

Rutas metodológicas para la redimensión de la actuación de las bibliotecas públicas de La Habana

Methodological routes for re-dimensioning the performance of public libraries in Havana

Dra.C. Sandra Fernández Hernández

Dra.C. Zoia Rivera

RESUMEN:

Objetivo. Presentar la metodología de una investigación orientada a la redimensión de la actuación de las bibliotecas públicas municipales en las comunidades de La Habana, Cuba.

Diseño/Methodología/Enfoque. La investigación se caracterizó por seguir una metodología mixta y un enfoque de triangulación múltiple.

Resultados/Discusión. Se presentaron las diez fases en las que se materializó el proceso de investigación a través de métodos y técnicas cuantitativas y cualitativas.

Conclusiones. El estudio de casos múltiples como enfoque, la investigación cualitativa mixta como estrategia y un diseño de triangulación múltiple conformaron una estrategia metodológica relevante.

Originalidad/Valor. En Cuba, y en particular en La Habana, las bibliotecas públicas municipales no suelen realizar investigaciones cualitativas ni mixtas en torno a sus actuaciones. Por ello, resultó pertinente y necesaria la exposición sobre la experiencia investigativa en el escenario de las bibliotecas públicas municipales habaneras en el periodo 2013-2016.

PALABRAS CLAVE: Bibliotecas públicas municipales; Comunidades de La Habana; Diseño de triangulación múltiple; Estudio de casos múltiples; Grupo biblioteca pública y comunidad; Investigación mixta

ABSTRACT:

Objective. To present a research methodology oriented to re-dimensioning the performance of municipal public libraries in communities of The Havana, Cuba.

Design/Methodology/Approach. The research process was characterized by a mixed methodology and a multiple triangulation approach.

Results/Discussion. The ten phases, in which the research process was materialized, were presented through quantitative and qualitative methods and techniques.

Conclusions. Multi-case study as an approach, mixed-qualitative research as a strategy and a multiple triangulation design conformed a relevant methodological strategy.

Originality/Value. In Cuba, and particularly in Havana, municipal public libraries do not usually conduct qualitative or mixed researches concerning to its performance. For this reason, the exposition about the research experience in the scenario of Havana municipal public libraries in the period 2013-2016 was considered as pertinent and necessary.

KEYWORDS: Communities of Havana; Mixed research; Multi-case study; Municipal public libraries; Multiple triangulation design; Public library and community group

Dra.C. Sandra Fernández Hernández*

Facultad de Comunicación,
Universidad de La Habana, Cuba.
sandra.fernandez@fcom.uh.cu

Dra.C. Zoia Rivera: Facultad de
Comunicación, Universidad de La
Habana, Cuba.

zoia@fcom.uh.cu

Cómo citar: Fernández Hernández, S.; & Rivera, Z. (2017). Rutas metodológicas para la redimensión de la actuación de las bibliotecas públicas de La Habana. *Bibliotecas. Anales de Investigación*; 13(1), 7-25.

Recibido: 24 de marzo de 2017

Revisado: 10 de mayo de 2017

Aceptado: 13 de mayo de 2017

* Autora correspondiente.

Introducción

El estudio de la biblioteca y de su actuación en la comunidad requiere de un enfoque sociológico, mediante la integración de disciplinas de las Ciencias Sociales aportadoras de conocimientos, regularidades, metodologías, técnicas y conceptos que incidan en la esencia de sus procesos, recursos, espacios y productos fundamentales (Pérez Moya, 2011). En Cuba, la relación biblioteca pública-comunidad no constituye un tópico sólido de investigación. Las investigaciones que en ese sentido se realizan son, con mayor frecuencia, estudios de los intereses y las preferencias de los propios usuarios de la biblioteca. Los procedimientos y las técnicas que se utilizan en las investigaciones de campo suelen sustentarse en el paradigma cuantitativo. Se centran en la recopilación de información para realizar análisis estadísticos que no favorecen las valoraciones y no tienen en cuenta las particularidades de cada contexto.

Las bibliotecas públicas habaneras, en este caso las municipales, realizan escasas indagaciones en torno a sus relaciones con las comunidades y sus proyecciones estratégicas (Verdecia Criollo, 2015). Esa situación investigativa impide a las bibliotecas municipales direccionar de forma estratégica y oportuna su actuación en las comunidades, realizar una reingeniería de sus procesos, optimizar sus recursos, fortalecer sus interconexiones, y visibilizar y evaluar su impacto real en la vida de las comunidades.

Desde el año 2013, el grupo de investigación *Biblioteca pública y comunidad* de la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana, realiza investigaciones cualitativas y mixtas en pleno diálogo y colaboración con el Sistema de Bibliotecas Públicas de La Habana (SBPLH), su departamento metodológico y la Biblioteca Nacional de Cuba José Martí (BNCJM). El trabajo de ese grupo de investigación ha permitido constatar que las bibliotecas públicas municipales deben pensarse y gestionarse como marcos para el desarrollo y el intercambio sociocognitivo, creativo, informacional y cultural, sobre la base del respeto y el reconocimiento a la diversidad en su más amplia acepción. Deben fomentar la gestión transparente de la información para la administración pública y la ciudadanía, así como su eficiente y efectivo trabajo con espacios de desarrollo local.

No obstante, los recursos, servicios y productos de las bibliotecas municipales habaneras no logran abarcar las funciones contemporáneas de las bibliotecas públicas. Al respecto, el grupo ha podido apreciar que la inexistencia de una proyección estratégica que establezca las metas, los objetivos y las acciones de esas bibliotecas municipales constituye la principal limitante. Por ello, una investigación que desarrolló una *estrategia* de redimensión de la actuación de las bibliotecas públicas municipales en las comunidades de La Habana ha resultado muy significativa.

La investigación mencionada se realizó en el periodo 2013-2016 y se propuso como objetivos específicos: (1) sistematizar las actuaciones de las bibliotecas públicas en las comunidades, (2) analizar las proyecciones estratégicas de bibliotecas públicas de diferentes regiones del mundo con buenas prácticas en sus comunidades, (3) caracterizar las comunidades habaneras en torno a componentes sociodemográficos e informacionales, (4) analizar las funciones y los

alcances de las bibliotecas públicas municipales de La Habana, y (5) relacionar metas, objetivos estratégicos, acciones estratégicas, capacidades requeridas, resultados esperados y fuentes de verificación con indicaciones orientadas a la redimensión en cuestión.

Al concluir la investigación y analizar sus resultados, se consideró relevante propiciar la presencia de investigaciones cualitativas y mixtas que alienten la transformación de las bibliotecas públicas municipales. De ahí que el presente artículo se orienta a la exposición de la metodología de la investigación mencionada, siendo propósitos específicos el abordaje de nociones y categorías relevantes durante el estudio, así como el proceso, los métodos y las técnicas que hicieron posible su desarrollo.

Nociones y categorías de la investigación

La biblioteca pública y su desempeño en la comunidad ha sido un tópico relevante en Bibliotecología desde finales del siglo xx. La producción científica de autores como Jaramillo y Montoya Ríos (2000), Domínguez Sanjurjo y Merlo Vega (2001), Gómez Hernández (2004, 2007, 2009), Civalero (2010), Alejos Aranda (2013), y Bornacelly *et al.* (2014), así lo evidencian.

Desde esa área disciplinar y en diálogo con otras disciplinas informacionales, la categoría *biblioteca pública* ha sido tratada en la literatura especializada a través de términos recurrentes. Entre los términos que predominan en las definiciones sobre su naturaleza se encuentran: servicio, espacio social, espacio cultural, espacio político, lugar de encuentro, tercer lugar, agente social, agente cultural, institución social e institución cultural. Esos términos tienen puntos de contacto y representan sus funciones y actuaciones en la contemporaneidad.

El detenido análisis de las contribuciones de autores de diferentes contextos permitió agrupar las funciones contemporáneas de las bibliotecas públicas bajo cinco enunciados interconectados. Ellos son:

1. fomento del libre acceso a la información,
2. impulso a la inclusión y la cohesión social en un espacio infodiverso y multicultural,
3. contribución a la formación y el aprendizaje a lo largo de la vida,
4. promoción de la democracia y la participación ciudadana, y
5. apoyo al empoderamiento y el desarrollo de la comunidad.

Ese análisis permitió, además, apreciar el abordaje de la biblioteca pública como organización abierta y espacio para el acceso, la transformación, la socialización, la actuación y el crecimiento individual y colectivo; tomando como base la participación de los miembros de las comunidades. Mostró un tránsito desde la atención extrema a las colecciones, su conservación y crecimiento hacia una mirada que pone en el centro a la comunidad y a las múltiples conexiones que se generan en y desde la biblioteca pública.

Por su parte, el examen de los programas generales de los Congresos IFLA de 2015 y 2016, cuyos lemas fueron *Bibliotecas dinámicas: acceso, desarrollo y transformación* (IFLA, 2015) y *Conexiones, Colaboración, Comunidad* (IFLA, 2016) arrojó que los centros de

actuación de las bibliotecas públicas se han desplazado hacia la generación de oportunidades para el desarrollo de las comunidades a través del acceso abierto y confiable, la alfabetización y formación permanentes, la participación ciudadana, el diálogo intergeneracional e intercultural con un alto componente creativo e innovador. Se detectó que los temas más recurrentes de esos congresos son el rol de las bibliotecas en el aseguramiento de un acceso abierto y confiable que preserva la privacidad, y su influencia en la transformación de las comunidades con la participación activa de sus miembros.

La categoría *estrategia de redimensión* se definió como el conjunto articulado de metas, objetivos estratégicos, acciones estratégicas, capacidades requeridas, resultados esperados y fuentes de verificación con indicaciones para la reconfiguración de la actuación de las bibliotecas públicas municipales en las comunidades de La Habana. La *redimensión* se proyectó tomando como referencia las cinco macrofunciones identificadas al analizar los desempeños y las responsabilidades sociales de las bibliotecas públicas hacia sus comunidades.

La *actuación de las bibliotecas públicas municipales* respondió a las manifestaciones de la participación de las bibliotecas públicas municipales en las comunidades de La Habana de acuerdo con sus valores y funciones a través de sus servicios e intercambios comunicativos. Se suscribió la noción *bibliotecas públicas municipales* como aquellas instituciones socioculturales que ofrecen servicios de información para el beneficio y el progreso de sus comunidades y se suscriben al *SNBP*. Este sistema está compuesto por la *Biblioteca Provincial Rubén Martínez Villena* (BPRMV), 14 bibliotecas municipales y 9 sucursales. Las 14 bibliotecas públicas con sus respectivos municipios se listan en la tabla 1.

Tabla 1. Listado de las bibliotecas públicas municipales de La Habana, Cuba.

Nº	Bibliotecas públicas	Municipios
1	Manuel Cofiño López	Arroyo Naranjo
2	Más Luz	Boyeros
3	María Villar Buceta	Centro Habana
4	Domingo del Monte	Cerro
5	Antonio Bachiller y Morales	Cotorro
6	René Orestes Reiné	Diez de Octubre
7	José Machado Rodríguez	Guanabacoa
8	Tina Modotti	Habana del Este
9	Máximo Gómez	Habana Vieja
10	Ñico López	La Lisa
11	Enrique José Varona	Marianao
12	Alejo Carpentier	Playa
13	José Martí	Regla
14	Dr. Tomás Tuma Iza	San Miguel del Padrón

Debido a su extensión territorial y la presencia de consejos populares ubicados en espacios periféricos con relación a los principales centros de producción y consumo cultural, las bibliotecas municipales de La Lisa, Habana del Este, Guanabacoa, Boyeros y Playa cuentan con bibliotecas sucursales. Es importante señalar que las bibliotecas

municipales tienen una doble subordinación. Se suscriben en materia administrativa, económica y financiera a las Direcciones Municipales de Cultura, y estas a su vez a la Dirección Provincial de Cultura y los órganos locales del Poder Popular; mientras que su atención metodológica queda a cargo de la BPRMV, subordinada a la BNJM, que constituye el órgano rector del SNBP.

La caracterización de las bibliotecas municipales, junto al análisis de sus contextos internos y externos, se realizó en función de los siguientes criterios:

- **Funciones:** conjunto de actividades propias de las bibliotecas públicas municipales que evidencian su naturaleza en correspondencia con sus objetos y responsabilidades sociales.
- **Valores:** principios que encauzan las actuaciones de las bibliotecas públicas municipales en estrecha relación con sus comunidades.
- **Procesos de organización y representación de la información:** serie interconectada de fases y operaciones de selección, organización, representación y recuperación que forman parte del ciclo de vida de la información. Se hace énfasis en la selección y adquisición y la descripción de forma y contenido en las bibliotecas públicas municipales.
- **Servicios:** propuestas informacionales y culturales de las bibliotecas públicas municipales diseñadas para responder a las demandas y los intereses de sus comunidades y contribuir a su aprendizaje, desarrollo, empoderamiento, participación, inclusión y cohesión social.
- **Bibliotecarios:** personal técnico y especialista de las bibliotecas públicas municipales de La Habana.
- **Infraestructura:** sistema de condiciones materiales, tecnológicas y estructurales que inciden en las actuaciones de las bibliotecas públicas municipales y en los beneficios que generan en sus comunidades.
- **Evaluación:** proceso continuo que se realiza en las bibliotecas públicas municipales con el propósito de determinar el estado, crecimiento y desarrollo de las colecciones, las instalaciones y los servicios, así como su uso por los usuarios.
- **Relaciones interinstitucionales:** intercambios frecuentes y colaboraciones entre las bibliotecas públicas municipales e instituciones locales, nacionales e internacionales que suponen beneficios para ambas partes.
- **Comunicación:** procesos de transmisión y decodificación de informaciones que apoyan la materialización de las funciones de las bibliotecas públicas municipales. Tienen objetivos bien definidos y se producen al interior y exterior de esas instituciones socioculturales.
- **Investigaciones:** indagaciones de carácter científico que tienen a lugar en las bibliotecas públicas municipales bajo las orientaciones metodológicas de la BPRMV.
- **Proyecciones estratégicas:** grupo articulado de objetivos, acciones y declaraciones vitales que rigen el funcionamiento y las actuaciones de las bibliotecas públicas municipales a corto, mediano y largo plazo.

Durante la investigación, se abordó la noción «comunidad» como grupo de personas que comparten códigos, intereses, creencias y valores atravesados por el espacio geográfico en el que transcurren sus vidas y en el que se producen una parte importante de sus relaciones sociales. De ahí que, las comunidades de La Habana se refirieron a los escenarios territoriales que comprenden los municipios de la provincia donde se producen relaciones sociales y de sentido que generan consensos y configuran las percepciones y proyecciones de sus miembros.

Las comunidades se visualizaron en coincidencia con los municipios debido a la estructuración de los gobiernos locales y sus instituciones, la forma en que se materializa el trabajo de las bibliotecas públicas municipales, la organización social de los habitantes en barrios, circunscripciones y localidades, y las numerosas relaciones de sentido que tienen a lugar en esos contextos.

La descripción sociodemográfica de las comunidades de La Habana se sustentó en la triangulación de la información resultante del análisis del *Índice de desarrollo de los municipios de La Habana* (Dorta Contreras, 2013), una parte de las técnicas de investigación y un grupo de indicadores que se encuentran en los informes y las publicaciones de la Oficina Nacional de Estadísticas e Información.¹ Los indicadores que hicieron posible la recuperación de información relevante para el estudio son: extensión territorial, densidad poblacional, población residente por municipios, inversiones anuales, recaudación por concepto de impuestos, cantidad de Joven Club de Computación y Electrónica,² distribución de las salas de navegación de ETECSA S.A.,³ espacios públicos con servicio WIFI_ETECSA,⁴ servicios de información en las comunidades, comportamiento informacional de miembros de las comunidades y necesidades de información de miembros de las comunidades.

Metodología

La investigación, cuya metodología se presenta, se sustentó en el estudio de casos; un encuadre muy poco utilizado en el contexto de las bibliotecas públicas cubanas. Monroy Cornejo (2009) conecta los orígenes del estudio de casos en el escenario investigativo de las Ciencias Sociales con las indagaciones de Malinowski, sobre las costumbres de los pobladores de una isla en Papúa Nueva Guinea, a principios del siglo xx. Las características de esas indagaciones y la evolución de ese enfoque, estrategia metodológica y técnica (Muñiz, 2012) conectado a la perspectiva cualitativa, permite aseverar que el estudio de casos se ha caracterizado por centrar la mirada en uno o varios casos comprendiéndolos de manera holística.

De acuerdo con Jaramillo (2010), el estudio de caso le ofrece al investigador un marco conceptual y metodológico para analizar un fenómeno que se sitúa en un espacio-tiempo-contexto determinado. Ese fenómeno adquiere un sentido particular y no puede ser explicado ni interpretado sin tener en cuenta sus contextos. Con el estudio de caso el investigador analiza y aprende de lo particular de un espacio-tiempo que, a su vez, pertenece a un todo más complejo.

El estudio de casos múltiples se empleó como enfoque metodológico para analizar y aprehender del proceso y de los resultados de

1. www.one.cu

2. "Red de centros tecnológicos (...) con el objetivo de contribuir a la socialización de las tecnologías y la informatización de la sociedad cubana" (www.jovenclub.cu).

3. Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A. (www.etecsa.cu).

4. Servicio de navegación a través de red inalámbrica.

cuatro investigaciones de licenciatura. Se nutrió de la aproximación a la relación de dos bibliotecas municipales de La Habana (pertenecientes a Habana del Este y La Lisa) con sus comunidades, y a la situación investigativa del SBPLH a través de las indagaciones de Carmentate Torres (2015), Nicolás Bernal (2015) y Verdecia Criollo (2015). Además, se incluyó la investigación de Vinageras Caso (2016) por su relevancia, pues a pesar de tratarse de la biblioteca sucursal de Jaimanitas, el diseño cualitativo, el proceso de trabajo y la propuesta final constituyeron un referente vital.

El análisis de los procesos y los resultados de esas investigaciones permitió comenzar a identificar y comprender la situación, el funcionamiento y algunas de las necesidades de las bibliotecas públicas municipales, las características básicas de sus relaciones, así como los requerimientos, las solicitudes y las demandas que surgen de la relación con las instituciones y los actores a los que se subordinan esas bibliotecas. Aunque la información registrada responde a escenarios concretos, fue importante para comprender el funcionamiento y la naturaleza del sistema y fortalecer los procesos de descripción y análisis interno y externo de las bibliotecas municipales.

En correspondencia con la clasificación de enfoques y tipos de investigación que presentan Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2010), se trató de una investigación de campo cualitativa mixta. Las investigaciones mixtas propician la construcción de representaciones y resultados más completos y cercanos a las realidades y los procesos objetos de investigación. Ofrecen al investigador un conjunto de estrategias, datos e informaciones que le permiten alcanzar mayor veracidad y rigor científicos. Generalmente se desarrollan investigaciones mixtas ante la complejidad de los contextos y las realidades que ocupan al investigador.

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2010), las investigaciones mixtas pueden emplearse con fines de “triangulación, compensación, complementación, (...) contextualización (...) y consolidación” (p. 545). En ese sentido, la investigación tuvo como principal fin la triangulación, y en correspondencia con los enunciados de Arias Valencia (2000), se condujo con un diseño de triangulación múltiple. Se trató de una triangulación metodológica en dos sentidos: entre diferentes métodos y técnicas y al interior de cada uno de ellos (Arias Valencia, 2000). Ello implicó que se utilizaran métodos y técnicas para analizar un grupo de categorías y asuntos, a la vez que se buscaba la integración entre las estrategias metodológicas, sus procedimientos y resultados.

Las propuestas de dichos autores permitieron identificar el estudio como una investigación cualitativa mixta porque los métodos y las técnicas cualitativos predominaron sobre las herramientas y técnicas cuantitativas. El análisis documental y el análisis de contenido cualitativo constituyeron los principales métodos de análisis. Las técnicas cualitativas empleadas fueron la entrevista en profundidad semiestructurada y el grupo de discusión o grupo focal; mientras que con un carácter cuantitativo se utilizaron la encuesta por cuestionario (una para bibliotecarios municipales y otra para miembros de las comunidades habaneras) y la técnica gerencial denominada matriz DAFO.

Debido a la particularidad del diseño de la investigación, se trabajaron con diferentes muestras en función de las técnicas de recopilación de información. La muestra de la encuesta por cuestionario para los bibliotecarios municipales estuvo conformada por todos los que se encontraban activos en el momento de su aplicación; mientras que las correspondientes a la encuesta para miembros de las comunidades y las técnicas cualitativas fueron establecidas de manera intencional en función de determinados criterios que se explicitan en el próximo epígrafe. Aunque el estudio no se materializó como una investigación-acción participativa, sí consideró clave la participación de directivos, bibliotecarios, usuarios y no usuarios de las bibliotecas públicas municipales habaneras.

Resultados y Discusión

A continuación se presentan las diez fases de la investigación junto a las principales decisiones que transformaron el proceso. Al tratarse de una investigación cualitativa mixta, el proceso comenzó en el contexto de interés y aunque desde el inicio se tuvo claridad sobre su estructura general, fue el propio avance el que indicó el camino a transitar.

1. Familiarización con el contexto

Martínez Carazo (2006) señala que en la primera fase de investigaciones de esta naturaleza deben producirse acuerdos para garantizar la inserción positiva de los investigadores y deben desarrollarse planes y estrategias para asegurar su desarrollo exitoso ante las interacciones con los sujetos, los contextos y las situaciones que se presenten.

Por ello, aunque el trabajo de campo se efectuó entre 2015 y 2016, el acercamiento a los contextos de interés comenzó en 2013 con la creación del grupo y la conducción de sus primeras investigaciones. Entonces se afirma que la familiarización se produjo durante la coordinación y orientación de las investigaciones de la primera etapa entre los años 2013 y 2015.

Como parte de ese proceso, se llevó cabo una acción que favoreció el establecimiento de relaciones de colaboración, la aproximación al escenario de interés y la recepción del proyecto investigativo. Esa acción fue la realización de un encuentro de presentación en el Departamento metodológico de la BPRMV, la BNJM con la presencia de su director, la subdirectora para la atención del SNBP, especialistas e investigadores, y en la *Cátedra María Villar Buceta* de esa institución donde intervienen directivos, bibliotecarios e investigadores conectados con el Sistema.

La estrategia adoptada durante la etapa de familiarización fue efectiva. Además de favorecer el establecimiento de relaciones de trabajo entre el investigador y directivos de distintos niveles en el ámbito de las bibliotecas públicas, contribuyó a la reducción paulatina de la resistencia al cambio, lo que generó un buen clima para el inicio del trabajo de campo y la participación activa de los sujetos en el proceso de investigación.

Este paso resulta imprescindible en el desarrollo de investigaciones mixtas con predominio de un enfoque cualitativo, pues antes de

realizar una aproximación teórica al fenómeno de interés y establecer el problema investigativo, el investigador debe aprender del contexto y ser aceptado por sus actores.

2. Planteamiento del problema

Durante la dirección de las primeras investigaciones del grupo se advirtieron algunas problemáticas en torno a las actuaciones de las bibliotecas del SBPLH y un conjunto de variables enlazadas a las investigaciones en las comunidades, las infraestructuras y la formación de su personal bibliotecario. El examen de las problemáticas que detectaron las investigaciones de Verdecia Criollo (2015), Nicolás Bernal (2015) y Carmenate Torres (2015), unido a las observaciones en los diferentes intercambios de la fase de familiarización, llevaron a determinar entre las principales limitantes de las bibliotecas del Sistema a la inexistencia de una proyección estratégica a tono con las funciones actuales de las bibliotecas públicas.

Con el propósito de responder a esas limitaciones, se planteó el problema de investigación que consistió en la identificación de la situación problemática, la pregunta y el objetivo general, un grupo de objetivos específicos, la justificación y la viabilidad. Como resultado, se decidió encauzar la investigación a la conformación de una estrategia de redimensión de la actuación de las bibliotecas municipales en las comunidades de La Habana.

Debido a que la investigación tuvo un diseño de triangulación múltiple en y dentro de métodos y técnicas, en esta fase no se hicieron distinciones entre planteamientos cualitativos y cuantitativos. Sin embargo, el predominio de la mirada cualitativa llevó a declarar un problema que se fue enriqueciendo con el análisis de las fuentes documentales y no documentales. Desde esta etapa se comenzaron a delimitar las categorías y subcategorías objeto de estudio y planificar el trabajo de campo con el objetivo de propiciar la correspondencia entre todos los componentes del problema y la estrategia de la investigación.

3. Diseño de la investigación

El diseño se estableció con la producción de los primeros resultados de la investigación. Al principio se planeó la realización de una investigación netamente cualitativa, pero al diseñar las técnicas y analizar sus fortalezas y debilidades se decidió que la mejor estrategia metodológica era la integración cuali-cuanti.

Esa decisión descansó en la posibilidad de construir inferencias cualitativas y cuantitativas y buscar en la triangulación respuestas más completas al encontrar un equilibrio entre las percepciones y las valoraciones en las palabras y la gestualidad propias de los sujetos conectados a su contexto (cualitativo) y las respuestas directas ante interrogantes estructuradas de acuerdo a un conjunto de indicadores preestablecidos (cuantitativo). Antes de concluir esta fase, se decidió proyectar el análisis de la actuación de las bibliotecas públicas y la entrada al campo con el establecimiento de dos técnicas de recopilación de información: la encuesta por cuestionario para los bibliotecarios de las bibliotecas municipales, y la entrevista en profundidad para directivos del Sistema en diferentes momentos.

4. Análisis de la actuación de las bibliotecas públicas

El análisis de la actuación de las bibliotecas públicas se realizó a través del método análisis documental. Este método se aplicó a un grupo de fuentes documentales publicadas entre los años 1994 y 2016. Las fuentes documentales fueron seleccionadas luego de un análisis previo. Ese análisis tuvo en cuenta el nivel de relevancia, la actualidad y la profundidad en el tratamiento del tema en función de los objetivos específicos delineados como parte del planteamiento del problema en cuestión.

El uso del análisis documental permitió la contextualización y la sistematización de elementos teóricos y metodológicos en torno a:

- las nociones de comunidad que se han establecido en el ámbito de las Ciencias Sociales, y que se pueden clasificar en tres grandes grupos: las nociones que señalan lo territorial como factor que define la existencia de una comunidad; aquellas en las que la construcción de sentidos, intereses y códigos comunes son los determinantes; y un tercer grupo que integra ambas concepciones y produce una mirada más completa e integral.
- Las funciones de las bibliotecas públicas enunciadas por organismos internacionales como IFLA, ALA, y UNESCO, que convergen con las expresiones de investigadores y bibliotecarios como Jaramillo; Suaiden; Civallero; Quiroz Posada; Scott; Hui-Yun Sung, Hepworth y Ragsdell; Edwards, Rauseo y Unger; Granda y Marchin-Mastromatteo, Cohen, Hermsen, der Lande, Putters y Rutten; Antric; y Sánchez García y Yurbero.
- Las prácticas y actuaciones de bibliotecas públicas en Canadá, Chile, Colombia, Croacia, Dinamarca, Eslovenia, España, Estados Unidos, Hong Kong, Inglaterra, Lituania, Noruega, Polonia y Reino Unido.

El análisis documental hizo posible la articulación de valoraciones alrededor de las categorías objeto de estudio y de un conjunto de propuestas y prácticas exitosas que fungieron como referentes en el proceso de caracterización de las bibliotecas municipales y de conformación de la estrategia de redimensión de su actuación en las comunidades habaneras.

5. Entrada al campo

El trabajo de campo se inició antes de concluir con el análisis de la actuación de las bibliotecas públicas. La decisión de esperar por los primeros hallazgos del análisis documental descansó en la necesidad de trabajar con categorías y variables delineadas a la luz de las proyecciones de diferentes autores, instituciones y proyectos en estrecho diálogo con las observaciones y las conclusiones de las investigaciones de campo desarrolladas en la primera fase del grupo de investigación.

La aplicación de las primeras técnicas de recopilación de información estuvo antecedida por la realización de varios encuentros de presentación de los resultados del grupo y del propio proyecto de investigación doctoral a trabajadores y directivos del SBPLH. Los en-

cuentros de presentación se efectuaron en el Departamento Metodológico de la BPRMV, el espacio de superación «En línea con el saber» y una de las reuniones mensuales de los directores de las bibliotecas municipales y sucursales. Esos encuentros impulsaron la comunicación directa con los directores de las bibliotecas municipales y motivaron su participación en la coordinación del trabajo de campo; factores necesarios para la conducción de una investigación mixta con énfasis en lo cualitativo.

El estudio de campo comenzó con la encuesta por cuestionario a bibliotecarios de las 14 bibliotecas municipales. Ese sondeo hizo posible el registro de las opiniones y las expectativas de 101 bibliotecarios (93 mujeres y 8 hombres), cifra que se correspondió con los bibliotecarios que se encontraban trabajando cuando se aplicó la técnica en cada biblioteca municipal. La inestabilidad del personal, unido a la solicitud de licencias sin sueldos y certificados médicos, incidió en que no se encuestaran a todos los técnicos y especialistas de esas bibliotecas.

El cuestionario se estructuró con preguntas abiertas, cerradas y mixtas. Las preguntas permitieron obtener información en torno a indicadores relevantes para la caracterización de las bibliotecas municipales. Esos indicadores fueron: comunicación interna y externa, demandas e intereses de información de las comunidades, funciones de las bibliotecas públicas, intereses de superación, participación de las comunidades, proyecciones estratégicas, relaciones interinstitucionales, servicios de información, y valores de los bibliotecarios municipales.

En el sondeo no se incluyeron a los administradores ni al personal de apoyo a la administración (auxiliares de limpieza, custodios), pues en investigaciones que constituyeron estudios de casos se apreció que esos trabajadores no tenían un posicionamiento sobre su desempeño en las bibliotecas debido al distanciamiento que se suele producir entre las funciones administrativas y las bibliotecarias. Al finalizar el sondeo, se analizó la información recuperada y se decidió efectuar 4 entrevistas individuales de carácter semiestructurado a profesionales con experiencias y responsabilidades directivas en la BPRMV en dos épocas de su historia y a un miembro de la Subdirección Nacional del SNBP. Las 4 entrevistas aportaron valoraciones e interpretaciones que ayudaron a profundizar en la información recopilada con el sondeo y a despejar algunas interrogantes. Además, se incluyeron otros tópicos relacionados con proyecciones y experiencias de trabajo de los entrevistados en correspondencia con sus roles en el SBPLH. La técnica también favoreció la contextualización de resultados del análisis documental en el escenario cubano a través de un diálogo transparente con los participantes.

El avance del trabajo de campo evidenció la importancia de profundizar en una serie de fuentes documentales con carácter normativo y metodológico para el SBPLH. Esas fuentes fueron los manuales (procesos y servicios) de la colección la *Biblioteca del Bibliotecario* de la BNJM, el *Decreto-Ley 271 De las Bibliotecas de la República de Cuba*, el *Reglamento General del Sistema de Bibliotecas Públicas*, los balances de trabajo anuales (años 2015 y 2016), el *Programa de Desarrollo del SNBP* y el programa sociocultural de la BPRMV.

La información registrada, a partir de la encuesta por cuestionario, la entrevista en profundidad y el examen de las fuentes documentales mencionadas, se analizó y contrastó con el método análisis de contenido cualitativo. Ese método se desarrolló a lo largo de la investigación en correspondencia con las propuestas de López Noguero (2002) y Cáceres (2003). Las ideas de dichos autores se integraron en los diferentes momentos de análisis de información (fases 5, 8 y 9), por medio de las siguientes acciones:

1. Esclarecer las premisas del análisis.
2. Realizar un preanálisis con el propósito de organizar la información, establecer los contenidos y armar el corpus de interés.
3. Seleccionar las unidades de análisis y determinar los fragmentos que son objeto del análisis.
4. Definir códigos y reglas para agrupar las unidades de análisis por sus cercanías o semejanzas.
5. Desarrollar las categorías en función de las inferencias y las interconexiones entre las unidades de análisis.
6. Examinar los hallazgos en busca de relaciones e inferencias finales

6. Ajuste del planteamiento del problema

Los avances en la investigación y los resultados parciales del análisis de contenido cualitativo revelaron la necesidad de evaluar los objetivos específicos de la investigación. En ese sentido, se decidió incorporar dos objetivos específicos que ayudaron a alcanzar más adelante el objetivo general.

Los dos objetivos específicos se cumplieron con el uso del método análisis documental que hizo posible el examen de:

- las proyecciones estratégicas de diferentes bibliotecas públicas, en correspondencia con valoraciones sobre la planificación estratégica y los componentes estratégicos.
- Las principales tendencias en torno a los procesos de organización y representación de la información y los servicios de información en el ámbito de las bibliotecas públicas.

El primero de esos objetivos aportó información clave sobre la correspondencia entre las funciones actuales de las bibliotecas públicas y las prioridades, las acciones, los servicios y los productos de las bibliotecas públicas cuyas proyecciones estratégicas fueron analizadas. Permitted advertir puntos de convergencia en las estructuras y las formas de presentación y evaluación de las proyecciones examinadas. El segundo objetivo se alcanzó sobre la base de que una redimensión de la actuación de una biblioteca pública no puede llevarse a cabo si los procesos de organización y representación de información y los servicios se mantienen bajo los mismos principios y formas.

7. Ajuste del diseño

La información construida con el cumplimiento de los objetivos incorporados en la fase anterior transformó el curso de la investiga-

ción. El análisis de proyecciones estratégicas de bibliotecas públicas en diferentes regiones del mundo demostró el rol activo de las comunidades en su confección. Se comprobó que todas las estrategias analizadas se desarrollaron con la participación de un grupo de consultores y bibliotecarios, y una muestra de diferentes segmentos de las comunidades. Las formas en las que las comunidades se involucraron en la construcción de esas proyecciones fueron diferentes y respondieron a distintos niveles de participación.

Tal comprobación demostró que el diseño anterior tenía una gran debilidad; la ausencia de las comunidades. Ello condujo a la realización de un nuevo diseño que incorporó a miembros de las comunidades de La Habana propiciando el diálogo por medio de dos técnicas de recopilación: la encuesta por cuestionario (cuantitativa) y el grupo de discusión (cualitativa).

8. Continuación del trabajo de campo

En esta etapa se dio continuidad al trabajo de campo con dos direcciones fundamentales: el intercambio con miembros de comunidades habaneras y el trabajo de carácter estratégico con directivos de las bibliotecas municipales y del SBPLH.

(a) Intercambio con las comunidades

Los diálogos con las comunidades tuvieron un carácter indirecto a través de una encuesta por cuestionario en diferentes municipios, y directo mediante 4 grupos de discusión en comunidades periféricas. La encuesta por cuestionario se aplicó a 220 miembros de las comunidades habaneras. La muestra fue intencional al seleccionar a 5 adolescentes (12-18 años), 5 jóvenes (19-30 años), 5 adultos (31-59 años) y 5 adultos mayores (60 años en adelante); con una distribución de 20 encuestados por municipio. Los municipios fueron Regla, Habana Vieja, Guanabacoa, Centro Habana, San Miguel del Padrón, Boyeros, Cotorro, Plaza de la Revolución, Diez de Octubre, Cerro y La Lisa. Los indicadores que orientaron la elaboración de la encuesta fueron: usos de los servicios de información en la comunidad, necesidades de información y comportamiento informacional.

Los participantes, a pesar de pertenecer a diferentes territorios y su selección no responder a criterios de representatividad propios de una técnica cuantitativa, ofrecieron respuestas similares que fueron muy relevantes en el proceso de identificación de objetivos, acciones estratégicas y capacidades requeridas para la redimensión de la actuación de las bibliotecas municipales. Por su parte, los cuatro grupos de discusión se condujeron para potenciar la socialización de experiencias e ideas de miembros de las comunidades con vistas a la transformación de las bibliotecas municipales. Se efectuaron con la colaboración de cuatro *Talleres de Transformación Integral del Barrio*. Sus especialistas seleccionaron a los participantes de los grupos en comunicación con el investigador. La selección se enfocó en la diversidad de los grupos teniendo en cuenta la edad, la profesión y la ocupación. Los grupos focales se hicieron en los talleres de:

- Santa Felicia (Marianao), con diez mujeres emprendedoras de diferentes generaciones y profesiones vinculadas a un curso

que favorece su bienestar emocional y les permite potenciar su independencia económica e ingresos para sus familias.

- Alamar Este (Habana del Este), con tres bibliotecarias escolares, una profesora de una sala de computación escolar, una profesora de una escuela de enseñanza especial, una maestra, tres estudiantes (dos niñas y un niño) de la enseñanza primaria y dos especialistas (mujeres) del taller con experiencias en el sector educacional.
- Buena Vista (Playa), con veinte estudiantes de octavo grado que iniciaron un turno semanal con especialistas del Centro de Salud Mental para su apoyo psicológico y emocional.
- Párraga (Arroyo Naranjo), con veinte y cinco estudiantes de octavo grado de la escuela Viet-Nam Heroico, ubicada en esa comunidad. Los estudiantes asistieron expresamente para participar en el grupo de discusión, que en este caso funcionó como entrevista colectiva. Al finalizar, los participantes sintetizaron en un papelógrafo sus concepciones sobre su biblioteca pública ideal por medio de etiquetas.

Cada grupo focal tuvo un diseño semiestructurado con tres momentos. En el primero se identificaron motivaciones y experiencias en el uso de las bibliotecas públicas, en el segundo expectativas y servicios útiles, y en el tercero ideas para la transformación de las bibliotecas municipales. Las discusiones se registraron a través de grabaciones que facilitaron el análisis de las expresiones y las propuestas de los participantes. Los espacios se convirtieron en oportunidades para la promoción de las bibliotecas públicas de los municipios correspondientes y la estimulación de un acercamiento y colaboración entre ambas partes.

(b) Encuentros de trabajo con directivos y bibliotecarios

En esta etapa se llevaron a cabo tres encuentros de trabajo con directivos y bibliotecarios municipales. Los encuentros funcionaron de manera interconectada pues sus entradas y salidas se complementaron y dieron paso a la fase de redacción y validación de la estrategia de redimensión. Los encuentros de trabajo comenzaron con una breve introducción al tema de interés a modo de contextualización para el análisis colectivo. Exceptuando el primero, los encuentros tuvieron lugar en la BPRMV al inicio de las reuniones de trabajo mensuales de directores. Su duración osciló entre una y dos horas.

El primer encuentro se efectuó en el marco del taller *Potenciando buenas prácticas en nuestras bibliotecas públicas*, en la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana. Participaron 21 miembros del SBPLH y la Subdirección Nacional del SNBP. Las cuatro sesiones de trabajo contribuyeron al proceso investigativo porque ofrecieron conocimientos de relevancia para la transformación de las actuaciones de las bibliotecas municipales, promovieron el diálogo y la creatividad de los participantes en torno a la necesidad de ajustar los servicios de sus bibliotecas y fortalecieron las relaciones entre los participantes. Se identificó como primer encuentro de trabajo a la primera sesión del taller donde se debatió por medio de dinámicas de participación y ejercicios colectivos sobre las funciones actuales de las bibliotecas públicas y su materialización en el SBPLH.

En el segundo encuentro se recordó el propósito de la investigación, se aludieron a los procesos estratégicos y a la importancia del uso de la Matriz DAFO en la proyección de las actuaciones de las bibliotecas públicas. La intención de promover el pensamiento y la acción en positivo de los 12 participantes se manifestó en un ejercicio de análisis que realizaron en tríos. Cada grupo determinó fortalezas y oportunidades en torno a: servicios y comunicación, investigaciones y procesos, personal y relaciones interinstitucionales, evaluación e infraestructura. Los resultados de cada equipo se valoraron y se tuvieron en cuenta en el análisis de la Matriz DAFO para la estrategia de redimensión. Al final, se entregó un breve documento con información sobre la importancia de la planificación estratégica en bibliotecas públicas.

La tercera sesión se introdujo con una breve exposición sobre la declaración de la misión, la visión, los valores, los objetivos estratégicos y sus interrelaciones. Se intercambió sobre sus valores como bibliotecarios públicos a partir de los resultados de la encuesta por cuestionario aplicada al iniciar el trabajo de campo. Se sintetizaron las ideas y observaciones de los 18 participantes y de forma colectiva se construyeron algunos consensos en torno a la transparencia, educación y transformación de las comunidades. Se dialogó en función de los requerimientos y las necesidades de los bibliotecarios ante la conformación de la estrategia de redimensión. Al finalizar, se comentó sobre su participación en el proceso para fortalecer su conciencia y motivación, y se identificaron sus principales preocupaciones con la implementación de la estrategia.

En esta fase se condujo también una sencilla encuesta telefónica para la precisión de la misión y la visión de las bibliotecas municipales de Arroyo Naranjo, Boyeros, Centro Habana, Guanabacoa, Playa y Regla. Los señalamientos de las comunidades, la información estratégica registrada y las recomendaciones de los directores de las bibliotecas municipales, de acuerdo con sus prácticas y experiencias, constituyeron fuentes de información de relevancia para la redacción de la estrategia de redimensión. Se comprobó que las técnicas empleadas fueron efectivas para identificar y analizar necesidades, comportamientos informacionales y sugerencias particulares conectados con los cambios económicos, políticos y sociales que se están produciendo en el contexto cubano.

9. Redacción y validación de la estrategia de redimensión

La primera parte de esta fase coexistió con la continuidad del trabajo de campo (fase 8). La concepción de la estrategia de redimensión, los contenidos de sus objetivos, acciones y recomendaciones se nutrieron de la información resultante del análisis de la matriz DAFO ponderada de las bibliotecas municipales y la interpretación de su posicionamiento en cuanto a su grado de competitividad y atractividad. El análisis de la matriz DAFO se desarrolló en cuatro pasos con la colaboración de directivos y bibliotecarios municipales.

1. Se identificaron las fortalezas, las debilidades, las amenazas y las oportunidades a partir de la triangulación de las técnicas de investigación diseñadas y la información emergente del análisis.

- sis de contenido cualitativo. También se tomaron como referencia las identificadas por el SBPLH en el periodo 2015-2016.
2. Se equilibraron los componentes internos (fortalezas-debilidades) y externos (amenazas-oportunidades), y se colocaron conformando una matriz con cuatro cuadrantes.
 3. Se realizó una ponderación preliminar según los planteamientos de Ponce Talancón (2006) y Ponjuán Dante y León Santos (2015) con los directivos y especialistas de la BPRMV. Los participantes analizaron y ponderaron la matriz DAFO en correspondencia con las subcategorías: procesos de organización y representación de la información, servicios, bibliotecarios, infraestructura, evaluación, relaciones interinstitucionales, comunicación, investigaciones y proyecciones estratégicas. Se hizo énfasis en el establecimiento de prioridades por los propios especialistas responsables de esas dimensiones a través de valores. Los valores se utilizaron para organizar los enunciados en correspondencia con las prioridades. Los resultados finales se analizaron luego por el investigador y se sintetizaron en nuevos enunciados.
 4. Se validó la matriz ponderada con directores y bibliotecarios del SBPLH, se analizaron los componentes determinando los índices de competitividad y atractividad.

Los resultados graficados del análisis permitieron identificar el cuadrante en el que se ubican las bibliotecas municipales, información que fue decisiva en la determinación del alcance de las transformaciones a proyectar con la estrategia de redimensión. Los componentes de la estrategia de redimensión también se redactaron de acuerdo con la triangulación de los resultados de los encuentros de trabajo, los cuestionarios, las entrevistas en profundidad, los grupos de discusión, las valoraciones y observaciones del investigador, y la estructura de las proyecciones estratégicas de otras bibliotecas públicas con buenas prácticas en sus comunidades. El enunciado de cada objetivo estratégico se acompañó de un grupo de consideraciones y valoraciones de profesionales del sector, directores y bibliotecarios municipales, y miembros de las comunidades de La Habana resultantes de los grupos de discusión, las entrevistas en profundidad, los encuentros de trabajo y la aplicación de los cuestionarios.

Validación

La validación de la propuesta se efectuó en un encuentro de trabajo con directivos y bibliotecarios municipales. El encuentro potenció el diálogo y la valoración participativa como base de la validación de la estrategia de redimensión. En este caso se abordó la relación entre la misión, la visión, los valores, las metas, los objetivos estratégicos y las acciones estratégicas, y se presentó una propuesta de los cuatro primeros componentes estratégicos. Los 18 participantes analizaron la propuesta y ofrecieron sus consideraciones para su enriquecimiento. Luego se procedió al análisis de la DAFO ponderada atendiendo al peso, la calificación y el peso ponderado según Ponce Talancón (2006), y Ponjuán Dante y León Santos (2015). Los resultados validaron la propuesta y favorecieron la reflexión con un sentido estratégico. Se concluyó la sesión de trabajo contestando de forma escrita tres preguntas valorativas sobre la estrategia y su implementación.

El desarrollo del análisis documental y el trabajo de campo realizado con la participación de directores, bibliotecarios municipales y miembros de las comunidades habaneras propiciaron la concepción de una estrategia de redimensión a tono con la política de país traducida en la *Conceptualización del modelo económico y social cubano*⁵ y el *Plan nacional de desarrollo económico y social hasta 2030*.⁶ La estrategia de redimensión elaborada reconoce la necesidad de potenciar la transformación sobre la base del desarrollo sociocultural y económico de los municipios y las comunidades, promueve la creación de capacidades para una participación ciudadana activa sobre la base de la equidad y la responsabilidad social, y comparte la concepción de la información, la comunicación y el conocimiento como bienes públicos y derechos ciudadanos.

10. Presentación e implementación

La investigación transita por esta fase que conecta la presentación formal de la propuesta con su implementación. A raíz del consenso generado al compartir varios componentes de la estrategia con directivos y bibliotecarios municipales en la fase anterior, y teniendo en cuenta la vigencia del Programa sociocultural de la BPRMV hasta el 2020 con actualizaciones anuales en comunicación con otros programas de instituciones suscritas a la Dirección Provincial de Cultura, se decidió fijar su implementación para el período 2017-2020, tiempo en el que deberá ajustarse a los escenarios concretos. La elección del período también buscó potenciar su intercomunicación con las demás proyecciones que inciden en las bibliotecas públicas de La Habana.

Las fases en las que se tradujo la investigación, cuya metodología ha sido presentada, tuvieron una secuencia lógica y coexistieron en diferentes momentos del proceso. Ello sucedió sobre todo en las fases de trabajo de campo y la de redacción y validación de la estrategia.

Conclusiones

El estudio de casos múltiples como enfoque ha propiciado el análisis en profundidad de experiencias y resultados de cuatro investigaciones cualitativas en el escenario de las bibliotecas públicas de La Habana. Ha sido útil en la identificación de características de la actividad investigativa de las bibliotecas municipales y de funciones, procesos, servicios e interrelaciones institucionales y comunitarias de las bibliotecas de Habana del Este, La Lisa y Jaimanitas. Sus hallazgos han sustentado el trabajo de campo de la investigación presentada y el análisis de las actuaciones de bibliotecas públicas en diferentes contextos.

Las experiencias que se comparten sobre el proceso de investigación a través de las diez fases en las que se materializó la investigación permiten afirmar la relevancia del enfoque mixto y de los diseños de triangulación múltiple en el escenario actual de las bibliotecas públicas municipales.

La triangulación entre técnicas (cuantitativas y cualitativas) y métodos (de análisis) durante la investigación junto a la participación activa de miembros de las comunidades, directivos y bibliote-

5. "Referente o guía teórica conceptual en la conformación del modelo económico y social cubano". Expone los principios del "socialismo dando continuidad a los conceptos básicos y características fundamentales del ideal de sociedad socialista forjado por la Revolución (...). Asimismo, y las principales transformaciones que caracterizan los nuevos fundamentos" (Congreso del Partido Comunista de Cuba, 2016, p. 3).

6. "Establece la visión de la nación, entendida como el estado que se desea alcanzar y definida como soberana, independiente, socialista, democrática, próspera y sostenible, que sintetiza el contenido de la conceptualización del modelo económico y social cubano de desarrollo socialista" (Congreso del Partido Comunista de Cuba, 2016, p. 16).

carios municipales fueron las claves para la conformación de una propuesta de redimensión de la actuación de las bibliotecas públicas municipales en las comunidades de La Habana.

Agradecimientos

A la Dra.C. Gretel Lobelle Fernández, por su apoyo desde su vasta experiencia en el escenario de las bibliotecas públicas cubanas. A los directivos, metodólogos y bibliotecarios del SBPLH y a la Subdirección del SNBP, sin los cuales no hubiese sido posible la realización de la investigación desde una óptica cualitativa y participativa. A los Talleres de Transformación Integral del Barrio y los miembros de comunidades de La Habana que participaron en las encuestas y los grupos de discusión por compartir su tiempo, sus vivencias y sus ideas para perfeccionar las actuaciones de las bibliotecas públicas municipales. Por último, a los miembros del grupo de investigación *Biblioteca pública y comunidad*, de la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana. ■

Bibliografía

Alejos Aranda, R. (2013). Dimensiones de la biblioteca pública: inclusión social desde el sistema nacional de bibliotecas en El Perú. *Accesbid*; 2(2), 29-42.

Arias Valencia, M.M. (2000). *La triangulación metodológica: sus principios, alcances y limitaciones*. Recuperado de <http://tone.udea.edu.co/revista/mar2000/Triangulación.html>.

Bornacelly, J.; Quintero Castro, N.; Cuartas Celis, D.; Restrepo, M.C.; & Gil Aristizábal, D. (2014). Política pública de biblioteca pública en Medellín: hacia la construcción de una guía de evaluación. *Revista Interamericana de Bibliotecología*; 37(2), 151-170.

Cáceres, P. (2008). Análisis cualitativo de contenido: Una alternativa metodológica alcanzable. *Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad*; 2(1), 53-82.

Carmenate Torres, Y. (2015). *Relación de la Biblioteca Pública Tina Modotti con las comunidades de Alamar*. (Tesis de licenciatura no publicada). Facultad de Comunicación, Universidad de La Habana. La Habana, Cuba.

Civallero, E. (2010). *Competencias básicas, aprendizaje continuo y bibliotecas públicas: Experiencias en América Latina*. En J.A. Gómez Hernández; P. Quílez Simón; J. Castillo Fernández; M. Hernández Pedreño; M. Pérez Pulido; C. Pasadas Ureña; E. Civallero; M.J. Del Olmo; D., Martínez Ayllón; M. Cano Vers; & L. García Febo. (Eds.). *La biblioteca pública frente a la recesión:*

Acción social y educativa. España: Ediciones Tres Fronteras.

Domínguez Sanjurjo, R.M.; & Merlo Vega, J.A. (2001). *La biblioteca pública al servicio de la comunidad*. Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

Dorta Contreras, J. (2013). *Índice de desarrollo humano en los municipios de La Habana*. (Tesis de maestría no publicada). Universidad Católica San Antonio, Universidad de La Habana. La Habana, Cuba.

Gómez Hernández, J.A. (2004). Evolución conceptual de la función educativa de la biblioteca pública. *Boletín de ANABAD*; 54(1-2), 807-814.

Gómez Hernández, J.A. (2007). *Biblioteca e integración: de la extensión bibliotecaria a los procesos de inclusión social y digital*. En J. Gimeno; P. López; & M.J. Morillo. (Eds.) *De volcanes llena. Biblioteca y compromiso social*. Gijón: Trea.

Gómez Hernández, J.A. (2009). La biblioteca en y para la ciudadanía. Necesidades sociales y servicios bibliotecarios. *Hélice: Revista Venezolana de Ciencias de la Información*; 1(2). Recuperado de <http://eprints.rclis.org/19343/>.

Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C.; & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill, Interamericana Editoriales, S.A.

IFLA. (2015). *Programme of the World Library and Information Congress: 81st*

IFLA General Conference and Assembly. Recuperado de <http://www.ifla.org/past-wlic/2015/ifla81/programme.html>.

IFLA. (2016). *Programme of the World Library and Information Congress: 82nd IFLA General Conference and Assembly*. Recuperado de <http://2016.ifla.org/conference-programme>.

Jaramillo, O. (2010). La biblioteca pública, un lugar para la formación ciudadana: referentes metodológicos del proceso de investigación. *Revista Interamericana de Bibliotecología*; 33(2), 287-313.

Jaramillo, O.; & Montoya Ríos, M. (2000). Revisión conceptual de la biblioteca pública. *Revista Interamericana de Bibliotecología*; 23(1-2), 13-56.

López Noguero, F. (2002). El análisis de contenido como método de investigación. *Revista de Educación*; 4, 167-179.

Martínez Carazo, P.C. (2006). El método de estudio de caso. Estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento y Gestión*; 20, 165-193.

Monroy Cornejo, S. (2009). El estudio de caso: ¿método o técnica de investigación? *Revista de la Asociación Mexicana de Metodología de la Ciencia y de la Investigación*; 1(1), 38-64.

Muñiz, M. (2012). *Estudios de caso en la investigación cualitativa*. Facultad de Psicología, División de Estudios de Posgrado, Universidad Autónoma de Nuevo León. Recuperado de <http://www.psicol>

edu.uy/sites/default/files/cursos/1_estudios-de-caso-en-la-investigacion-cualitativa.pdf

Nicolás Bernal, L. (2015). *Relación de la biblioteca pública municipal Níco López con las comunidades de La Lisa*. (Tesis de licenciatura no publicada). Facultad de Comunicación, Universidad de La Habana. La Habana, Cuba.

Pérez Moya, F. (2011). Bibliotecología y estudios culturales: elementos teóricos que posibilitan su vinculación. *Bibliotecas. Anales de Investigación*; 7, 3-14.

Ponce Talancón, H. (2006). La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales. *Contribuciones a la Economía*. Recuperado de <http://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00290.pdf>.

Ponjuán Dante, G.; & León Santos, M. (2015). *Principios de gestión*. La Habana, Cuba: Editorial Félix Varela.

Verdecia Criollo, L. (2015). *Métodos, procedimientos y técnicas utilizados por la*

Red de Bibliotecas Públicas de La Habana en las investigaciones sobre sus comunidades en el período 2000-2015. (Tesis de licenciatura no publicada). Facultad de Comunicación, Universidad de La Habana. La Habana, Cuba.

Vinageras Caso, R. (2016). *Construyendo una estrategia de redimensión de la actuación de la Biblioteca Pública Sucursal Manolito Aguiar en la comunidad de Jaimanitas*. (Tesis de licenciatura no publicada). Facultad de Comunicación, Universidad de La Habana. La Habana, Cuba.