



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN

CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA

**EXPERIENCIAS EN GESTIÓN CULTURAL EN LA  
BIBLIOTECA PÚBLICA SANTIAGO SEVERIN DE  
VALPARAÍSO**

Seminario de título para optar al título de Bibliotecólogo y grado de licenciado  
en Ciencias de la Documentación.

Estudiante:

Carlos González Campos

Profesora Guía:

Mg. Cecilia Jaña

Valparaíso, Chile

2022



## **Agradecimientos**

A mi familia, en especial a mi mamá, Margarita Campos, y mi hermana, Katherine González, por haberme acompañado en el proceso. A Cecilia Jaña, mi profesora guía, por su disposición y conocimientos que fueron un gran aporte. A toda la gente que, de una u otra forma, se cruza detrás de estas páginas.

## **Resumen**

La Biblioteca Pública Santiago Severin es la Biblioteca Regional de la Región de Valparaíso, estatus que la sitúa en un lugar central para el desarrollo de la gestión cultural en la región. No obstante, en el último tiempo se han vivido los efectos de la pandemia por COVID-19, que han implicado restricciones de movilidad y aforo, y dificultades para el funcionamiento de las instituciones públicas que prestan servicios a la comunidad, como la biblioteca. En este sentido, surge la interrogante con relación a las particularidades de la experiencia de los/as trabajadores/as de la biblioteca implicados en la gestión cultural que se ha realizado en este período. La investigación revela la gran importancia que tiene la lectura como eje de la gestión cultural en la biblioteca, las formas en que se realiza la gestión cultural, y las experiencias de los/as trabajadores/as en su labor relacionada a la gestión cultural en la biblioteca.

## **Descriptores**

Gestión cultural, Biblioteca pública, Pandemia por COVID-19, Biblioteca Regional, Biblioteca Pública Santiago Severin.

## **Abstract**

The Santiago Severin Public Library is the Regional Library of the Valparaíso Region, a status that places it in a central place for the development of cultural management in the region. However, in recent times the effects of the COVID-19 pandemic have been experienced, which have implied mobility and capacity restrictions, and difficulties for the operation of public institutions that provide services to the community, such as the library. In this sense, the question arises in relation to the particularities of the experience of the library workers involved in the cultural management that has been carried out in this period. The research reveals the great importance of reading as the axis of cultural management in the library, the ways in which cultural management is carried out, and the experiences of workers in their work related to cultural management in the library.

## **Keywords**

Cultural management, Public library, COVID-19 pandemic, Regional Library, Santiago Severin Public Library.

## Tabla de contenido

<b>Capítulo I: Formulación del Problema</b> .....	9
<b>1.1 Antecedentes del Problema</b> .....	9
<b>1.2 Planteamiento del Problema</b> .....	11
<b>1.3 Pregunta de Investigación</b> .....	11
<b>1.4 Objetivos</b> .....	11
<b>1.4.1 Objetivo General</b> .....	11
<b>1.4.2 Objetivos Específicos</b> .....	11
<b>1.5 Importancia de la Investigación</b> .....	12
<b>1.6 Delimitación de la Investigación</b> .....	13
<b>1.7 Estado del Arte</b> .....	13
<b>Capítulo II: Marco Conceptual</b> .....	20
<b>2.1 Cultura</b> .....	20
<b>2.2 Gestión Cultural</b> .....	29
<b>2.3 Biblioteca Pública</b> .....	35
<b>Capítulo III: Marco Metodológico</b> .....	42
<b>3.1 Tipo de Investigación</b> .....	42
<b>3.2 Paradigma de Investigación</b> .....	43
<b>3.3 Método de Investigación</b> .....	44

<b>3.4 Diseño Metodológico .....</b>	<b>45</b>
<b>3.5 Técnicas de Recolección de Información.....</b>	<b>46</b>
<b>3.6 Unidad de Análisis.....</b>	<b>47</b>
<b>3.7 Procedimientos de Muestreo.....</b>	<b>48</b>
<b>3.8 Técnicas de Análisis de Información .....</b>	<b>49</b>
<b>3.9 Criterios de Calidad.....</b>	<b>51</b>
<b>Capítulo IV: Análisis de Resultados.....</b>	<b>54</b>
<b>4.1 Experiencias en gestión cultural.....</b>	<b>55</b>
<b>4.1.1 Concepto de gestión cultural .....</b>	<b>55</b>
<b>4.1.2 Impacto de la pandemia.....</b>	<b>56</b>
<b>4.1.3 Valoración de la experiencia .....</b>	<b>58</b>
<b>4.2 Características de la gestión cultural .....</b>	<b>60</b>
<b>4.2.1 Formas en que se desarrolla.....</b>	<b>60</b>
<b>4.2.2 Rol del/la bibliotecario/a .....</b>	<b>61</b>
<b>4.2.3 Alcance y accesibilidad .....</b>	<b>62</b>
<b>Capítulo V: Conclusiones y Sugerencias .....</b>	<b>66</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>68</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>75</b>
<b>I. Carta de Consentimiento Informado.....</b>	<b>75</b>

<b>II. Guión de Entrevista</b> .....	76
<b>III. Transcripción de la Entrevista (E1)</b> .....	77
<b>IV. Diario de Campo</b> .....	86

## **Índice de figuras y tablas**

<b>Figura 1: Diseño Metodológico</b> .....	45
<b>Tabla 1: Objetivos, categorías y subcategorías</b> .....	50
<b>Tabla 2: Categorías y subcategorías de análisis</b> .....	54

## **Capítulo I: Formulación del Problema.**

### **1.1 Antecedentes del Problema.**

Entre finales de la década de los 90 y la década del 2000, la gestión cultural en las bibliotecas públicas chilenas se caracterizó por una apertura hacia la gestión participativa con las comunidades. Así lo indican Chiuminatto Orrego y Oyarzún Sardi (2019) que coinciden con Jeréz González (2011) en señalar la publicación del texto-manual “Gestión participativa en bibliotecas públicas: los desafíos de trabajar con la comunidad” en 1997, como un hito relevante en la gestión de bibliotecas públicas chilenas que, junto con la implementación de un sistema de gestión participativa (Ramos Curd, 2012), significaría un esfuerzo de parte de la Subdirección de Bibliotecas Públicas, dependiente de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos por responder de mejor manera ante las necesidades de las comunidades y favorecer la integración entre biblioteca y comunidad. Posteriormente, en el año 2001 se desarrolla el Programa de Mejoramiento de Gestión en las instituciones públicas chilenas, lo que según Maillard Mancilla (2014) implicó para las bibliotecas públicas “una concordancia o continuidad de los mecanismos para la gestión participativa”.

Con posterioridad, Bravo C. (2011) señalaría que “como mecanismo que promueva la integración ciudadana y el involucramiento de la comunidad en la labor bibliotecaria, hoy ya no se aplica el modelo de Gestión Participativa en la misma escala que antes” (p. 18). Sin embargo, la misión actual del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, que es “contribuir al desarrollo de la red de bibliotecas públicas y servicios bibliotecarios a lo largo del país, como espacios comunitarios, participativos y abiertos a la diversidad, a fin de democratizar el acceso a la lectura, la información, el conocimiento y la recreación” (s. f.), evidencia que la participación de la comunidad no ha dejado de ser un factor

relevante para la institucionalidad de la que dependen las bibliotecas públicas en Chile, como así se manifiesta también en su Visión que es

ser la institución referente en el ámbito de la cultura, a partir de su rol en el acceso a la lectura en el país, que reconoce el carácter comunitario, participativo y diverso de las bibliotecas públicas y servicios bibliotecarios del país. (Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, s. f.)

La Biblioteca Santiago Severin, ubicada en la ciudad de Valparaíso, es la primera biblioteca pública fundada en Chile, en el año 1873. Su sede fue trasladada en 1919 a su ubicación actual, en un edificio cuya construcción financió el empresario Santiago Severin, razón por la cual la biblioteca lleva su nombre. En el presente forma parte del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas y es una de las Bibliotecas Públicas Regionales. Sus últimos directores han sido Yolanda Soto Vergara (1976-2006), Ivet Oñate Cid (2006-2009), Patricia Lillo Montecinos (2009-), Gladys Calderón Navarrete (2011-2012), Carlos Carroza Sandaño (2012-2014), María Eugenia Báez (2016-2020) y Francisca Araneda Villena (2021-). Su misión es

contribuir al desarrollo integral de Valparaíso y sus alrededores, actuando como puente entre la cultura acumulada y el libre acceso a la información, conocimiento y recreación. Asimismo, apoyar y promover las manifestaciones artísticas y culturales y todas aquellas que estimulen el desarrollo integral de la comunidad. (Biblioteca Santiago Severin, s. f.)

## **1.2 Planteamiento del Problema.**

Desde principios del año 2020 hasta la actualidad, la pandemia de COVID-19 ha forzado la restricción de la movilidad de las personas en todo el mundo. En este contexto, las instituciones públicas (entre ellas las bibliotecas públicas) han debido cerrar sus puertas o limitar la atención a la comunidad puertas adentro. Para instituciones ligadas al ámbito cultural como las bibliotecas públicas, estas limitaciones han sido relevantes, pues han afectado la forma en que estas instituciones se relacionan con la comunidad y, por consecuencia, la gestión cultural que se desarrolla en ellas. Esta investigación busca aproximarse a las experiencias de los/as trabajadores de la Biblioteca Pública Santiago Severin en torno a la gestión cultural que se desarrolla en esta institución, con la finalidad de conocer las particularidades que adquiere tal fenómeno en el contexto señalado.

## **1.3 Pregunta de Investigación.**

¿Cuáles son las experiencias de los/as trabajadores/as de la Biblioteca Pública Santiago Severin en torno a la gestión cultural, entre 2021 y 2022?

## **1.4 Objetivos.**

### **1.4.1 Objetivo General.**

- Conocer las experiencias de los/as trabajadores de la Biblioteca Pública Santiago Severin en torno a la gestión cultural, entre 2021 y 2022.

### **1.4.2 Objetivos Específicos.**

- Describir las experiencias de los/as trabajadores de la Biblioteca Pública Santiago Severin.
- Caracterizar el desarrollo de la gestión cultural en la Biblioteca Pública Santiago Severin.

### **1.5 Importancia de la Investigación.**

La Biblioteca Pública Santiago Severin es una de las siete bibliotecas públicas que tienen el rango de Biblioteca Pública Regional en Chile, lo que implica que depende directamente del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, encargado de potenciarla como uno de los principales centros culturales de la Región de Valparaíso. Pese a su importancia a nivel regional y nacional, es escasa la producción científica con relación a la gestión cultural que se lleva a cabo en ella, por lo que con esta investigación se pretende aportar a llenar ese vacío. Además, el contexto de la pandemia por COVID-19 ha implicado el cierre de la biblioteca durante el período que comprende desde el inicio de la pandemia, en marzo de 2020, hasta junio de 2021, cuando asume la directora actual y se inicia una reapertura parcial. Durante el confinamiento, la biblioteca funcionó mediante el trabajo a distancia, y se realizaron algunas actividades e iniciativas de extensión en modalidad virtual y en otros lugares de Valparaíso, fuera del edificio de la biblioteca. Conocer las particularidades de esta experiencia puede ser un antecedente útil para anticiparse de mejor manera, desde la gestión cultural en bibliotecas, ante eventos o contextos similares que puedan surgir en el futuro.

## **1.6 Delimitación de la Investigación.**

La investigación está delimitada por una muestra intencionada no probabilística de los trabajadores/as de la Biblioteca Pública Santiago Severin. Esto encuentra su fundamento en la naturaleza cualitativa y fenomenológica de la investigación, la pertinencia de esta aproximación al fenómeno estudiado, según se evidencia en la literatura y antecedentes revisados, y las particularidades del entorno y el contexto en el que se realiza esta investigación.

## **1.7 Estado del Arte.**

Se buscó y revisó literatura en la que se abordara la relación entre gestión cultural y biblioteca pública, con la finalidad de conocer perspectivas, metodologías, aproximaciones teóricas, conceptos y hallazgos en torno al objeto de esta investigación. Se encontraron artículos de investigaciones cualitativas, cuantitativas, ensayos, un estado del arte, una ponencia y un manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas.

El enfoque metodológico predominante en la literatura revisada es el cualitativo. Tanto Huerta Morales y Ramos García (2021) como Pajeú y Sobral (2019) llevan a cabo investigaciones participantes. En el primer caso, centrado en la mediación intercultural en bibliotecas infantiles en el estado de Puebla, en México, se utilizan como técnicas la observación, la realización de grupos focales, entrevistas informales, registro fotográfico y seguimiento/observación de redes sociales. En la segunda investigación referida, se menciona la observación como técnica investigativa utilizada para aproximarse a la mediación cultural en la venta de libros usados en la Praça do Sebo en Recife, Brasil.

Alonso y Frederico (2020) analizan el funcionamiento de las bibliotecas infanto-juveniles de São Paulo, en Brasil, durante el inicio de la pandemia por

COVID-19, mediante una investigación cualitativa. Al igual que Huerta Morales y Ramos García (2021), utilizan el análisis de redes sociales y contenidos digitales como técnica investigativa. Por su parte, Targino (2020) realiza una investigación cualitativa en la que indaga sobre mediación cultural y mediación lectora en bibliotecas comunitarias de Brasil. La autora lleva a cabo una revisión conceptual cotejada con elementos y aspectos institucionales relacionados a la mediación cultural y lectora, señalando además la relevancia que estas mediaciones tienen para la educación y la democratización informacional.

Pereira et. al (2019) y Sousa et. al (2020) desarrollan investigaciones cualitativas en las que utilizan la observación directa como técnica. En el primer caso, se añade la entrevista semi-estructurada, para conocer las formas que adquiere la mediación cultural y la mediación de lectura en la Biblioteca Pública Infantil de Londrina, en Brasil. En la segunda investigación referida, se busca caracterizar la mediación cultural, informacional y lectora que se desarrolla en el Proyecto Acelera Celé, en Condado, Brasil.

Osorio Prudencio (2021) levanta un diagnóstico de la gestión cultural en la Gran Biblioteca Pública de Lima, en Perú. La investigación está desarrollada mediante un enfoque cualitativo que se vale de la encuesta y la entrevista como técnicas. Por su parte, Neitzel et. al (2018) realizan una investigación cualitativa en dos bibliotecas de Itajaí, Santa Catarina, en Brasil. En este caso, la observación y la revisión de documentos y fotografías son las técnicas que median la investigación.

Rocha (2018) desarrolla una investigación cualitativa, en la que hace uso de la revisión bibliográfica y la entrevista semi-estructurada como técnicas investigativas, con el objetivo de conocer perspectivas en torno a la mediación cultural, desde diversas áreas o disciplinas, entre las cuales se cuenta la bibliotecología.

Rasteli (2021) realiza una investigación cualitativa, valiéndose de la investigación bibliográfica, la aplicación de un cuestionario y análisis de contenido, con el fin de indagar en la construcción del concepto de mediación cultural en Brasil y Francia. En otro texto, Rasteli y Caldas (2019) plasman una investigación cualitativa bibliográfica, con el fin de conocer el estado de la investigación sobre mediación cultural en bibliotecas.

En sólo una de las investigaciones se evidencia la adopción de un enfoque exclusivamente cuantitativo: Gonzales Diaz (2021) lleva adelante una indagación con el fin de determinar las relaciones entre la Biblioteca Pública Municipal de Arequipa y los gestores culturales de la misma ciudad. La técnica elegida es la encuesta, mediante la cual se aplican escalas de conocimiento por parte de los gestores culturales con respecto a las actividades y funcionamiento general de la biblioteca mencionada. Además, de una sola investigación, llevada a cabo por Silva y Sabbag (2021), se desprende el uso de un enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo a la vez. Se utiliza el cuestionario como técnica de recolección de datos, y análisis estadístico y de contenido a los datos obtenidos, con la finalidad de indagar en la relación entre bibliotecas públicas y fandoms, en Brasil.

Conceptualmente, las aproximaciones a la gestión cultural en bibliotecas públicas son variadas, y se enfocan en diversos aspectos de ella. Chiuminatto Orrego y Oyarzún Sardi (2019) abordan la relación entre gestión cultural y lectura, y proponen la consideración de la biblioteca pública en toda su potencialidad de acción y gestión cultural, que excede al campo de la lectura propiamente tal, pero que tiene su origen en él. Neitzel et al. (2018) coinciden en esta lectura, enfatizando en la necesidad de superar el concepto tradicional de la biblioteca como depósito de libros, hacia otro que la destaque como espacio cultural.

Duque Cardona y Mazón Zuleta (2018) desarrollan un estado del arte basado en los conceptos de biblioteca y desigualdad social, del que se extrae,

en relación con la gestión cultural, la conceptualización de la biblioteca como dispositivo productor de sentidos y como espacio para la mediación cultural. Este último concepto también es mencionado por Neitzel et al. (2018), Pajeú y Sobral (2019), Rasteli y Caldas (2019), Silva y Sabbag (2021), Rasteli (2021), Targino (2020), Pereira et. al (2019), Sousa et. al (2020) y Rocha (2018). Huerta Morales y Ramos García (2021), por su parte, exponen la noción de mediación intercultural, enfatizando en los aspectos socioculturales que contextualizan la mediación.

La necesidad de contextualizar la gestión cultural en bibliotecas públicas no sólo es expresada por Huerta Morales y Ramos García (2021), quienes señalan que las bibliotecas deben adecuarse a las necesidades particulares de su comunidad; Duque Cardona y Mazón Zuleta (2018) también enfatizan la relevancia de atender las particularidades contextuales en el desarrollo de la gestión cultural en la biblioteca. Cedeño Reséndiz (2021), en tanto, menciona la importancia de la participación en la gestión cultural en bibliotecas públicas, incluyendo a la comunidad de forma activa. La participación y contextualización de la gestión cultural son elementos que también se destacan en Rasteli y Caldas (2019), Santos y Davel (2018), Silva y Sabbag (2021), Rasteli (2021), Targino (2020) y Sousa et. al (2020).

El concepto de mediación lectora es mencionado por Sousa et. al (2020), Huerta Morales y Ramos García (2021), Pereira et. al (2019) y Targino (2020). Asimismo, el concepto de mediación informacional aparece en Rocha (2018) y Sousa et. al (2020). Por otra parte, Osorio Prudencio (2021) basa teóricamente su investigación en una separación entre los conceptos de gestión cultural (animación sociocultural, educación no formal, recreación y expresión artística), extensión cultural (eventos, artística, de investigación y de producción) y extensión bibliotecaria (eventos, extensión física de servicios y formación de

lectores y usuarios), aun cuando señala que esta delimitación no se aplica, en la práctica, en las bibliotecas públicas de Perú.

En el plano de los hallazgos, además de esta constatación señalada por Osorio Prudencio (2021) en su investigación, se rescata de la misma que en el caso de la Gran Biblioteca Pública de Lima, las actividades se centran en la extensión bibliotecaria en desmedro de la extensión cultural. Chiuminatto Orrego y Oyarzún Sardi (2019) mencionan el programa de acción cultural “Bibliotecas son más que libros”, desarrollado por el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas de Chile, como un ejemplo práctico de la transición desde el concepto de biblioteca pública como guardiana de libros, hacia otro que considera la biblioteca como espacio propicio para la gestión cultural en una concepción más amplia.

Huerta Morales y Ramos García (2021) comprueban la pertinencia del concepto de mediación intercultural, dada la multiplicidad de fenómenos observados en las siete bibliotecas del estado de Puebla que fueron objeto de su estudio. Alonso y Frederico (2020) plantean la curaduría digital como aspecto relevante del quehacer bibliotecario en tiempos de confinamiento, a la vez que se describe su ausencia en las publicaciones digitales en el caso analizado. La digitalización aparece como elemento esencial en el contexto de pandemia, y como realidad inevitable a largo plazo.

Neitzel et. al (2018) señalan la necesidad de reinventar la concepción tradicional de la biblioteca como repositorio de libros, hacia otra que la asume como espacio cultural y de educación estética, centrada en el usuario. Se descubre en los casos analizados que este tránsito ocurre en la práctica, y las bibliotecas que fueron objeto de estudio se constituyen como espacios de mediación cultural, en los que la experiencia estética es relevante.

De la investigación desarrollada por Gonzales Diaz (2021), se desprende que en Arequipa existe un desarrollo de la gestión cultural (y de gestores

culturales) paralelo al de la biblioteca pública; la autora señala la posibilidad y necesidad de integración entre gestores culturales y biblioteca pública. Pajeú y Sobral (2019) descubren que los libreros de la Praça do Sebo en Recife, Brasil, ejercen una labor de mediación cultural, que excede el mero intercambio económico, pues se preocupan de satisfacer las necesidades de los lectores, y de fomentar, en consecuencia, la lectura y el conocimiento. Se plantea que los bibliotecólogos tienen la oportunidad de ampliar su campo de acción como mediadores culturales, desde las bibliotecas hacia otros espacios públicos en los que circulan los objetos culturales.

Silva y Sabbag (2021) señalan como hallazgo que la mayoría de las bibliotecas públicas brasileñas no genera actividades relacionadas a los fandoms, y que hay un desconocimiento por parte de la mayoría de los bibliotecarios encuestados con respecto a ese fenómeno. Por otra parte, Targino (2020) menciona que existen carencias y, por tanto, necesidad de desarrollar y potenciar las mediaciones para el incentivo lector y el desarrollo cultural de las comunidades en Brasil.

Pereira et. al (2019) descubre que los oyentes de las historias contadas en la Biblioteca Pública Infantil de Londrina, en Brasil, caracterizadas como actividad de mediación cultural y lectora, valoran la realización de esta actividad y se interesan más profundamente por los temas tratados, aportando a su conocimiento e incentivando su aprendizaje a través de la lectura. Sousa et. al (2020) afirma que el Proyecto Acelera Celé, en Condado, Brasil, ha influido positivamente en la comunidad, y que las mediaciones han logrado su objetivo, al propiciar que el espacio sea utilizado por los usuarios según sus intereses y necesidades, con una mínima intervención de los mediadores. Por su parte, Rocha (2018) señala como descubrimiento de su investigación que la mediación realizada por bibliotecarios es tanto implícita como explícita, e incluye a la alfabetización como elemento relevante.

La International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) junto con la UNESCO, publicaron en el año 2022 un documento que constituye un manifiesto sobre bibliotecas públicas. Tal publicación es una actualización con respecto de un texto similar que había sido difundido en el año 1994, creado por estas mismas instituciones. El contenido del manifiesto señala algunos lineamientos que deberían idealmente seguir las bibliotecas públicas, para cumplir con sus propósitos, destacándose el proveimiento de acceso universal a la información y recursos, el desarrollo de servicios adecuados para las comunidades específicas que hacen uso de la biblioteca y el facilitamiento de espacios para la producción de conocimiento, compartimiento e intercambio de información y cultura. También se indican algunas misiones clave que deberían plantearse las bibliotecas públicas, entre las que se cuentan la preservación del conocimiento, el patrimonio y la información local e indígena, el fomento del diálogo intercultural y el favorecimiento de la diversidad cultural, y el proveimiento de acceso al conocimiento científico.

## **Capítulo II: Marco conceptual.**

### **2.1 Cultura.**

Una gran cantidad de definiciones o aproximaciones al concepto de cultura han sido propuestas, desde diversas disciplinas científicas e instituciones interesadas y/o implicadas en lo cultural. No obstante, a continuación, serán expuestos sólo aquellos elementos susceptibles de contribuir a la construcción y comprensión del objeto de esta investigación, que refiere a las experiencias en gestión cultural en la Biblioteca Pública Santiago Severin de Valparaíso.

Se abordará primeramente el concepto de cultura en su formulación general, algunos aspectos relevantes de la discusión teórica relacionada a este concepto y aquellos elementos conceptuales que aporten a su configuración y comprensión, dentro del marco de los propósitos de esta investigación. En segundo lugar, se contextualizará la discusión respecto a la cultura en Latinoamérica y sus particularidades históricas.

Posteriormente, se abordará la gestión cultural en bibliotecas públicas mediante una revisión de propuestas en torno a su conceptualización. Luego, se contextualizará la gestión cultural en bibliotecas públicas en el ámbito latinoamericano, con énfasis en las particularidades de Chile. Finalmente, se expondrá una conceptualización de biblioteca pública, con énfasis en las propuestas desarrolladas por instituciones referentes a nivel internacional en temas relacionados a la cultura y a las bibliotecas públicas, como son la UNESCO y la IFLA respectivamente.

Grimson (2011) plantea que

no hay algo humano afuera de la cultura: los modos en que pensamos la economía, la política, las instituciones están relacionados necesariamente a estos sentidos comunes, a estos

hábitos que se han ido forjando a lo largo de la historia, y a lo largo de los conflictos y de las maneras en que se fueron resolviendo. (p. 41)

Esta suerte de definición sintetiza los aspectos convergentes más generales de las conceptualizaciones contemporáneas de la cultura, que coinciden en señalar la transversalidad de lo cultural, y sus mutuas implicaciones con otros ámbitos de la vida en interrelación constante, mientras que lo humano aparece como la característica esencial de lo cultural, y como el elemento que diferenciaría aquello que podría denominarse como cultural o relacionado con la cultura, y aquello que se excluye de su esfera.

Vich (2014), por su parte, señala la existencia de una definición clásica de cultura, según la cual esta correspondería a “un conjunto de objetos con un valor especial, en la medida en que construyen la identidad de un grupo y han instalado sentidos estéticos (y políticos) sobre la vida personal y colectiva. Desde aquí, la cultura se define como un capital simbólico” (p. 17). A esta definición, correcta pero incompleta según el autor, es preciso agregar que la cultura

es también el conjunto de los habitus que nos han socializado, vale decir, son los sentidos comunes en que participamos, los estereotipos que reproducimos, los goces heredados, las maneras en que interactuamos con los demás y las formas en que todo ello determina un posicionamiento ante el mundo y una forma de entender la realidad social. (Vich, 2014, p. 17)

Lo anterior, que correspondería al ámbito de lo dado o ya existente en una cultura determinada, no agotaría el concepto de cultura, que también abarcaría las potencialidades transformadoras e innovadoras que le subyacen. Así, afirma Vich que “la cultura es, en efecto tanto un particular estilo de vida (...) como la capacidad para producir permanentemente un conjunto de objetos y de prácticas

que, sin embargo, también pueden contribuir a cambiar esa misma forma de vida” (2014, pp. 25-26).

En una perspectiva similar a la recientemente expuesta, Echeverri González y Noguera de Echeverri (2018) señalan que “la cultura es la manifestación consciente de un mundo alternativo al mundo natural por medio de la cual se mediatizan las relaciones de la humanidad con la naturaleza y con ella misma” (p. 17). Se propone, así, una concepción dinámica de la cultura como construcción constante y fuente de posibilidades e innovación latentes en todos los individuos de una sociedad determinada. Echeverri González y Noguera de Echeverri (2018) plantean que “como el contexto no es lineal sino complejo, utilizamos el concepto de horizonte cultural. La trama de fenómenos de orden significativo que intervienen en la construcción de este horizonte o contexto cultural, lo llamamos plexo de sentido” (p. 15).

Por otra parte, Larraín (2005) plantea que históricamente se han posicionado

dos sentidos básicos del concepto de cultura que han permanecido en una relación inestable y de tensión a través de la historia del concepto. Por un lado está la definición clásica de cultura como arte y vida intelectual y por otro, la definición antropológico-social de cultura como los significados y valores sedimentados en modos de vida diferentes y específicos. (p. 87)

El autor agrega que, a su juicio, no habría que elegir entre uno de estos sentidos, sino pensarlos como “dos polos de esa estructura compleja de significados que es la cultura” (p. 90). En este mismo punto, Grimson (2011) puntualiza que

el primer concepto antropológico de cultura se opuso a la idea de que hay gente “con cultura” y gente “sin cultura”, de que el mundo se divide entre personas “cultas” e “incultas”. Ya en 1871 Tylor había planteado un concepto de cultura asociado a los conocimientos, creencias y hábitos que el ser humano adquiere como miembro de la sociedad. Esta noción contrastaba con la idea de que la cultura se restringía a la llamada “alta cultura”, a la perfección espiritual de la música clásica o las artes plásticas consagradas. Todas las actividades y pensamientos humanos son aspectos de la cultura. Hay diferentes culturas, pero todos los seres humanos tienen en común el hecho de ser seres culturales. (p. 56)

Yúdice (2002), por su parte, plantea la idea de la cultura como recurso; el autor menciona que “el concepto de recurso absorbe y anula las distinciones, prevaletentes hasta ahora, entre la definición de alta cultura, la definición antropológica y la definición masiva de cultura” (p. 16). Esta propuesta recaba el surgimiento de la gestión cultural, al evidenciarse que “la noción de cultura como recurso implica su gestión, un enfoque que no era característica ni de la alta cultura ni de la cultura cotidiana, entendida en un sentido antropológico” (Yúdice, 2002, p. 16).

La conceptualización de la cultura como recurso se fundamentaría también en las formas en que actúan algunas instituciones relacionadas a la cultura. Yúdice (2002) señala al respecto que

en la actualidad es casi imposible encontrar declaraciones que no echen mano del arte y la cultura como recurso, sea para mejorar las condiciones sociales, como sucede en la creación de la tolerancia multicultural y en la participación cívica a través de

la defensa de la ciudadanía cultural y de los derechos culturales por organizaciones similares a la UNESCO. (p. 24)

Bauman (2013), a su vez, ofrece una aproximación al concepto de cultura, situándolo en la forma actual de la condición moderna, que se caracteriza según el autor por ser

“líquida” en el transcurso de una “modernización” obsesiva y compulsiva que se propulsa e intensifica a sí misma, como resultado de la cual, a la manera del líquido —de ahí la elección del término—, ninguna de las etapas consecutivas de la vida social puede mantener su forma durante un tiempo prolongado. (p. 17)

Esta forma se evidenciaría también en la cultura, que “al igual que el resto del mundo experimentado por los consumidores, se manifiesta como un depósito de bienes concebidos para el consumo, todos ellos en competencia por la atención insoportablemente fugaz y distraída de los potenciales clientes” (Bauman, 2013, p. 19). El contexto caracterizado como la sociedad de consumo, no da pie a imposiciones en el ámbito de la cultura, pues esta

no consiste en normas sino en propuestas. Tal como señaló antes Bourdieu, la cultura hoy se ocupa de ofrecer tentaciones y establecer atracciones, con seducción y señuelos en lugar de reglamentos, con relaciones públicas en lugar de supervisión policial: produciendo, sembrando y plantando nuevos deseos y necesidades en lugar de imponer el deber. (Bauman, 2013, pp. 18-19)

Por otra parte, la definición de cultura propuesta por la UNESCO, institución referencial a nivel mundial en relación con la cultura, es la siguiente:

“Conjunto distintivo de una sociedad o grupo social en el plano espiritual, material, intelectual y emocional comprendiendo el arte y literatura, los estilos de vida, los modos de vida común, los sistemas de valores, las tradiciones y creencias” (UNESCO, 2012, p. 10). En el mismo documento, se agrega que

La cultura, es la forma organizada de la vida social que resulta de la interacción inteligente y socializada desde tiempos antiguos por una comunidad humana. Dicha forma se inspira en una visión del mundo y de la vida y se expresa en un conjunto de normas de pensamiento y de conducta comúnmente aceptadas por el respectivo grupo humano. (UNESCO, 2012, p. 11)

Queda así delineado un concepto de cultura que da cuenta de sus aspectos más generales en el contexto global actual. No obstante, para efectos de esta investigación correspondería hilar más fino y acercar la mirada a las especificidades que la cultura como concepto adquiere en Latinoamérica. En este sentido, Larraín (2005) aborda el proceso de mediatización de la cultura y las particularidades de su desarrollo en el contexto latinoamericano. Según el autor,

la mediatización de la cultura va también acompañada de una creciente mercantilización de las formas simbólicas. Los medios masivos y las redes de transmisión proliferan con rapidez y llegan a una cantidad de personas cada vez mayor y de este modo las formas simbólicas son tanto condicionadas como transmitidas por ellos. (p. 106)

Las formas que adquiere esta mediatización en la modernidad líquida cambian con respecto a aquellas que se producían fundamentalmente en interacciones directas, cara a cara. Al decir de Larraín (2005),

con el desarrollo de nuevos medios de comunicación, la modernidad fomenta relaciones sociales con otros ausentes, ubicados en lugares muy distantes de los contextos locales de interacción. De este modo, las personas pueden interactuar ahora sin compartir el mismo espacio o tiempo. Es posible acceder a formas simbólicas y movilizarlas fuera del contexto de relaciones interpersonales. (pp. 106-107)

Grimson (2011) pone el énfasis en los aspectos políticos que subyacen a la cultura, específicamente en el contexto latinoamericano. El autor menciona

que el problema de un grupo, de una nación o de una región como América Latina no debe enunciarse desde una supuesta disyuntiva entre la conservación de una diversidad o una identidad versus su modernización o cambio en cualquier dirección. El problema, más bien, es quiénes serán los sujetos capaces de incidir y tomar en sus manos esa decisión. Decisión que en sí misma no debe ser dramatizada tanto como la autonomía porque, posteriormente, sujetos autónomos pueden modificar sus decisiones. (p. 15)

Este punto se entronca con lo anteriormente expuesto por Vich (2014) y por Echeverri González y Noguera de Echeverri (2018) sobre el potencial dinámico de la cultura, agregándose que el despliegue de tal potencialidad está condicionado a la efectiva realización de la autonomía política. Grimson (2011) postula el concepto de configuración cultural para aprehender las formas que adquiere lo cultural desde una óptica que ponga de relieve las relaciones de poder implicadas en su construcción. El autor asevera que

sólo una perspectiva que atienda a las experiencias históricas desigualmente compartidas, al estudio de las configuraciones y

las sedimentaciones, permitirá comprender las diferencias y similitudes escapando de las retóricas esencialistas. La idea de configuración, en tanto noción aplicable a escala local, nacional o transterritorial, permite comprender cómo varían esos y otros sentidos dentro de un mismo país o régimen de significación. “Configuración” implica que allí donde las partes no se ignoran completamente entre sí, allí donde integran alguna articulación, hay un proceso de constitución de hegemonía. (p. 45)

En Chile, se crea en el año 2017 el Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, que vendría a reemplazar en sus funciones al Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, dependiente del Ministerio de Educación, organismo que fuera otrora el principal encargado a nivel estatal de los asuntos relativos a la cultura. Para comprender por qué se produce esta transición desde el concepto de “cultura” al de “culturas”, es preciso remitirse a una discusión teórica que tiene su origen el siglo XIX. Según señala Larraín (2005), desde inicios del 1800

el término cultura empieza a perder su connotación universalista. En el contexto de intentos por escribir historias universales del desarrollo de la humanidad, pero dentro de una perspectiva historicista y como una reacción al universalismo de la Ilustración, aparece un concepto pluralizado de cultura. El concepto pasa a significar ahora un modo de vida distintivo. Por eso Herder habla de “culturas” en plural, para expresar la idea de que los procesos de desarrollo de cada pueblo contribuyen a la creación de distintas formas intelectuales o culturas diferentes. (p. 87)

Respecto a este mismo punto, Grimson (2011) agrega que “Boas introdujo la idea de pluralidad cultural, según la cual no sólo era importante “la cultura” en singular sino también el estudio de “culturas” específicas. En su perspectiva, una cultura particular sólo es comprensible a partir de su historia” (p. 56). Ahora bien, Grimson (2011) también advierte sobre una cuestión relacionada a las consecuencias de adscribir a esta conceptualización, al señalar que

el concepto de cultura, entendido como conjunto de elementos simbólicos o bien como costumbres y valores de una comunidad asentada en un territorio, es problemático en términos teóricos y en términos ético-políticos. Las principales dificultades teóricas que presenta surgen de que tiende a considerar a los grupos humanos como unidades discretas clasificables en función de su cultura, como en otras épocas lo eran en función de la raza; sustenta la clasificación en el supuesto de que esas unidades tienen similitudes internas y diferencias con su exterior; y diseña un mapa de culturas o áreas culturales con fronteras claras, fundado en la idea del mundo como “archipiélago de culturas”. (p. 61)

A pesar de ello, la noción de “culturas” vendría a plantarse en oposición a una concepción esencialista de la cultura. Grimson (2011) menciona al respecto que

los supuestos que equiparan grupos humanos a conjuntos delimitables por valores o símbolos son equivocados porque tienden a pasar por alto que dentro de todo grupo humano existen múltiples desigualdades, diferencias y conflictos —entre generaciones, clases y géneros—, que dan lugar a su vez a una gran diversidad de interpretaciones; que los grupos tienen

historia y que sus símbolos, valores y prácticas son recreados y reinventados en función de contextos relacionales y disputas políticas diversas; que las fronteras entre los grupos son mucho más porosas que la imagen de un mundo dividido —el mundo se encuentra interconectado y existen personas y grupos con interconexiones regionales o transnacionales diversas—; y que, por lo tanto, las personas y los símbolos no pueden asociarse de modo simplista a un territorio determinado. (p. 61)

La declaración de principios del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio (s. f.) contribuye a fundamentar este cambio en la conceptualización de lo cultural en el seno de la principal institución a nivel nacional abocada a la cultura. Los principios que representarían la razón de ser del Ministerio serían los de diversidad cultural, democracia y participación, reconocimiento cultural de los pueblos indígenas, respeto a la libertad de creación y valoración social de los creadores y cultores, reconocimiento de las culturas territoriales, reconocimiento del patrimonio cultural como bien público, respeto a los derechos de creadores y cultores, y memoria histórica.

## **2.2 Gestión Cultural**

Licona Calpe (2019) propone conceptualizar la gestión cultural en un sentido amplio, al señalar que “el espectro de las artes ha sido superado con la mayor inclusión de otros sectores (industria cultural, industria creativa, comunicaciones, patrimonio, culturas populares, etcétera) que dan una configuración más integral de lo cultural” (p. 24). Lo que se entiende por gestión cultural estaría determinado por el concepto de cultura que se adopte, y sería preciso abrir la mirada a todas las dimensiones de lo cultural, y a las formas concretas en que los procesos culturales se imbrican con las bibliotecas públicas.

Según Chavarría Contreras y Valdés Vergara (2019) los conceptos de gestión y cultura se han fundido en una categoría de análisis que

fue constituida históricamente de manera compleja y se considera un campo aún en disputa. Por tanto, debido a la problemática de su significación, se identifica de forma multidisciplinaria al incluir elementos que se superponen en diferentes planos (como la actividad cultural, los proyectos, planes, programas y las políticas). Además, se relaciona con oficios ligados al patrimonio, las artes o la cultura (con autonomía entre sí o de manera interconexa) y vincula prácticas diversas como la planificación, los diagnósticos, los planes de producción y la generación de audiencias, entre otros. De igual forma, la Gestión Cultural puede ser leída como un quehacer político de toma de decisiones (en términos territoriales o temáticos), donde la lógica del poder se materializa de manera compleja al interlocutar audiencias, gestores y privados / Estado. (p. 217)

En América Latina, según Mariscal Orozco (2015), la gestión cultural ha transitado durante las últimas décadas por un “proceso de formalización (...) a través de una serie de acciones realizadas por los agentes del campo cultural: Instituciones gubernamentales, organismos internacionales, gestores, universidades y organizaciones gremiales (formales y no formales)” (p. 97). Respecto de este proceso, Chavarría Contreras y Valdés Vergara (2019) señalan que

si rasgamos un poco aquella cubierta —la del momento de su profesionalización y asunción como disciplina académica—, podemos descubrir que tanto las prácticas como las orientaciones que hoy exhibe este campo, poseen una herencia

que abarca una amplia gama de experiencias en el desarrollo cultural de la región. (p. 207)

Así, los autores coinciden en mencionar la profesionalización de la gestión cultural como aspecto relevante de su historia en la región. Sin embargo, hay divergencias en cuanto a la consideración de elementos previos a este proceso que darían cuenta de un desarrollo independiente de las vicisitudes académicas, así como también de la centralidad del papel del Estado en este ámbito. Para Chavarría Contreras y Valdés Vergara (2019), la gestión cultural fue importada como concepto desde Europa, y digerida en América Latina según la lógica neoliberal imperante en la década de 1980. Los autores señalan que en Latinoamérica “fue entrando en tensión la concepción importada, dado que las prácticas que engloban a la Gestión Cultural podían reconocer antecedentes en diversas experiencias de desarrollo cultural que se habían gestado a lo largo de la historia de la región” (p. 209).

Por su parte, Sepúlveda Contreras (2019) afirma que

lejos de surgir en forma espontánea en el campo de la cultura, la gestión cultural hunde sus raíces en los proyectos de conformación de los Estados en América Latina de principios del siglo XX con su búsqueda y construcción de una identidad regional. (p. 80)

En esta lectura, se plantea el rol del Estado como elemento esencial en el surgimiento y desarrollo de la gestión cultural en la región, aunque se señala que en los 80' se produce un “momento de inflexión que marca la transición de un conjunto de conocimientos y prácticas acumuladas en experiencias de intervención y promoción cultural diferentes, a saberes y conocimientos especializados, formalizados en -y por- la academia” (Sepúlveda Contreras, 2019, p. 86). De lo señalado por el autor se desprende que el papel primordial

del Estado como agente de gestión cultural en su origen, pasaría a ser compartido y potenciado por las instituciones académicas.

Otro de los aspectos sobre los que no hay consenso, es el del papel del neoliberalismo en este desarrollo. Según Sepúlveda Contreras (2019), hay una coincidencia entre los autores en

ubicar la aparición de la gestión cultural en el momento de consolidación del neoliberalismo a nivel global, pero difieren en reducirla a una mera expresión del giro neoliberal, pues, argumentan, en el período también convergen procesos de ampliación de la democracia, una creciente valoración de los derechos humanos y una creciente autonomía de las diversas esferas de la vida social respecto del Estado. (pp. 90-91)

Por su parte, Chavarría Contreras y Valdés Vergara (2019) afirman que “la Gestión Cultural se articula, desde mediados de la década de los 80, bajo la nueva racionalidad del capitalismo contemporáneo” (p. 215). Señalan los autores que

esta Gestión Cultural ligada a la racionalidad neoliberal se ha destinado a reproducir sujetos que se disputan el recurso de la cultura como parte de una lógica de competencia, internalizada y gestionada como una actividad productiva y, que además, debe ser consumida. (Chavarría Contreras y Valdés Vergara, 2019, p. 215)

Lo anterior hace referencia a la concursabilidad de los fondos de la cultura. En Chile, en las últimas décadas se ha instalado la competencia como la lógica que resuelve dónde van a parar los fondos públicos dedicados a la cultura. De esta forma se generan exclusiones de aquellos actores del ámbito cultural que

no tienen acceso a todas las herramientas o recursos para postular a los fondos, o bien a aquellos proyectos que se postulan y no reciben financiamiento. Esto se relaciona con la gestión cultural, por cuanto la competencia determina cuáles son los productos culturales que circularán en las bibliotecas públicas, lo que no garantiza necesariamente la correspondencia con las necesidades y requerimientos de los usuarios.

La aparición del concepto de gestión cultural como propiamente tal en Chile, según indican Chavarría Contreras y Valdés Vergara (2019),

va de la mano con el proceso de transición a la democracia que comienza a desarrollarse en la década de los 90. (...) En ese contexto, aparecen dos actores que buscan repensar el campo cultural. Por un lado, surge el aparato estatal que impulsa diversos programas para el área, pero, además, nace “una significativa red de actores culturales y políticos que compartían la convicción respecto a la imperiosa necesidad de pensar, diseñar, formular y ejecutar políticas públicas para el desarrollo cultural del país”. (p. 213)

El proceso de transición a la democracia, sin embargo, está cargado del socavamiento de la función del Estado y su subordinación al mercado. Así lo indican Chavarría Contreras y Valdés Vergara (2019) al señalar que

este antecedente tiene relevancia para la Gestión Cultural en tanto se impulsa la idea de que es necesario el diseño de un modelo de modernización de la administración del Estado en coherencia con un modelo de la economía neoliberal que restringe el rol del Estado, releva el mercado, desconfía de las competencias gerenciales de creadores y cultores, y confía en

la eficiencia de profesionales gestores como personas que saben administrar. (p. 213)

Se produce así

una fuerte tensión no solo con los actores que impulsaban un nuevo quehacer cultural desde el Estado, sino también con los componentes de la sociedad civil que, desde sus experiencias durante la dictadura cívico-militar, desarrollaron iniciativas con miras a recomponer el tejido social desgarrado por el contexto de opresión, tales como Centro Cultural Mapocho, Taller Sol, Casa Kamarundi y Eco, Educación y Comunicaciones, entre otros. (Chavarría Contreras y Valdés Vergara, 2019, p. 213)

Las consecuencias de este proceso son sintetizadas por Chavarría Contreras y Valdés Vergara (2019) de la siguiente forma:

Estos sujetos no lograron insertarse en las dinámicas culturales favorecidas por el Estado, ya que una parte de este sector renunció a la idea de colaborar con un aparato que, según dicen, no generó una real ruptura con el gobierno autoritario, y otro sector que, pese a tener la intención de seguir impulsando iniciativas de desarrollo cultural comunitario, no lograron sortear las dificultades económicas que el nuevo escenario de fondos concursables presentaba. Pese a ello, este grupo de actores y organizaciones siguió en pie gracias a que, por una parte, muchos de ellos se rehusaron a cesar sus funciones, mientras que, por otro lado, emergieron nuevas organizaciones que recogieron el espíritu del accionar de sus predecesores en el marco de los años 70 y 80. Así fue como una amplia gama de colectivos, principalmente desde los territorios urbano-

populares, comenzaron a fortalecer lo que hoy se denomina Gestión Cultural Comunitaria, siendo la contraparte de aquella gestión asociada al mundo empresarial. (pp. 213-214)

### **2.3 Biblioteca Pública.**

El manifiesto publicado en 2022 por la International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) en conjunto con la UNESCO, señala los principales aspectos y objetivos que debieran guiar el desarrollo de las bibliotecas públicas, con el fin de concretar los propósitos que le dan sentido a su existencia. Este documento es una actualización de otro similar publicado en 1994. En primer lugar, se plantea que

La biblioteca pública, puerta local de acceso al conocimiento, proporciona una condición básica para el aprendizaje a lo largo de la vida, la toma de decisiones autónoma y el desarrollo cultural del individuo y de los grupos sociales. Sustenta sociedades del conocimiento saludables al brindar acceso y permitir la creación y el intercambio de conocimientos de todo tipo, incluidos los conocimientos científicos y locales, sin barreras comerciales, tecnológicas o legales. (International Federation of Library Associations y UNESCO, 2022, p. 1)

También se señala que

La biblioteca pública es el centro local de información, poniendo a disposición de los usuarios todo tipo de conocimientos e información. Es un componente esencial de las sociedades del conocimiento, que se adaptan continuamente a los nuevos medios de comunicación para cumplir su mandato de brindar

acceso universal y permitir un uso significativo de la información para todas las personas. Proporciona un espacio de acceso público para la producción de conocimiento, el intercambio de información y cultura, y la promoción del compromiso cívico. (International Federation of Library Associations y UNESCO, 2022, p. 1)

Estos fragmentos constituyen el núcleo de lo que la IFLA y la UNESCO consideran debieran ser los lineamientos de todas las bibliotecas que se definan como públicas. Se puntualiza, además, el rol que estas instituciones cumplen para con su comunidad, y las formas en que esta relación puede potenciarse. Al respecto, se señala que “las bibliotecas son creadoras de comunidad, llegando de manera proactiva a nuevas audiencias y utilizando la escucha efectiva para apoyar el diseño de servicios que satisfagan las necesidades locales y contribuyan a mejorar la calidad de vida” (International Federation of Library Associations y UNESCO, 2022, p. 1).

Por otra parte, se postulan algunos principios relacionados con la labor que debieran cumplir las bibliotecas públicas en concordancia con sus objetivos. Se indica que

Los servicios de la biblioteca pública se prestan sobre la base de la igualdad de acceso para todos, independientemente de su edad, etnia, sexo, religión, nacionalidad, idioma, condición social y cualquier otra característica. Se deben proporcionar servicios y materiales específicos para aquellos usuarios que no pueden, por cualquier motivo, utilizar los servicios y materiales regulares, por ejemplo, minorías lingüísticas, personas con discapacidades, habilidades digitales o informáticas deficientes, habilidades de alfabetización limitadas o personas en hospitales

o prisiones. (International Federation of Library Associations y UNESCO, 2022, pp. 1-2)

Se señalan también algunos aspectos relacionados a la gestión y financiamiento de las bibliotecas públicas:

El acceso al edificio y los servicios de la biblioteca pública será, en principio, gratuito. La biblioteca pública es responsabilidad de las autoridades locales y nacionales. Debe estar respaldado por legislación específica y actualizada alineada a los tratados y acuerdos internacionales. Debe ser financiado por los gobiernos nacionales y locales. Tiene que ser un componente esencial de cualquier estrategia a largo plazo para la cultura, el suministro de información, la alfabetización y la educación. (International Federation of Library Associations y UNESCO, 2022, p. 2)

Además, se caracteriza el rol que tienen las comunidades en la gestión de la biblioteca pública, mencionándose que

se debe formular una política clara, definiendo objetivos, prioridades y servicios en relación con las necesidades de la comunidad local. La importancia del conocimiento local y la participación de la comunidad es valiosa para este proceso, y las comunidades locales deben ser incluidas en la toma de decisiones. (International Federation of Library Associations y UNESCO, 2022, p. 2)

Finalmente, se sitúa el rol del/la bibliotecario/a en la biblioteca pública. Se plantea que

El bibliotecario es un intermediario activo entre los usuarios y los recursos, tanto digitales como tradicionales. Los recursos

humanos y materiales suficientes, así como la formación profesional y continua del bibliotecario, para afrontar los retos del presente y del futuro, son indispensables para garantizar unos servicios adecuados. (International Federation of Library Associations y UNESCO, 2022, p. 2)

La institucionalidad de la que dependen en Chile las bibliotecas públicas está representada en la actualidad por el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, dependiente del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, que a su vez depende del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio. El Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas viene a suceder en sus funciones a la antigua Subdirección de Bibliotecas Públicas, que dependía de la también desaparecida Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos, cuyo homólogo actual es el Servicio Nacional del Patrimonio Cultural.

Como se indicase previamente en los antecedentes de esta investigación, en Chile se han desarrollado algunas iniciativas importantes en torno a la gestión cultural en bibliotecas públicas. La más destacada de ellas, o que más repercusión tuvo para la gestión de bibliotecas públicas, es la publicación del texto-manual “Gestión participativa en bibliotecas públicas: los desafíos de trabajar con la comunidad” en 1997. Este documento, originado en la entonces Subdirección de Bibliotecas Públicas, dependiente de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos, constituyó un hito relevante en la historia de la gestión de bibliotecas públicas en Chile según Chiuminatto Orrego y Oyarzún Sardi (2019) y Jeréz González (2011). Ramos Curd (2012) destaca la implementación de un sistema de gestión participativa, a partir de las propuestas del texto. Posteriormente, Maillard Mancilla (2014) señala el desarrollo del Programa de Mejoramiento de Gestión en las instituciones públicas chilenas, que implicaría para las bibliotecas públicas, a juicio de la autora, una continuidad con la política de gestión participativa.

En la actualidad, el Programa de Mejoramiento Integral de Bibliotecas (PMI), representa una de las iniciativas más relevantes llevadas a cabo por el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. Como se menciona en su sitio web oficial, el PMI “tiene como objetivo financiar proyectos que busquen generar mejoras en materia de infraestructura y equipamiento/mobiliario para las bibliotecas públicas del país que no cuentan con las condiciones óptimas para desarrollar su trabajo en las comunidades que atienden” (Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, s. f.).

En el sitio web del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, se hace mención a los propósitos u objetivos que guían el funcionamiento de las bibliotecas públicas, al señalarse que

Las bibliotecas públicas cumplen diversas funciones: permiten la recopilación, conservación y difusión del patrimonio cultural. En el ámbito social proporcionan a los ciudadanos un espacio para expresarse y participar en comunidad. También contribuyen a los procesos formales e informales de aprendizaje de niños y adultos; y en el ámbito económico contribuyen a potenciar las actividades productivas de la comunidad, proporcionando información relevante para ésta. (Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, s. f.)

En Chile existen más de 450 bibliotecas públicas, de las cuales seis tienen el rango de Biblioteca Pública Regional. Estas bibliotecas son las de Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Santiago, Los Lagos y Aysén. Según señala el Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, estas bibliotecas “dependen exclusivamente del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, poseen un alto estándar y se constituyen como potentes centros culturales en sus respectivas regiones” (s. f.). También se puntualiza que

Entre los servicios que disponen se destacan consulta de obras de referencia, información bibliográfica, hemeroteca, préstamo de libros a domicilio, sección de recursos audiovisuales y multimedia; sección y sala infantil, sección de publicaciones regionales, libros en braille y audiolibros para ciegos; laboratorio de capacitación en el uso de las TIC's, acceso libre y gratuito a Internet (mediante Wi-Fi inalámbrico), anfiteatro y actividades de extensión cultural. Además muchas de estas bibliotecas cumplen la función de resguardar el patrimonio de sus regiones. (Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, s. f.)

En cuanto a las otras bibliotecas que no poseen este rango,

la mayoría (...) son municipales, y se relacionan con el Servicio del Patrimonio a través de convenios, las que se suman alianzas con otras instituciones como el Ministerio de Justicia y Gendarmería de Chile, por medio de las cuales se benefician las bibliotecas de 13 centros penitenciarios. Ello también se hace extensivo a algunos hospitales pertenecientes a la red pública de salud. (Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, s. f.)

La Biblioteca Santiago Severin de Valparaíso posee el rango de Biblioteca Pública Regional. Es la primera biblioteca pública que se crea en el país, en el año 1873. Su directora actual es Francisca Araneda Villena (2021-), la encargada del área administrativa es Cristina Coloma Fernández, y la encargada de extensión cultural es Elizabeth Morales Malfatti. Su misión es

contribuir al desarrollo integral de Valparaíso y sus alrededores, actuando como puente entre la cultura acumulada y el libre acceso a la información, conocimiento y recreación. Asimismo, apoyar y promover las manifestaciones artísticas y culturales y

todas aquellas que estimulen el desarrollo integral de la comunidad. (Biblioteca Santiago Severin, s. f.)

Asimismo, se señala su adhesión a los lineamientos propuestos por la IFLA y la UNESCO:

Las bibliotecas públicas, según los manifiestos de la UNESCO y la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA), las Bibliotecas Públicas deben cumplir con una función cultural y patrimonial, una función social y una función educadora, y bajo ese marco orienta el trabajo de la Biblioteca Regional de Valparaíso "Santiago Severin". (Biblioteca Santiago Severin, s. f.)

## **Capítulo III: Marco Metodológico.**

### **3.1 Tipo de Investigación.**

Esta investigación es de tipo descriptiva. Según Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2018)

Los estudios descriptivos pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden o recolectan datos y reportan información sobre diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o problema a investigar. (p. 108)

Para mayor comprensión de lo que implica que el estudio sea de tipo descriptivo, añaden los autores que

las investigaciones descriptivas son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación. En esta clase de estudios el investigador debe ser capaz de definir, o al menos visualizar, qué se medirá (qué conceptos, variables, componentes, etc.) y sobre qué o quiénes se recolectarán los datos (personas, grupos, comunidades, objetos, animales, hechos). (...) La descripción puede ser más o menos profunda, aunque en cualquier caso se basa en la medición de uno o más atributos del fenómeno o problema de interés. (Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2018, p. 109)

### **3.2 Paradigma de Investigación.**

Esta investigación se enmarca en el paradigma fenomenológico. Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2018) puntualizan que “la fenomenología es una filosofía, un enfoque y un diseño de investigación. Su origen se remonta al matemático Edmund Husserl (1859-1938) y puede adquirir diversas variantes” (p. 548). Los autores agregan, con respecto al proceso de investigación, que “en la fenomenología los investigadores trabajan directamente las unidades o declaraciones de los participantes y sus vivencias” (Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2018, p. 548).

Por su parte, Taylor y Bogdan (1987) se refieren a la labor del fenomenólogo, afirmando que éste “quiere entender los fenómenos sociales desde la propia perspectiva del actor. Examina el modo en que se experimenta el mundo. La realidad que importa es lo que las personas perciben como importante” (p. 16).

Los diseños de investigación con enfoque fenomenológico, se caracterizan, según Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2018) por tener

como propósito principal explorar, describir y comprender las experiencias de las personas respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común y diferentes de tales vivencias. El fenómeno se identifica desde el planteamiento y puede ser tan variado como la amplia experiencia humana. (p. 560)

En el caso de esta investigación, las características del fenómeno a estudiar se corresponden con las posibilidades que ofrece el enfoque fenomenológico, como también se evidencia en los antecedentes e investigaciones revisadas previamente en el estado del arte.

### **3.3 Método de Investigación.**

Para esta investigación se adoptará una metodología cualitativa que, de acuerdo con lo que exponen Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2018), busca en esencia “comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en su ambiente natural y en relación con el contexto” (p. 390). A su vez, Vasilachis de Gialdino (2006) propone otra definición que puede aportar a la caracterización de la metodología cualitativa, y a sustentar su adecuación para esta investigación. La autora señala que

la investigación cualitativa se interesa, en especial, por la forma en la que el mundo es comprendido, experimentado, producido; por el contexto y por los procesos; por la perspectiva de los participantes, por sus sentidos, por sus significados, por su experiencia, por su conocimiento, por sus relatos. (pp. 28-29)

Por otra parte, para Taylor y Bogdan (1987) la metodología cualitativa “se refiere en su más amplio sentido a la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable” (pp. 19-20).

Esta elección metodológica se fundamenta en la literatura revisada durante la realización de esta investigación, en la que se da cuenta de la pertinencia de los métodos cualitativos para indagar en las experiencias de gestión cultural en bibliotecas públicas, siendo esta la metodología mayoritariamente utilizada para estudiar fenómenos similares, o que comparten alguna característica con el de esta investigación.

### 3.4 Diseño Metodológico.

Figura 1: Diseño Metodológico.



### **3.5 Técnicas de Recolección de Información.**

En esta investigación se utilizará la técnica de la entrevista semiestructurada para la recolección de información. Con respecto a la observación, Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2018) señalan sus propósitos esenciales en la inducción cualitativa, que serían los siguientes:

- a) Explorar y describir ambientes, comunidades, subculturas y los aspectos de la vida social, analizando sus significados y a los actores que la generan (Patton, 2015).
- b) Comprender procesos, vinculaciones entre personas y sus situaciones, experiencias o circunstancias, los eventos que suceden al paso del tiempo y los patrones que se desarrollan (Miles et al., 2014).
- c) Identificar problemas sociales (Daymon, 2010 y Grinnell, 1997).
- d) Generar hipótesis para futuros estudios. (p. 445)

Los autores agregan que

Los periodos de la observación cualitativa son abiertos (Anastas, 2005 y Jorgensen, 1989). La observación es formativa y constituye el único medio que se utiliza siempre en todo estudio cualitativo. Podemos decidir hacer entrevistas o sesiones de enfoque, pero no podemos prescindir de la observación. (Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2018, p. 449)

Junto con la observación, se efectuarán entrevistas semiestructuradas. Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2018) proponen que la entrevista, en un nivel general,

se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). (...) En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema (Janesick, 1998). (p. 449)

En tanto, las entrevistas semiestructuradas “se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información” (Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2018, p. 449).

Las particularidades del fenómeno a investigar, junto con los antecedentes y literatura revisados, sustentan la elección de la observación y la entrevista semiestructurada como técnicas de recolección de información para esta investigación.

### **3.6 Unidad de Análisis.**

El universo de la investigación lo constituyen los/as trabajadores/as de la Biblioteca Pública Santiago Severin relacionados a la gestión cultural que se desarrolló en la biblioteca durante el período señalado. La muestra está determinada por los/as trabajadores de la biblioteca que al momento de la investigación se encuentren trabajando en la biblioteca, y hayan participado en su gestión cultural durante el período señalado; en este caso, la muestra está conformada por una persona. La unidad de análisis corresponde al informante entrevistado.

### **3.7 Procedimientos de Muestreo.**

En relación con la definición del universo y la muestra, Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2018) plantean que

Los estudios cualitativos regularmente no pretenden generalizar de manera probabilística los resultados a poblaciones más amplias ni obtener necesariamente muestras representativas; incluso en ocasiones no buscan que las investigaciones se repliquen. Ante todo, se pretende que se sitúen y contextualicen los descubrimientos. (p. 10)

Taylor y Bogdan (1987) sostienen una perspectiva similar, al señalar que “en la investigación cualitativa, un “grupo de uno” puede ser tan esclarecedor como una muestra grande (y con mucha frecuencia lo es más)” (p. 105).

Por tales razones, y dadas las características del fenómeno a estudiar y la metodología escogida para esta investigación, se utilizará un tipo de muestra no probabilística o dirigida,

cuya finalidad no es la generalización en términos de probabilidad. También se les conoce como propositivas (...), pues la elección de los elementos depende de razones relacionadas con las características de la investigación. (Bailey, 2018; Ragin, 2013; Saumure y Given, 2008 y Miles y Huberman, 1994). (Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2018, p. 429)

Un aspecto relevante de este tipo de muestras tiene que ver con las posibilidades de generalización de resultados. Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2018) lo explican de la siguiente forma:

Las muestras dirigidas son válidas en tanto que un determinado diseño de investigación así las requiera; sin embargo, los resultados se aplican nada más a la muestra en sí o a muestras similares en tiempo y lugar (transferencia de resultados), pero esto último con suma precaución. No son generalizables a una población ni interesa esta extrapolación. (p. 434)

### **3.8 Técnicas de Análisis de Información.**

Según Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2018)

En el análisis cualitativo, la acción esencial consiste en que recibimos datos no estructurados, a los cuales (...) les proporcionamos una estructura. Los datos son muy variados, pero en esencia (...) consisten en observaciones del investigador y narrativas de los participantes. (p. 465)

A esta definición general de análisis cualitativo, se agrega la especificación de la codificación como técnica. Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2018) plantean al respecto que

En la codificación cualitativa los códigos surgen de los datos (más precisamente, de los segmentos de datos): estos van “mostrándose” y los “capturas” en categorías. Usas la codificación para comenzar a revelar significados potenciales y desarrollar ideas, conceptos e hipótesis. (...) Los códigos son etiquetas para identificar categorías, es decir, describen un segmento de texto, imagen, artefacto u otro material. (p. 474)

Además, Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2018) puntualizan que “en la codificación abierta, de las unidades van emergiendo categorías nuevas o van encasillándose en las que surgieron previamente” (p. 477). Esto tiene relación con la inductividad característica de las investigaciones cualitativas. Según los autores, “la creación de categorías a partir del análisis de unidades es una muestra de por qué el enfoque cualitativo es inductivo” (Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, p. 479).

Las categorías que guiarán el análisis se desprenden de los objetivos de la investigación, según se evidencia en la siguiente tabla:

**Tabla 1: Objetivos, categorías y subcategorías.**

<b>Objetivos específicos</b>	<b>Categorías</b>	<b>Subcategorías</b>
Describir las experiencias de los/as trabajadores de la Biblioteca Pública Santiago Severin.	Experiencias en gestión cultural.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concepto de gestión cultural</li> <li>- Impacto de la pandemia</li> <li>- Valoración de la experiencia</li> </ul>
Caracterizar el desarrollo de la gestión cultural en la Biblioteca Pública Santiago Severin.	Características de la gestión cultural.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formas en que se desarrolla</li> <li>- Rol del/la bibliotecario/a</li> <li>- Alcance y accesibilidad</li> </ul>

### 3.9 Criterios de calidad

Los criterios de calidad bajo los cuales se rige esta investigación son los de credibilidad, transferibilidad y seguridad. En relación con el criterio de credibilidad, Mendizábal (2006) señala que

La *validez* redefinida como credibilidad implica «reflexionar sobre la credibilidad o corrección del conocimiento producido y adoptar estrategias para lograrlo» (Maxwell, 1996). Supone poder evaluar la confianza, tanto en el resultado del estudio como en su proceso. En primer lugar, el vínculo adecuado entre la interpretación de los hallazgos obtenidos y los datos provenientes ya sea de las diversas perspectivas documentadas en múltiples testimonios, o de las observaciones; en suma, si el conocimiento construido por el investigador está fundado en las construcciones de sentido de los sujetos que estudia (Flick, 2004). (p. 92)

En esta investigación se ha procurado una recolección que tribute a este criterio, y un análisis sustentado en los datos recolectados, expresados libremente por el informante.

Por otra parte, el criterio de transferibilidad es explicado de la siguiente manera por Mendizábal (2006):

Un cuestionamiento frecuente al evaluar la calidad de un estudio es el alcance del conocimiento logrado en el mismo, la posibilidad o no de generalizar al universo los hallazgos obtenidos en un estudio realizado en un contexto particular. Dentro de la investigación cualitativa, dado que los estudios corresponden a ámbitos acotados, en profundidad y respetando

los diferentes contextos que modelan cada situación, la validez externa –generalidad estadística– no es posible ni es un objetivo de este estilo de investigación; sí se ha planteado la posibilidad de transferir los resultados de un estudio de un contexto determinado, a otro contexto similar para comprenderlo, tarea que recae en los lectores o policy makers; por eso se ha redefinido este criterio como transferibilidad. (p. 95)

En esta investigación, la transferibilidad recae principalmente en las posibilidades que se abren para comprender de mejor manera las particularidades del funcionamiento de las bibliotecas en contextos complejos como el de la pandemia por COVID-19.

Por último, se considerará el criterio de seguridad que, según Mendizábal (2006), en la investigación cualitativa

debe ser redefinido como seguridad y/o auditabilidad, haciendo hincapié en que se siguen procedimientos de algún modo pautados para obtener los datos, y que estos no son caprichosos. Las conclusiones surgirán del tipo de datos utilizados y sí podrán ser objeto de auditoría por aquellas personas que quieran evaluar la calidad de la investigación. Se garantiza en consecuencia la seguridad de los procedimientos por la utilización de estándares de trabajo –pautas de escritura, registro de los datos textuales, diferencia entre testimonios e interpretación del investigador– muy útiles para hacer comparable el trabajo de campo si interviene, por ejemplo, un equipo de investigadores. (pp. 95-96)

El criterio de seguridad se cumple en esta investigación, pues los datos transcritos son fieles a la recolección y están puestos a disposición como anexos, diferenciados de las interpretaciones y análisis que de ellos puedan derivarse.

## Capítulo IV: Análisis de Resultados.

A continuación, se presenta un análisis de los datos obtenidos, tanto a través de la entrevista realizada, como de la observación registrada. El análisis estará guiado por las siguientes categorías y subcategorías:

**Tabla 2: Categorías y subcategorías de análisis.**

<b>Categorías</b>	<b>Subcategorías</b>
Experiencias en gestión cultural	<ul style="list-style-type: none"><li>- Concepto de gestión cultural</li><li>- Impacto de la pandemia</li><li>- Valoración de la experiencia</li></ul>
Características de la gestión cultural	<ul style="list-style-type: none"><li>- Formas en que se desarrolla</li><li>- Rol del/la bibliotecario/a</li><li>- Alcance y accesibilidad</li></ul>

En relación a los datos, es preciso señalar que la fuente principal para el análisis la constituyen las respuestas entregadas por el informante en la entrevista, cuyo código de identificación es E1, mientras que la observación se usará de manera tangencial, al haber sido limitadas las condiciones en que se pudo llevar a cabo.

## **4.1 Experiencias en gestión cultural.**

### **4.1.1 Concepto de gestión cultural.**

En lo que refiere al concepto de gestión cultural, se manifiesta una acepción de este como algo global, que tiene relación con varios aspectos del trabajo en la biblioteca. Se mencionan el fomento lector y la extensión cultural como dos aspectos relevantes en la gestión cultural que se realiza en la biblioteca:

Bueno, la gestión cultural... eh, yo creo que es algo como super macro, como que engloba varias áreas, y relacionándolo como a las bibliotecas, que es como donde yo trabajo, primero está... eh, o sea lo que yo veo directamente en gestión cultural dentro de la biblioteca, tenemos fomento lector por un lado, y extensión cultural por otro lado. (E1)

Se desprende de la respuesta un concepto de gestión cultural que en este caso se reconoce como amplio, pero que adquiere su especificidad en los servicios que se ofrecen, y en el carácter de biblioteca pública, que guía las prioridades y las formas en que se desarrolla la gestión cultural en la biblioteca, como se complementa también en este fragmento: “Por eso es tan grande como la gestión cultural, porque por ejemplo, en una exposición de fotos, uno dentro de la biblioteca, uno puede atraer... eh, lectores, nuevos lectores, inscripciones, que conozcan la biblioteca” (E1).

La importancia del fomento lector se refuerza en el siguiente fragmento: “Así que, en realidad la gestión cultural engloba como a todo lo que nosotros podamos llamar al público, a la cultura, y atraerlos nosotros directamente como a la lectura también, como enlazarlo con la lectura” (E1).

Asimismo, se evidencia que está estrechamente relacionado a la lectura, y que una de sus finalidades es conseguir que más gente lea:

Entonces, como esta gente que no lee, que no, uno la puede atraer a través de la gestión cultural que puede hacer dentro de la biblioteca, en exposiciones... eh, en conciertos de música, en obras teatrales, que son actividades que se realizan en la biblioteca, se puede atraer a este... a estos usuarios que son usuarios como potenciales, porque no son nuestros usuarios reales. (E1)

Lo registrado en la observación parece refrendar la centralidad de la lectura en la gestión cultural de la biblioteca, pues los usuarios que acudían, se acercaban fundamentalmente para hacer uso del servicio de préstamo bibliográfico, es decir, pedir, renovar o devolver algún material, aunque esto también puede deberse a que, por causa de la pandemia, aun no se restablecen todos los otros servicios.

#### **4.1.2 Impacto de la pandemia.**

Según lo señalado en la entrevista, la biblioteca cerró a mediados de marzo del año 2020, y abrió nuevamente en agosto del año 2021.

yo llegué en diciembre del año pasado a la biblioteca, todavía estábamos con ese proceso de... no una apertura normal, así que de a poquitito hemos tenido que ir abriendo todos los servicios que tenía la biblioteca... eh, como abrir más días, extender los horarios y realizar actividades. (E1)

Durante este período la biblioteca bajó sus préstamos, según menciona el informante: “tuvo un alto impacto de forma negativa... la biblioteca, la verdad es

que bajaron muchísimo los préstamos” (E1). Cuando se reabrió, fue de forma gradual, y tomando precauciones sanitarias en los préstamos de libros:

Cuando asumió la nueva directora, la biblioteca abrió sus puertas, y el proceso como que fue una apertura muy gradual... muy, muy gradual... eh, primero se podía reservar, entonces tu preguntabas si tenían El principito, te decían que sí, que podías ir tal día. Se entregaban como por horas los libros, se entregaban como en un paquetito, cerradito. (E1)

La reapertura se produce así, en palabras del informante:

después en el mes no me acuerdo si noviembre o diciembre en el 2021, la biblioteca ya empezó a abrir sus puertas. Con pocos servicios, no con todos los servicios funcionando, pero ya las personas podían ir a la biblioteca, y primero se abrió hasta la una, de diez a una... eh, después empezó a abrir más días, porque era una vez a la semana, después dos veces a la semana, ahora vamos en tres, porque ni siquiera ahora estamos completos. (E1)

Por otra parte, se evidencian los efectos de la pandemia en la salud de los/as trabajadores/as de la biblioteca, y las dificultades que el contexto ha supuesto para que puedan regresar a trabajar presencialmente:

la pandemia afectó fuertemente como al funcionamiento... aparte de los horarios y de los días abiertos, al funcionamiento en sí porque, qué pasó, que hasta el día de hoy tenemos una restricción... eh, no restricción, pero tenemos algo que, que... los enfermos crónicos, por ejemplo, no pueden, o sea, es

voluntario que vuelvan a su función. Y eso nos deja sin personal presencial... que vayan a la biblioteca a trabajar. (E1)

Entre las medidas que se han tomado para remediar los efectos de la pandemia, aparece la renovación virtual:

Las renovaciones por ejemplo, para que las personas no tengan que ir a la biblioteca solo a renovar. Ahora es por teléfono, es por un correo electrónico, se le confirma la nueva fecha de... de que quedó su préstamo. (E1)

En las visitas a la biblioteca, se observa el hecho de que se han tomado medidas en el proceso de reapertura en que se encuentran, en un contexto en el que aún hay restricciones de movilidad y aforo a raíz de la pandemia de COVID-19. Se solicita el uso de mascarilla, y se exige tener habilitado el pase de movilidad, documento que acredita la vacunación actualizada. Los usuarios cumplen con las medidas, y no parece haber problemas en este sentido.

#### **4.1.3 Valoración de la experiencia.**

En cuanto a la valoración de su experiencia trabajando en la gestión cultural de la biblioteca, el informante expresa lo siguiente:

Mira, mi experiencia ha sido super grata, no se si ha sido por los asistentes, pero la verdad... es que, es como el agradecimiento de las personas, yo siento que eso es como lo más satisfactorio que, que, que uno puede como recibir en este tipo de servicios que en realidad son gratuitos... eh, no hay como... un pago por medio... y las personas son muy agradecidas. (E1)

Se evidencia la relevancia del agradecimiento de los usuarios en la experiencia del informante, que complementa este relato:

estábamos haciendo un taller de escritura creativa, en la biblioteca, pero para adultos mayores. Y estaban súper contentos porque decían que... como que agradecían el espacio, la instancia, como ese tipo de cosas que después de pandemia, obviamente ya no existían esos espacios, o esas instancias, ahora sí están. Eh, los talleres que hicimos en el cerro Placeres y en el cerro Rodelillo, también. Estaban como muy agradecidos de que la biblioteca hiciera esta... este tipo de actividad. Y la verdad es que eso es bien... eh, gratificante, como escucharlo de los propios usuarios, no como solamente de la directiva de la biblioteca que, o en lugar donde fuimos, sino que las mismas personas te digan que están agradecidos como de la instancia que presta la biblioteca, y eso igual es súper... gratificante, como que te... te incentiva como a seguir haciendo este tipo de cosas. (E1)

El agradecimiento aparece como incentivo para la realización de la gestión cultural, en la experiencia del informante, que añade lo siguiente respecto a su experiencia general en la biblioteca:

Eh, bueno, mi experiencia en la biblioteca ha sido bastante buena... eh, lo que sí, como yo llegué en diciembre del año pasado a la biblioteca, todavía estábamos con ese proceso de... no una apertura normal, así que de a poquitito hemos tenido que ir abriendo todos los servicios que tenía la biblioteca. (E1)

## **4.2 Características de la gestión cultural.**

### **4.2.1 Formas en que se desarrolla.**

La gestión cultural se desarrolla en la biblioteca principalmente a través de actividades e iniciativas de extensión y fomento lector que se ofrecen a la comunidad: “por ejemplo, hemos hecho contacto como... eh, con las bibliotecas populares de Valparaíso, hay una red de bibliotecas populares en Valparaíso, donde hemos podido realizar talleres en las bibliotecas” (E1).

Además, se menciona el servicio de cajas viajeras como parte de la gestión cultural que realiza la biblioteca, y la forma en que ha funcionado en la práctica:

lo que hemos hecho y nos ha funcionado super bien, es como el puerta a puerta, o sea yo voy al colegio, o no necesariamente ir presencialmente, pero uno se comunica a través de un correo electrónico, del teléfono, y así podemos ir concretando estas cajas viajeras... que es un servicio super conocido dentro de las bibliotecas públicas, pero en realidad no siempre funcionan muy bien, porque son cajas... literalmente cajas, con cincuenta, sesenta libros, que se van. A veces funciona super bien, porque van, los colegios los usan, se los llevan a sus casas, median ese tipo de lectura, pero a veces no regresan, o a veces regresa la mitad, entonces ahí también es como el... como la otra parte del servicio, pero la verdad que este año nos han funcionado super bien las cajas viajeras, o sea de... veinte que hemos prestado, dos estarán incompletas... o sea, igual es un buen número... si acá fuera la mitad que no volviera, ya ahí tendríamos que, que dudarle, pero... también es un seguimiento que se le hace a ese tipo de servicios como de fomento lector. (E1)

Se señala también el desarrollo de otro servicio similar, dirigido a adultos mayores: “y ahora estamos empezando con esto... eh... esto, eh, como asilo de ancianos que se llamaban antiguamente, que ahora tienen otro nombre” (E1), y la realización de talleres en la biblioteca, para este mismo segmento de población “por ejemplo, estábamos haciendo un taller de escritura creativa, en la biblioteca, pero para adultos mayores” (E1).

Por otra parte, se menciona que la biblioteca trabaja con enfoque de género en la realización de la gestión cultural. Así lo expresa el informante:

todas las bibliotecas públicas tienen que cumplir un PMG, y uno de los PMG es el PMG de género donde tienes que comprar un porcentaje de tu presupuesto que te dan anual para la compra de libros, libros que tengan relación con género... ya, eh, de cualquier tipo de temática, pero sí tiene que, o sea, me refiero a cualquier tipo de área del conocimiento, pero sí tiene que ver con género, y también actividades que tenemos que realizar en el año, actividades que tengan relación con género, así que sí, sí, hacemos, y siempre está presente porque es una de las cosas que también les piden a nivel nacional como a las bibliotecas. De hecho ahora, en la actualidad, se está haciendo un club de lectura de la comunidad LGTBIQ+. (E1)

#### **4.2.2 Rol del/la bibliotecario/a.**

En relación al rol del/la bibliotecario/a en la gestión cultural de la biblioteca, el informante expresa lo siguiente:

Eh... he sido como mediador, si se puede decir así... eh, el contacto, como el nexo entre la biblioteca y las personas donde

nosotros queremos llegar, por ejemplo, hemos hecho contacto como... eh, con las bibliotecas populares de Valparaíso, hay una red de bibliotecas populares en Valparaíso, donde hemos podido realizar talleres en las bibliotecas, y... ahí como el nexo, como el puente para poder llegar. (E1)

La mediación surge como el concepto que refleja el rol del/la bibliotecario/a en la gestión cultural de la biblioteca. Se menciona también el rol activo del bibliotecario en esta labor:

también tenemos otros servicios que tienen mucha relación también como con el fomento lector, que es las cajas viajeras, y ahí yo en realidad hago un puerta a puerta, como que... voy colegio por colegio, jardín por jardín, ofreciendo el servicio de las cajas viajeras. (E1)

Además, se realizan precisiones con respecto al concepto de gestor cultural: “no somos gestores culturales... eh, tampoco somos... sí somos gestores culturales, pero no somos un centro de cultura... ya... eh, por el momento, acá en la Biblioteca Santiago Severin” (E1). Esto puede sugerir que la biblioteca opta por priorizar la lectura, en un contexto en que el desarrollo de servicios se ha visto limitado.

#### **4.2.3 Alcance y accesibilidad.**

La localización de la biblioteca favorece su acceso a usuarios de comunas aledañas a Valparaíso, y a las personas de la propia comuna. El edificio está situado en un lugar céntrico de Valparaíso, y en sus cercanías suelen transitar muchas personas, potenciales usuarios de la biblioteca.

dentro de la población que está más cercana, Valparaíso, Viña, sí... yo siento que, de alguna manera, sí se ha visibilizado el trabajo, sí se hace como la invitación a llegar... eh, a la biblioteca... aunque siempre, siempre, siempre y en todos lados pasa de que nos vamos a encontrar con alguien que dice “uy, yo no sabía que había una biblioteca en Valparaíso”, dado que eso pasa en todos lados, pero sí tratamos de llegar como... como a toda la comunidad. (E1)

Se menciona la falta de visibilidad de la biblioteca como un aspecto que se considera en la planificación de la gestión cultural, que aparece aquí como un medio para atraer a la comunidad:

hay gente que ha vivido toda su vida en Valparaíso, y no conoce que está la Biblioteca Santiago Severin, no sabe que es la primera biblioteca pública a nivel nacional, entonces igual, como dentro de, de nuestra área de bibliotecas, es sumamente importante la Biblioteca Santiago Severin, pero mucha gente que vive dentro de Valparaíso no la conoce. (E1)

También se señala la falta de acceso universal, que no ha podido solucionarse, en parte por la dificultad para hacer modificaciones y adaptar la infraestructura del edificio que es patrimonial:

bueno no somos una biblioteca por ejemplo con acceso universal. Y es lo que estamos peleando hace mucho rato, como el edificio es patrimonial, no podemos llegar y hacer modificaciones. Lo que sí tratamos de hacer es que, por ejemplo, las colecciones que son más requeridas por adultos mayores estén abajo. Entonces ahora por eso que, que antes estaba en el segundo piso préstamo a domicilio que, bueno, es colección

general que se presta arriba, ahora bajó... porque es de más fácil acceso, pero por ejemplo, personas con discapacidades... eh, físicas... eh, sobre todo sillas de ruedas, o adultos mayores que no necesariamente tengan algún tipo de discapacidad. (E1)

Asimismo, se mencionan las dificultades para cubrir toda la región, lo que en la práctica impide que se ejerza a cabalidad el estatus de Biblioteca Regional. Así lo señala el informante, cuando dice “es que no tenemos tampoco como llegar a toda la Región de Valparaíso, porque... no olvidar que la Biblioteca Santiago Severin es la biblioteca regional de Valparaíso, no es sólo la primera biblioteca pública” (E1). Y luego complementa este punto:

lo otro también que nos faltaba era como llegar a todas las comunas de la Biblioteca Regional... eh, que son todas las comunas que están dentro de la Región de Valparaíso. Entonces, hacer ese trabajo, también... eh, no es tan fácil llegar como a todas las comunas, igual Valparaíso tiene hartas comunas, y... y eso como que nos ha costado un poco. (E1)

La falta de presupuesto aparece como dificultad para que la biblioteca pueda desarrollar una gestión cultural óptima. Así lo evidencia el informante, cuando señala que

En realidad, el presupuesto para este tipo de actividades son súper... limitados, y pensando como en el costo que tiene, por ejemplo, un mediador de clubes de lectura... eh, charlas de mediar libros, por ejemplo... o de hacer talleres relacionados a la biblioteca, igual son costosos. Entonces el presupuesto que nos dan es súper bajo... súper bajo. (E1)

Las limitaciones en el uso del presupuesto también son una dificultad, a juicio del informante:

Y también limitantes, tenemos muchas limitaciones. Entonces eso yo lo abriría, yo lo abriría a que por ejemplo la biblioteca pudiéramos movernos por sí solos... que pudiéramos ejecutar dentro de nuestro mismo presupuesto, que no existe, porque a nosotros nos llega como un dinerito... y eso, con ese dinero tenemos que hacer una licitación... eh, que hayan concursantes, porque muchas veces no hay personas que concursan en estas licitaciones, o que postulan... y ahí recién podemos conseguir a alguien que haga este tipo de actividades. Nos permite, por ejemplo... eh, contratar a alguien directo a honorarios. (E1)

## **Capítulo V: Conclusiones y Sugerencias.**

En relación a lo expuesto en el análisis de los datos recolectados, puede concluirse que la lectura aparece como un elemento relevante en la gestión cultural que se realiza, constituyendo el eje de las motivaciones de las acciones que se llevan a cabo, tanto en el desarrollo de iniciativas ligadas al fomento lector, como en la gestión de otro tipo de actividades que buscan, indirectamente, la atracción de nuevos usuarios en su calidad de lectores. La pandemia, por su parte, ha afectado en el funcionamiento y en la posibilidad de prestar los servicios a cabalidad, realizándose un proceso gradual de reapertura. Además, el estatus de Biblioteca Regional parece representar más de lo que la biblioteca puede abarcar en la actualidad, tanto por limitaciones de presupuesto, personal, o porque posiblemente una sola biblioteca no pueda cubrir las demandas de una región entera, que en este caso es particularmente densa.

En relación con lo anterior, se sugiere un replanteamiento de tal estatus, y la creación de otras instituciones públicas locales relacionadas a la cultura, que puedan aportar en la satisfacción de los requerimientos de las comunidades, según sus propias necesidades, y desde una perspectiva descentralizadora. Esto no quiere decir que la biblioteca no cumpla un rol relevante a nivel comunal y provincial, pues se evidencia una preocupación por la extensión y la conexión con otras organizaciones.

Por otra parte, el contexto de la pandemia suscita reflexiones en torno a la forma en que la biblioteca desarrolla las actividades que requieren presencialidad como el préstamo bibliográfico. Esta experiencia ha provocado una mayor preocupación por los aspectos sanitarios, lo que podría incentivar la exploración de alternativas como la digitalización de los recursos, y las posibilidades que puedan ofrecerse de forma remota. El uso de herramientas como redes sociales también puede ser un elemento a tener en consideración por las posibilidades

que ofrece para mejorar la comunicación, y poder llegar a más potenciales usuarios.

En cuanto a la experiencia descrita de los/as trabajadores/as de la biblioteca, podemos señalar que ha habido un rol activo por parte de los/as bibliotecarios/as en el desarrollo de aspectos como la extensión cultural y el fomento lector. Asimismo, se evidencia la realización de actividades e iniciativas que están dirigidas a públicos de segmentos etarios particulares, o con necesidades que requieren una atención especial en el desarrollo de la gestión cultural en la biblioteca.

En este mismo sentido, se sugiere potenciar la realización de actividades segmentadas por alguna necesidad o interés en común, pues de esta forma se potencia la relación entre la biblioteca y su comunidad, así como también se optimiza la gestión cultural, al responder de mejor forma a las necesidades de los usuarios.

Finalmente, cabe reflexionar sobre el rol del bibliotecario en la gestión cultural de una biblioteca. En este caso, se evidencia un distanciamiento del rol del gestor cultural propiamente tal, asumiéndose la priorización del fomento lector en la labor del/la bibliotecario/a. Esto no necesariamente representa un inconveniente para el desarrollo de la gestión cultural, pues esta responde a las particularidades del contexto de cada institución, y puede adoptar distintas formas según las condiciones en que se realice.

## Referencias

- Alonso, M. L., & Frederico, A. (2020). El rol de las bibliotecas en tiempos de COVID-19: reflexiones y propuestas. *Desde El Sur*, 12(1), 241–262.
- Bauman, Z. (2013). *La cultura en el mundo de la modernidad líquida* (L. Mosconi (trans.); 1a ed.). Fondo de Cultura Económica.
- Biblioteca Santiago Severin. (n.d.). *Misión*. Retrieved April 25, 2022, from <https://www.bibliotecaseverin.gob.cl/mision>
- Bravo C., C. (2011). Bibliotecas públicas y ciudadanía en Chile: Período 1993-2010. *Serie Bibliotecología y Gestión de Información*2, 69.
- Cedeño Reséndiz, P. S. (2020). Fortalecimiento de la infraestructura social desde la gestión cultural: el caso de las bibliotecas públicas. *4to. Encuentro Nacional de Gestión Cultural México*.
- Chavarría Contreras, R., Fauré Polloni, D., Mariscal Orozco, J. L., Rucker, U., & Yáñez Canal, C. (Eds.). (2019). *Conceptos clave de la gestión cultural. Enfoques desde Latinoamérica: Vol. I* (1a ed.). Ariadna Ediciones.
- Chavarría Contreras, R., & Valdés Vergara, J. (2019). Aproximaciones y provocaciones en torno a la emergencia de la gestión cultural en las postrimerías del siglo XX Latinoamericano. In R. Chavarría Contreras, D. Fauré Polloni, J. L. Mariscal Orozco, U. Rucker, & C. Yáñez Canal (Eds.), *Conceptos clave de la gestión cultural. Enfoques desde Latinoamérica: Vol. I* (1a ed., pp. 207–225). Ariadna Ediciones.
- Chiuminatto Orrego, M., & Oyarzún Sardi, G. (2019). Gestión cultural del texto. Campo de acción. In J. L. Mariscal Orozco & U. Rucker (Eds.), *Conceptos*

*clave de la gestión cultural. Enfoques desde Latinoamérica: Vol. II* (1a ed., pp. 220–242). Ariadna Ediciones.

Cisterna Cabrera, F. (2005). Categorización y triangulación como procesos de validación del conocimiento en investigación cualitativa. *Theoria*, 14(1), 61–71.

Coffey, A., & Atkinson, P. (2003). *Encontrar el sentido a los datos cualitativos. Estrategias complementarias de investigación* (E. Zimmerman (Trans.); 1a ed.). Editorial Universidad de Antioquia.

De la Cruz la Serna, M. (2020). *El desarrollo de la gestión cultural y su relación con las actividades bibliotecarias: revisión de la literatura*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Duque Cardona, N. (2020). Funciones culturales o simbólicas en las bibliotecas y su relación con la desigualdad: el caso de Medellín. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 43(1).

Duque Cardona, N., & Mazón Zuleta, V. (2018). Bibliotecas y desigualdad social: Explorando el estado del arte. *Anales de Documentación*, 21(1).

Echeverri González, J., & Noguera de Echeverri, P. (2018). Ideas acerca de un nuevo concepto de cultura. *Ánfora*, 2(3), 15–18.

Gaínza Veloso, Á. (2006). La entrevista en profundidad individual. In M. Canales Cerón (Ed.), *Metodologías de investigación social. Introducción a los oficios* (1a ed., pp. 219–263). LOM Ediciones.

Gonzales Diaz, M. L. (2021). Los gestores culturales y la Biblioteca Pública Municipal de Arequipa. *REEA*, 4(8), 158–170.

- González Roblero, V. (2018). Avatares de la gestión cultural. Acercamientos desde la licenciatura en Gestión y Promoción de las Artes de la UNICACH. *Península*, 13(2), 187–212.
- Grimson, A. (2011). *Los límites de la cultura. Crítica de las teorías de la identidad* (1a ed.). Siglo Veintiuno Editores.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1a ed.). McGraw-Hill.
- Huerta Morales, M. G., & Ramos García, D. (2021). Diversidad de mediaciones entre distintas bibliotecas ciudadanas infantiles. *Sinéctica*, 56.
- International Federation of Library Associations and Institutions, & UNESCO. (2022). *IFLA-UNESCO Public Library Manifesto 2022*.
- Jeréz González, P. (2011). *La Gestión Cultural en torno a la Biblioteca Pública: líneas de acción*. Universidad de Chile.
- Larraín, J. (2005). *¿América Latina moderna? Globalización e identidad* (1a ed.). LOM Ediciones.
- Licon Calpe, W. (2019). La administración estratégica de las culturas. In R. Chavarría Contreras, D. Fauré Polloni, J. L. Mariscal Orozco, U. Rucker, & C. Yáñez Canal (Eds.), *Conceptos clave de la gestión cultural. Enfoques desde Latinoamérica: Vol. I* (1a ed., pp. 19–41). Ariadna Ediciones.
- Londoño Palacio, O. L., Maldonado Granados, L. F., & Calderón Villafáñez, L. C. (2014). *Guía para construir estados del arte*. International Corporation of Networks of Knowledge.

- López Muñoz, R., Maillard Mancilla, C., Palacios Rojas, P., Urrutia Fernández, M., & Subdirección de Bibliotecas Públicas; Coordinaciones Regionales de Bibliotecas Públicas; Jefas y Jefes de Bibliotecas Públicas. (1997). *Gestión participativa en bibliotecas públicas: los desafíos de trabajar con la comunidad* (1a ed.). Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos.
- Maillard Mancilla, C. (2014). *La experiencia de los “Mecanismos de Gestión Participativa en Bibliotecas Públicas.”*  
<https://germina.cl/secciones/articulos/la-experiencia-de-los-mecanismos-de-gestion-participativa-en-bibliotecas-publicas>
- Mariscal Orozco, J. L. (2015). La triple construcción de la gestión cultural en Latinoamérica. *TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 17(1), 96–112.
- Mariscal Orozco, J. L., & Rucker, U. (Eds.). (2019). *Conceptos clave de la gestión cultural. Enfoques desde Latinoamérica: Vol. II* (1a ed.). Ariadna Ediciones.
- Mendizábal, N. (2006). Los componentes del diseño flexible en la investigación cualitativa. In *Estrategias de investigación cualitativa* (1a ed., pp. 65–105). Editorial Gedisa.
- Miguel Badesa, S. de. (2001). Proceso metodológico de una investigación en animación sociocultural. In *Modelos de investigación cualitativa en Educación Social y Animación Sociocultural. Aplicaciones Prácticas* (2a ed., pp. 85–112). Narcea.
- Ministerio de las Culturas, las A. y el P. (n.d.). *Principios*.  
<https://www.cultura.gob.cl/ministerio/principios/>

- Neitzel, A. de A., Ferri, C., & Borba, A. N. de. (2018). A biblioteca como espaço de mediação cultural e de educação estética. *Arquivos Analíticos de Políticas Educativas*, 26(20).
- Osorio Prudencio, G. M. (2021). La gestión de las actividades culturales en la Gran Biblioteca Pública de Lima, en el trienio 2015-2017. *Fénix. Revista de La Biblioteca Nacional Del Perú*, 49, 35–55.
- Pajeú, H. M., & Sobral, A. C. C. (2019). A resignificação da praça pública e do sebo como lugares de mediação cultural. *Em Questão*, 25(1), 239–255.
- Pereira, A. P., Silva Nascimento, A. P., Beckman Cavalcante, L. de F., & Silva, T. E. da. (2019). Mediação cultural na contação de histórias da Biblioteca Pública Infantil de Londrina. *Informação & Sociedade*, 29(4), 225–250.
- Ramos Curd, E. (2012). Bibliotecas Públicas en Chile: antecedentes, buenas prácticas y proyecciones. *Serie Bibliotecología y Gestión de Información*, 73.
- Rasteli, A. (2021). Em busca de um conceito para a mediação cultural em bibliotecas: contribuições conceituais. *Em Questão*, 27(3), 120–131.
- Rasteli, A., & Caldas, R. F. (2019). Mediação cultural e bibliotecas: perspectivas conceituais na Ciência da Informação no Brasil. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência Da Informação*, 24(54), 1–13.
- Rocha, E. C. de F. (2018). Usuários e públicos nas práticas de profissionais da informação e áreas correlatas. *Biblionline*, 14(4), 65–82.
- Santos, F. P., & Davel, E. (2018). Gestão de organizações culturais e identidade territorial: A experiência dos parques biblioteca de Medellín e suas repercussões. *Alcance*, 25(2), 240–258.

- Sepúlveda Contreras, M. (2019). Saberes y conocimientos. Aproximaciones desde la gestión cultural en América Latina. In J. L. Mariscal Orozco & U. Rucker (Eds.), *Conceptos clave de la gestión cultural. Enfoques desde Latinoamérica: Vol. II* (1a ed., pp. 78–95). Ariadna Ediciones.
- Servicio Nacional del Patrimonio Cultural. (n.d.). *Bibliotecas Públicas*. <https://www.patrimoniocultural.gob.cl/bibliotecas-publicas>
- Silva, B. D. de O., & Sabbag, D. M. A. (2021). Fandom como instrumento de ação cultural: a produção participativa e o compartilhamento nas bibliotecas públicas brasileiras. *Em Questão*, 26(2), 257–275.
- Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. (n.d.). *Programa de Mejoramiento Integral de Bibliotecas*. <https://www.bibliotecaspublicas.gob.cl/fondos/programa-de-mejoramiento-integral-de-bibliotecas#:~:text=El Programa de Mejoramiento Integral, en las comunidades que atienden.>
- Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. (n.d.). *Misión y visión*. Retrieved April 25, 2022, from <https://www.bibliotecaspublicas.gob.cl/mision-y-vision>
- Sousa, A. C. M. de, Santos, R. do R., & Jesus, I. P. de. (2020). Mediação da cultura, da informação e da leitura para o protagonismo social. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, 16, 1–20.
- Targino, M. das G. (2020). Mediação cultural e mediação da leitura como estratégia de inclusão social: bibliotecas comunitárias. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, 16, 1–17.
- Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados* (J. Piatigorsky (Trans.)).

UNESCO. (2012). *Fácil guía 1: Cultura y nuestros derechos culturales*.

Vasilachis de Gialdino, I. (2006). La investigación cualitativa. In *Estrategias de investigación cualitativa* (1a ed., pp. 23–64). Editorial Gedisa.

Vich, V. (2014). *Desculturizar la cultura: La gestión cultural como forma de acción política* (1a ed.). Siglo Veintiuno Editores.

Yáñez Canal, C. (Ed.). (2018). *Praxis de la gestión cultural* (1a ed.). Universidad Nacional de Colombia.

Yúdice, G. (2002). *El recurso de la cultura* (1a ed.). Editorial Gedisa.

## Anexos

### I. Carta de Consentimiento Informado.

Yo \_\_\_\_\_, RUT  
\_\_\_\_\_ declaro que se me ha explicado que mi participación en el estudio sobre **“Experiencias en gestión cultural en la Biblioteca Santiago Severin”**, consistirá en responder una entrevista que pretende aportar al conocimiento, comprendiendo que mi participación es una valiosa contribución.

Acepto la solicitud de que la entrevista sea grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis, a los cuales podrá tener acceso parte del equipo docente de la carrera de Bibliotecología de la Universidad de Playa Ancha, que guía la investigación.

El investigador responsable del estudio, Carlos González, se ha comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que le plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo, riesgos, beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación.

Asimismo, el entrevistador me ha dado seguridad de que no se me identificará en ninguna oportunidad en el estudio y que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial. En caso de que el producto de este trabajo se requiera mostrar al público externo (publicaciones, congresos y otras presentaciones), se solicitará previamente mi autorización.

Por lo tanto, como participante, acepto la invitación en forma libre y voluntaria, y declaro estar informada de que los resultados de esta investigación tendrán como producto un informe, para ser presentado como parte del Seminario de Título del investigador.

He leído esta hoja de Consentimiento y acepto participar en este estudio según las condiciones establecidas.

Si tiene alguna pregunta, durante cualquier etapa del estudio, puede comunicarse con Cecilia Pilar Jaña Monsalve, profesora del Departamento de Ciencias de la Documentación de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Playa Ancha, enviando un correo a [cecilia.jana@upla.cl](mailto:cecilia.jana@upla.cl).

## **II. Guión de Entrevista.**

- Para empezar, cuénteme cómo ha sido su experiencia trabajando en la biblioteca.
- ¿Qué es para usted la gestión cultural?
- ¿Es relevante para usted en el trabajo que realiza en la biblioteca? ¿Por qué?
- ¿Cuál ha sido su rol en la gestión cultural que se lleva a cabo en la biblioteca?
- ¿Cómo ha sido su experiencia trabajando en el desarrollo de la gestión cultural que se realiza en la biblioteca?
- A su juicio, ¿qué podría cambiar o mejorarse en este aspecto?
- A su juicio, ¿cómo es la integración entre la biblioteca y su comunidad?
- ¿Cuál ha sido el impacto de la pandemia en los servicios que ofrece la biblioteca, y en su funcionamiento? ¿Se están haciendo acciones remediales en este sentido?
- ¿Se trabaja teniendo en consideración el enfoque de género?

### III. Transcripción de la Entrevista (E1).

Leyenda:

**I:** Investigador.

**E:** Entrevistado.

**I:** Bueno, para empezar, cuénteme cómo ha sido su experiencia trabajando en la biblioteca.

**E:** Eh, bueno, mi experiencia en la biblioteca ha sido bastante buena... eh, lo que sí, como yo llegué en diciembre del año pasado a la biblioteca, todavía estábamos con ese proceso de... no una apertura normal, así que de a poquitito hemos tenido que ir abriendo todos los servicios que tenía la biblioteca... eh, como abrir más días, extender los horarios y realizar actividades, porque las actividades con el tema de los aforos, igual era un gran tema para las bibliotecas, porque en la biblioteca no tenemos tantos espacios disponibles para poder hacer las actividades como con el metro y medio de distancia, o el metro de distancia, así que de a poquitito, ahora si los aforos han sido un poco más fácil, y hemos estado haciendo actividades dentro de la biblioteca y fuera de la biblioteca.

**I:** Eh, bueno, yendo más hacia lo que es propiamente tal gestión cultural, ¿qué es para usted la gestión cultural?

**E:** Bueno, la gestión cultural... eh, yo creo que es algo como super macro, como que engloba varias áreas, y relacionándolo como a las bibliotecas, que es como donde yo trabajo, primero está... eh, o sea lo que yo veo directamente en gestión cultural dentro de la biblioteca, tenemos fomento lector por un lado, y extensión cultural por otro lado... ya, y eso en realidad como que... no somos gestores

culturales... eh, tampoco somos... sí somos gestores culturales, pero no somos un centro de cultura... ya... eh, por el momento, acá en la Biblioteca Santiago Severin. Así que, en realidad la gestión cultural engloba como a todo lo que nosotros podamos llamar al público, a la cultura, y atraerlos nosotros directamente como a la lectura también, como enlazarlo con la lectura.

**I:** Ya... eh, ¿es relevante para usted en el trabajo que realiza en la biblioteca?, y ¿por qué?

**E:** Sí, sí, es super importante porque... eh, la verdad que con la poca experiencia que tengo en bibliotecas públicas, lo que me he dado cuenta es que la biblioteca tiene lectores, lectores de esos usuarios que siempre van, como los usuarios frecuentes... pero también la biblioteca busca llegar a los que no son lectores, a los que no leen la literatura, a los que no leen las novelas, que es como la colección más grande que se presta en la biblioteca. Entonces, cómo llegamos a las otras personas que no leen ese tipo de lectura... y es ahí donde uno, eh... uno de las, de los medios de llegar a estas otras personas es a través de este tipo de actividades. Por eso es tan grande como la gestión cultural, porque por ejemplo, en una exposición de fotos, uno dentro de la biblioteca, uno puede atraer... eh, lectores, nuevos lectores, inscripciones, que conozcan la biblioteca, hay gente que ha vivido toda su vida en Valparaíso, y no conoce que está la Biblioteca Santiago Severin, no sabe que es la primera biblioteca pública a nivel nacional, entonces igual, como dentro de, de nuestra área de bibliotecas, es sumamente importante la Biblioteca Santiago Severin, pero mucha gente que vive dentro de Valparaíso no la conoce. Entonces, como esta gente que no lee, que no, uno la puede atraer a través de la gestión cultural que puede hacer dentro de la biblioteca, en exposiciones... eh, en conciertos de música, en obras teatrales, que son actividades que se realizan en la biblioteca, se puede atraer a este... a estos usuarios que son usuarios como potenciales, porque no son nuestros usuarios reales.

**I:** Eh... bueno, ¿cuál ha sido su rol en la gestión cultural que se lleva a cabo en la biblioteca?

**E:** Eh... he sido como mediador, si se puede decir así... eh, el contacto, como el nexo entre la biblioteca y las personas donde nosotros queremos llegar, por ejemplo, hemos hecho contacto como... eh, con las bibliotecas populares de Valparaíso, hay una red de bibliotecas populares en Valparaíso, donde hemos podido realizar talleres en las bibliotecas, y... ahí como el nexo, como el puente para poder llegar, eh... también las realizamos, eh, también tenemos otros servicios que tienen mucha relación también como con el fomento lector, que es las cajas viajeras, y ahí yo en realidad hago un puerta a puerta, como que... voy colegio por colegio, jardín por jardín, ofreciendo el servicio de las cajas viajeras, y ahora estamos empezando con esto... eh... esto, eh, como asilo de ancianos que se llamaban antiguamente, que ahora tienen otro nombre... no es casa de acogida, son los “elean” creo que se llaman, como... eh, algo de... uy, no me acuerdo el nombre de las siglas, pero algo así se llaman...

**I:** Ah, pero son los, son los...

**E:** ...ya, que es como centro de estadía...

**I:** Ya, son los, los que antes eran los asilos.

**E:** Sí, los que antes eran los asilos. Entonces ahora estamos haciendo eso, pero en realidad... lo que hemos hecho y nos ha funcionado super bien, es como el puerta a puerta, o sea yo voy al colegio, o no necesariamente ir presencialmente, pero uno se comunica a través de un correo electrónico, del teléfono, y así podemos ir concretando estas cajas viajeras... que es un servicio super conocido dentro de las bibliotecas públicas, pero en realidad no siempre funcionan muy bien, porque son cajas... literalmente cajas, con cincuenta, sesenta libros, que se van. A veces funciona super bien, porque van, los colegios los usan, se los

llevan a sus casas, median ese tipo de lectura, pero a veces no regresan, o a veces regresa la mitad, entonces ahí también es como el... como la otra parte del servicio, pero la verdad que este año nos han funcionado super bien las cajas viajeras, o sea de... veinte que hemos prestado, dos estarán incompletas... o sea, igual es un buen número... si acá fuera la mitad que no volviera, ya ahí tendríamos que, que dudar, pero... también es un seguimiento que se le hace a ese tipo de servicios como de fomento lector.

**I:** Eh... ¿cómo ha sido su experiencia trabajando en el desarrollo de la gestión cultural que se realiza en la biblioteca?

**E:** Mira, mi experiencia ha sido super grata, no se si ha sido por los asistentes, pero la verdad... es que, es como el agradecimiento de las personas, yo siento que eso es como lo más satisfactorio que, que, que uno puede como recibir en este tipo de servicios que en realidad son gratuitos... eh, no hay como... un pago por medio... y las personas son muy agradecidas, por ejemplo, estábamos haciendo un taller de escritura creativa, en la biblioteca, pero para adultos mayores. Y estaban súper contentos porque decían que... como que agradecían el espacio, la instancia, como ese tipo de cosas que después de pandemia, obviamente ya no existían esos espacios, o esas instancias, ahora sí están. Eh, los talleres que hicimos en el cerro Placeres y en el cerro Rodelillo, también. Estaban como muy agradecidos de que la biblioteca hiciera esta... este tipo de actividad. Y la verdad es que eso es bien... eh, gratificante, como escucharlo de los propios usuarios, no como solamente de la directiva de la biblioteca que, o en lugar donde fuimos, sino que las mismas personas te digan que están agradecidos como de la instancia que presta la biblioteca, y eso igual es súper... gratificante, como que te... te incentiva como a seguir haciendo este tipo de cosas.

**I:** Ya... eh, bueno, a su juicio, ¿qué podría cambiar o mejorarse en este aspecto, en el trabajo que realiza en la biblioteca?

Si estuviera en mis manos, más presupuesto... eh, presupuesto. En realidad, el presupuesto para este tipo de actividades son súper... limitados, y pensando como en el costo que tiene, por ejemplo, un mediador de clubes de lectura... eh, charlas de mediar libros, por ejemplo... o de hacer talleres relacionados a la biblioteca, igual son costosos. Entonces el presupuesto que nos dan es súper bajo... súper bajo. Y también limitantes, tenemos muchas limitaciones. Entonces eso yo lo abriría, yo lo abriría a que por ejemplo la biblioteca pudiéramos movernos por sí solos... que pudiéramos ejecutar dentro de nuestro mismo presupuesto, que no existe, porque a nosotros nos llega como un dinerito... y eso, con ese dinero tenemos que hacer una licitación... eh, que hayan concursantes, porque muchas veces no hay personas que concursan en estas licitaciones, o que postulan... y ahí recién podemos conseguir a alguien que haga este tipo de actividades. Nos permite, por ejemplo... eh, contratar a alguien directo a honorarios. Esa es una gran limitante, por ejemplo, que mucha gente boletea, pero este presupuesto no nos permite pagar una boleta a honorarios, sino que tiene que ser con factura, mucha gente no factura de, de este tipo de... de mediadores, por ejemplo, no todos facturan, entonces eso es, es una limitante súper grande. El presupuesto y el, y el también que nos permita hacer más cosas con ese presupuesto.

**I:** Ya... eh, bueno, a su juicio, ¿cómo es la integración entre la biblioteca y su comunidad?

**E:** Yo creo que... no es tan... mm, bueno no somos una biblioteca por ejemplo con acceso universal. Y es lo que estamos peleando hace mucho rato, como el edificio es patrimonial, no podemos llegar y hacer modificaciones. Lo que sí tratamos de hacer es que, por ejemplo, las colecciones que son más requeridas

por adultos mayores estén abajo. Entonces ahora por eso que, que antes estaba en el segundo piso préstamo a domicilio que, bueno, es colección general que se presta arriba, ahora bajó... porque es de más fácil acceso, pero por ejemplo, personas con discapacidades... eh, físicas... eh, sobre todo sillas de ruedas, o adultos mayores que no necesariamente tengan algún tipo de discapacidad, a ese público a nosotros es muy difícil de llegar, pero porque nuestro acceso, no, de hecho hay un proyecto, a través del MOP... no, estoy mintiendo, no es a través del MOP... es a través... eh, no me acuerdo como se llama, uy es que entre tanto nombre, entre SENADIS, SENAMA y todo eso... pero hay un proyecto que es a nivel como... eh, Gobierno Regional, a través del Gobierno Regional, donde se está buscando que la biblioteca pueda tener un ascensor, pero externo. Como no se puede tocar la infraestructura del edificio, entonces que permita por ejemplo a nuestros usuarios subir por los distintos pisos... eh, ya que la biblioteca no cuenta con ascensor, no tenemos una, por ejemplo no tenemos rampas de acceso... ese tipo de cosas. Ese tipo de público, nosotros lamentablemente... tratamos de hacerlo, si van personas nosotros buscamos todas las medidas para que el usuario pueda llevar... eh, se cumplan como sus, sus expectativas, o lo que él anda buscando en la biblioteca se lo pueda llevar, pero así como que nosotros tengamos un acceso universal, no lo tenemos, lamentablemente no. Eh, y lo otro es, eh... es que no tenemos tampoco como llegar a toda la Región de Valparaíso, porque... no olvidar que la Biblioteca Santiago Severin es la biblioteca regional de Valparaíso, no es sólo la primera biblioteca pública...

(En este punto se interrumpe la videollamada. Reviso la conexión y vuelvo a llamar.)

**I:** Me estaba hablando del estatus de Biblioteca Regional.

**E:** Sí, que al final, lo otro también que nos faltaba era como llegar a todas las comunas de la Biblioteca Regional... eh, que son todas las comunas que están

dentro de la Región de Valparaíso. Entonces, hacer ese trabajo, también... eh, no es tan fácil llegar como a todas las comunas, igual Valparaíso tiene hartas comunas, y... y eso como que nos ha costado un poco. Pero dentro de la población que está más cercana, Valparaíso, Viña, sí... yo siento que, de alguna manera, sí se ha visibilizado el trabajo, sí se hace como la invitación a llegar... eh, a la biblioteca... aunque siempre, siempre, siempre y en todos lados pasa de que nos vamos a encontrar con alguien que dice “uy, yo no sabía que había una biblioteca en Valparaíso”, dado que eso pasa en todos lados, pero sí tratamos de llegar como... como a toda la comunidad.

**I:** Eh, ¿cuál ha sido el impacto de la pandemia en los servicios que la biblioteca ofrece, y en su funcionamiento?

**E:** Bueno, eh, tuvo un alto impacto de forma negativa... la biblioteca, la verdad es que bajaron muchísimo los préstamos, la biblioteca se cerró el 15 o 16 de marzo del 2020, y abrió sus puertas recién en agosto del 2021... este, agosto de 2021 fue la apertura porque en ese intertanto tampoco teníamos un director... eh, como cabecera de la biblioteca... y ahí se llamó a concurso. Cuando asumió la nueva directora, la biblioteca abrió sus puertas, y el proceso como que fue una apertura muy gradual... muy, muy gradual... eh, primero se podía reservar, entonces tu preguntabas si tenían El principito, te decían que sí, que podías ir tal día. Se entregaban como por horas los libros, se entregaban como en un paquetito, cerradito, y ahí... Después de eso se pudo abrir la biblioteca. Después, eso fue, estuvo como tres meses funcionando la biblioteca así. Y después en el mes no me acuerdo si noviembre o diciembre en el 2021, la biblioteca ya empezó a abrir sus puertas. Con pocos servicios, no con todos los servicios funcionando, pero ya las personas podían ir a la biblioteca, y primero se abrió hasta la una, de diez a una... eh, después empezó a abrir más días, porque era una vez a la semana, después dos veces a la semana, ahora vamos en tres, porque ni siquiera ahora estamos completos. Tres veces a la semana... y, pero ya el horario

se extendió un poco, estamos de diez... no, de diez y media a cuatro y media, los tres días que abrimos, y ahora vamos a empezar a abrir dos sábados al mes, así que de a poquitito estamos. Por qué los sábados, y no los otros dos días que nos faltaban en la semana, es porque la gente que también nos ha pedido mucho a través de las redes sociales que sí, por qué no abrimos los sábados, para las personas que trabajan de lunes a viernes y no pueden ir en el horario que tenemos abierto... así que de esa forma tratamos como de ir modificando los horarios, y también de poder llegar a todos nuestros usuarios, pero el impacto fue... muy grande... eh, bueno, para qué hablar de los préstamos, los préstamos bajaron... yo creo que desde que empezamos abril, desde agosto del 2021 tienen que haber bajado un 90% los préstamos que hacíamos, si es que no un 95%... bajó, y ya de a poquitito hemos empezado ya a poder... eh, avisarle a nuestros usuarios que antes eran asiduos de la biblioteca que vengan, que la biblioteca ya está abierta, que está funcionando, y ese tipo de cosas, pero sí, la pandemia afectó fuertemente como al funcionamiento... aparte de los horarios y de los días abiertos, al funcionamiento en sí porque, qué pasó, que hasta el día de hoy tenemos una restricción... eh, no restricción, pero tenemos algo que, que... los enfermos crónicos, por ejemplo, no pueden, o sea, es voluntario que vuelvan a su función. Y eso nos deja sin personal presencial... que vayan a la biblioteca a trabajar. Tenemos todavía... eh, y me incluyo... yo sí voy los días de atención de público, pero también me incluyo en los otros días que... eh, tengo una hija menor de 2 años... así que al final también me quedo en teletrabajo algunos días. Pero los días que hay atención de público, voy. Pero hay días que hay personas que no van, entonces también eso nos ha como... de alguna manera, dificultado un poco el abrir todos los servicios a la vez. Pero ahora sí están funcionando, todas las salas están funcionando, y... y tratamos de entregar todo el servicio que prestaba antes la biblioteca.

I: Bueno, en ese sentido, ¿se están haciendo como acciones remediales, de alguna forma?

**E:** Sí, de hecho esos son, por ejemplo, el que te contaba recién de no abrir de lunes a viernes, y dejar dos sábados al mes para poder llegar como a las personas, el extender el horario... eh, atendíamos hasta la una... después de la una extendimos, si no me equivoco hasta las tres, y ahora hasta las cuatro y media. Ahora la biblioteca se cierra a las cuatro y media. Si bien es una hora, una hora y media lo que hemos ido aumentando, igual ha sido significativo porque, por ejemplo, a las cuatro sí llega mucha gente, que debe ser la gente que, por ejemplo sobre todo los estudiantes... que salen de sus clases. Así que igual... si bien no es lo que nosotros... no es nuestra, no hemos podido llegar a nuestra meta, sí hemos podido ir abriendo de a poco, y hemos tomado medidas también. Las renovaciones por ejemplo, para que las personas no tengan que ir a la biblioteca solo a renovar. Ahora es por teléfono, es por un correo electrónico, se le confirma la nueva fecha de... de que quedó su préstamo, entonces todas esas medidas hemos tratado de... para poder simplificar también y entregar un buen servicio a los usuarios.

**I:** Ya... eh... ¿se trabaja teniendo en consideración el enfoque de género?

**E:** Sí, sí, de hecho, todas las bibliotecas públicas tienen que cumplir un PMG, y uno de los PMG es el PMG de género donde tienes que comprar un porcentaje de tu presupuesto que te dan anual para la compra de libros, libros que tengan relación con género... ya, eh, de cualquier tipo de temática, pero sí tiene que, o sea, me refiero a cualquier tipo de área del conocimiento, pero sí tiene que ver con género, y también actividades que tenemos que realizar en el año, actividades que tengan relación con género, así que sí, sí, hacemos, y siempre está presente porque es una de las cosas que también les piden a nivel nacional como a las bibliotecas. De hecho ahora, en la actualidad, se está haciendo un club de lectura de la comunidad LGTBIQ+ o A+, que siempre me olvido de las últimas letras... eh, se está realizando un club de lectura.

#### **IV. Diario de Campo.**

Voy a la biblioteca por primera vez desde que comencé la investigación. Es jueves, y la biblioteca está abierta entre las diez y las quince horas. Llego a los alrededores del edificio cerca de las trece horas, y me siento en una banca situada en la vereda del frente, en un costado de la Plaza Victoria. Me dedico a observar durante quince minutos el entorno que rodea la entrada de la biblioteca. Me llama la atención que el edificio no colinda con ningún otro, que está completamente rodeado de calles, aislado en su propia cuadra. También pienso en que sus veredas están llamativamente vacías, lo que contrasta con las otras cuadras cercanas, en las que suele haber gente vendiendo o esperando locomoción. En el transcurso del tiempo en que estuve observando, entraron y salieron personas con cierta regularidad, todas con mascarilla. Me decido a ingresar, con la intención de consultar sobre la posibilidad de hacerme socio, y pedir un ejemplar de la propuesta de nueva constitución, que aún no he leído, y cuya votación es en los próximos días. Al acercarme a la puerta, observo un letrero con algunas indicaciones relacionadas a las medidas preventivas propias al contexto de la pandemia. Busco en mi celular el código QR de mi pase de movilidad, que ya tenía preparado por si me lo solicitaban, y me pongo una mascarilla. Cuando ingreso, saludo a la persona encargada de la entrada, y le pregunto cómo puedo hacerme socio. Me responde que tengo que ir a cierta parte de la biblioteca, pero que antes debe validar que mi pase de movilidad está habilitado. En ese momento, le muestro el código QR en mi celular, y al escanearlo aparece como deshabilitado. Uy, yo pensaba que estaba habilitado, le digo a la persona, que me dice que lamentablemente no podré ingresar. Salgo del edificio, me siento nuevamente en la banca por algunos minutos, y la escena de antes se repite con un flujo de gente un poco mayor.

Voy por segunda vez a la biblioteca. Acordamos una reunión con la directora de la biblioteca, a través de correo electrónico. Es miércoles, y la reunión está fijada para el mediodía. Llego a los alrededores de la biblioteca unos cinco minutos antes, y observo un escenario parecido al de la vez anterior. Ingreso a la biblioteca, saludo a la persona encargada de la entrada, y le muestro el código QR de mi pase de movilidad, esta vez habilitado, y le pregunto por la directora de la biblioteca. Al mismo tiempo, aparece la directora bajando las escaleras, y nos saludamos. Nos movemos a la hemeroteca, y nos sentamos. Le comento algunas cosas sobre mi investigación, le hago algunas preguntas, y conversamos sobre el funcionamiento de la biblioteca, sobre cómo ha afectado la pandemia, y sobre su experiencia como directora. La sala de la hemeroteca estaba vacía en ese momento, pero en la otra sala, donde se realiza el préstamo de libros, circulaban de vez en cuando algunas personas, principalmente para pedir o devolver algún libro, y todas usaban mascarilla y validaban su pase de movilidad al ingresar. Le agradecí a la directora por la conversación, y nos despedimos. Al salir del edificio, crucé la calle y volví a observar la fachada de la biblioteca y sus veredas, recordando mis impresiones de la visita anterior, parecidas a las que ahora registraba.