

Universidad de La Salle

Ciencia Unisalle

Sistemas de Información, Bibliotecología y
Archivística

Escuela de Humanidades y Estudios Sociales

1-1-2018

Indicadores para la evaluación del programa “Lecturas diferenciales” en la Biblioteca Pública Gabriel García Márquez

Christian Camilo López González
Universidad de La Salle, Bogotá

Nattaly Prieto Caro
Universidad de La Salle, Bogotá

Follow this and additional works at: https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion

Citación recomendada

López González, C. C., & Prieto Caro, N. (2018). Indicadores para la evaluación del programa “Lecturas diferenciales” en la Biblioteca Pública Gabriel García Márquez. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/234

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Escuela de Humanidades y Estudios Sociales at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DEL PROGRAMA
“LECTURAS DIFERENCIALES” EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA
GABRIEL GARCÍA MÁRQUEZ.

CHRISTIAN CAMILO LÓPEZ GONZÁLEZ
NATTALY PRIETO CARO

UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
BOGOTÁ
2018

INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DEL PROGRAMA
“LECTURAS DIFERENCIALES” EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA
GABRIEL GARCÍA MÁRQUEZ.

CHRISTIAN CAMILO LÓPEZ GONZÁLEZ
NATTALY PRIETO CARO

Trabajo de grado para optar por el título de Profesional en Sistemas de
Información, Bibliotecología y Archivística

Asesor
Gilberto Suárez Castañeda

UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
BOGOTÁ
2018

Firma del Director del Programa

Firma del Director de Trabajo de Grado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios, que nos ha brindado la sabiduría necesaria para lograr esta meta tan importante para nuestros proyectos de vida.

Agradecemos a nuestras familias que nos han estado apoyando desde el momento que iniciamos con nuestro proyecto de estudiar para desarrollarnos como profesionales respetados en el campo laboral.

Agradecemos a todos los docentes que nos exigieron al máximo y lograron la mejor versión de nosotros para el desarrollo de los objetivos propuestos.

Gracias a nuestros compañeros y amigos con los que iniciamos en primer semestre y nos acompañaron en el desarrollo de cada una de las clases.

Gracias a la Biblioteca pública Gabriel García Márquez, por permitirnos el espacio requerido para el buen desarrollo de la investigación y la disponibilidad del personal que nos colaboró.

DEDICATORIA

*A nuestros padres
Por su amor y
Apoyo incondicional*

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	8
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	10
2. JUSTIFICACIÓN.....	14
3. ANTECEDENTES.....	19
4. OBJETIVOS.....	22
4.1. GENERAL.....	22
4.2. ESPECÍFICOS.....	22
5. MARCO TEÓRICO.....	23
PERSONAS CON AMAUROSIS.....	23
DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA LECTURAS DIFERENCIALES.....	27
PROGRAMAS PARA PERSONAS CON AMAUROSIS.....	32
EVALUACIÓN DE PROGRAMAS.....	37
6. METODOLOGÍA.....	41
7. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.....	45
7.1. INDICADORES DEFINIDOS.....	50
8. LINEAMIENTOS DE FORTALECIMIENTO PARA EL PROGRAMA LECTURAS DIFERENCIALES.....	51
9. RESULTADOS.....	54
CONCLUSIÓN.....	57
RECOMENDACIONES.....	59
BIBLIOGRAFÍA.....	61
ANEXOS.....	66

LISTA DE TABLAS

Tabla No. 1 Relaciones entre los criterios para garantizar el éxito del programa y los beneficios de usar el modelo lógico	17
---	----

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1 Estructura del Programa Lecturas Diferenciales	30
---	----

LISTA DE ANEXOS

Anexo No. 1 Instrumento aplicado, matriz analítica	66
Anexo No. 2 Instrumento aplicado, tabla de cotejo del recurso humano	71
Anexo No. 3 Instrumento aplicado, tabla de cotejo del recurso físico	75
Anexo No. 4 Instrumento aplicado, lista de chequeo del recurso humano	78
Anexo No. 5 Instrumento aplicado, lista de chequeo del recurso físico	79

INTRODUCCIÓN

En el presente documento de investigación se expone como objetivo principal, el desarrollo de indicadores de evaluación, que permiten valorar el Programa Lecturas Diferenciales implementado en la Biblioteca pública Gabriel García Márquez (Parque el Tunal), que trabaja en la formación y apropiación de herramientas tecnológicas especializadas, con la población ciega o con baja visión, que a partir de ahora serán denominadas como personas con amaurosis, las cuales se encuentran en una situación de exclusión constante dentro de la sociedad. Siendo la Biblioteca pública uno de los únicos lugares donde se desarrolla una verdadera inclusión social, por medio de este tipo de iniciativas.

En tal sentido, se realizó una búsqueda exhaustiva de trabajos de valoración por medio de índices definidos en planes de bibliotecas, lo cual generó como resultados representativos, elementos concretos en casos de Chile y Colombia que fueron utilizados como referencia en el proceso investigativo, aunado a esto, se tuvo en cuenta la perspectiva universitaria de dos (2) trabajos de pregrado relacionados con el tema en cuestión, desarrollados en pregrado en la Universidad de la Salle y en postgrado de la Universidad Javeriana. Dejando en claro, que no existen muchos trabajos que traten sobre indicadores de evaluación aplicados a planes de biblioteca.

Ante esta negativa, la investigación también se apoyó en la concepción legislativa que posee el país (Colombia) en materia de discapacidad visual, identificando en cada ley y norma los elementos necesarios con los que debería contar el programa Lecturas Diferenciales, además, las ideas expresadas por la IFLA/UNESCO acerca del tema. Siendo este un imperativo para desarrollar los índices de valoración. Los productos resultantes parten

de la realización de un estudio de caso frente al Programa Lecturas Diferenciales, para definir los aspectos a evaluar y posteriormente categorizar cuales de estos elementos tienen que ver con el recurso humano y físico necesarios, para así alcanzar los objetivos establecidos del programa; se aplicó una matriz analítica y una tabla de cotejo que luego de ser analizadas, ayudaron en la construcción de los indicadores de evaluación y los lineamientos de fortalecimiento que fueron aplicados al proyecto ya mencionado. Finalmente, se utilizó una lista de chequeo, con el propósito de robustecer los resultados y las conclusiones de la investigación, con los indicadores definidos.

Se hace necesario aclarar que, durante el desarrollo de la investigación, surgió un cambio repentino en el nombre del programa analizado, puesto que, con la administración anterior se llamaba programa Oigo, sientoy me comunico, pero ahora se denomina Lecturas Diferenciales, además, conviene subrayar que en el desarrollo de la investigación se utilizó el termino tiflotecnología, el cual es definido por la RAE como el estudio de la adaptación de procedimientos y técnicas para su utilización por los ciegos.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Ante las grandes brechas que existen en el acceso a la información para las personas con discapacidad visual, las Bibliotecas públicas se convierten en unos aliados estratégicos, que democratizan los saberes, formando espacios de inclusión social de las personas con algún tipo de condición especial, por medio de programas que permitan su autonomía, en los diferentes espacios que conlleva una vida dentro de una sociedad competitiva y excluyente. Este tipo de iniciativas, no pueden ser simples paliativos, que conlleven un discurso populista, que a la larga no resuelven los problemas de fondo, y no sirven a las personas que realmente lo necesitan. Por tal motivo, es indispensable tener herramientas de control, que ayuden a ejecutar un seguimiento constante, en el cual se garantice el cumplimiento de unos parámetros mínimos, sobre todo de aquellos planes que involucren población que se encuentre en una situación de vulnerabilidad, por contar con algún tipo de discapacidad visual.

De igual modo, es un problema habitual que al momento de evaluar programas no se tenga en cuenta la perspectiva y las necesidades que tienen los asistentes al mismo, además, existe una limitada presencia de indicadores que permitan valorar e identificar los resultados de dichas intervenciones para determinar si realmente han tenido un impacto en las vidas de estas personas. La evaluación de proyectos debe ser una prioridad, puesto que, con ella se conoce en detalle su funcionamiento, lo cual lleva a desarrollar directrices claras para garantizar su calidad y su pertinencia, basándose en elementos de juicio sólidos y no en supuestos sin fundamento. La evaluación de los planes se desarrolla de manera implícita donde Madrid (2002) afirma “la detección de problemas como la mejor asignación de recursos y la responsabilidad por el uso de fondos, además de la medición del efecto/impacto de un cambio y la posibilidad de elegir entre distintas alternativas” (p. 105). Debido a las

grandes variables que se presentan en el desarrollo de las actividades, como el mayor o el menor impacto en la población objeto, la falta de los diferentes recursos físicos, entre otros.

Actualmente, los proyectos desarrollados para atender a las personas con amaurosis dentro de las Bibliotecas públicas de Bogotá, no cuentan con unos indicadores claros que permitan evaluar la pertinencia que se tiene para este tipo de población; en efecto, Madrid (2002) señala que “existe una carencia en cuanto a la puesta en práctica de programas sistemáticos de evaluación de las unidades de información, sus productos y servicios y el grado de satisfacción de los usuarios con los mismos” (p. 105). En otras palabras, el principal problema, es que no existen evaluaciones que permitan garantizar la calidad de dichos planes, y el error persiste en no realizar dichas observaciones con los criterios necesarios, según lo indiquen los objetivos del programa a evaluar.

Dentro de esta perspectiva, se hace necesario comparar los resultados obtenidos en la Sistematización del plan Lecturas Diferenciales realizada en el año 2013, con los objetivos que se han trazado, para determinar si este cumple con el propósito por el cual fue creado. Esto se puede lograr mediante el diseño e implementación de criterios de evaluación claros, que permitan determinar los aspectos que deben ser mejorados; lo cual ayudará a una mejor toma de decisiones, con respecto a fortalecer o eliminar algunos elementos del programa. Habría que decir también que son un marco de referencia que podrá ser utilizado para evaluar otros proyectos, mejorando sustancialmente los estándares a tener en cuenta para su desarrollo.

Así mismo, es importante aclarar que el Programa Lecturas Diferenciales para los usuarios con amaurosis solo se presta en las Bibliotecas mayores de Bogotá (Parque el Tunal, Tintal, Virgilio Barco y Julio Mario Santo Domingo), además, estas Bibliotecas deben:

Prestar sus servicios sobre la base de igualdad de acceso de todas las personas, independientemente de su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. Deberán contar con servicios específicos para quienes por una u otra razón no puedan valerse de los servicios y materiales ordinarios; desde esta perspectiva las bibliotecas mayores son espacios abiertos al conocimiento en donde se reconoce la diferencia. (UNESCO, 1994)

Teniendo en cuenta lo anterior, el acceso libre sin distinción alguna, es uno de los servicios básicos que debe prestar cualquier Biblioteca pública; aunado a esto, necesitan de espacios adecuados y de personal capacitado para atender a la población en general, en el caso particular de esta investigación las personas con amaurosis, sin embargo, esto requiere de una inversión económica amplia, que no todas las bibliotecas públicas pueden realizar, de ahí que, el programa Lecturas Diferenciales inició como un proyecto enfocado a las Bibliotecas Mayores, pero la biblioteca que logró materializar mejor los recursos y talleres necesarios para su desarrollo, fue la Biblioteca Pública Gabriel García Márquez (Biblored, 2013).

En el contexto internacional se presenta el programa “*That All May Read*”, el cual permite la inclusión social para las personas con amaurosis; es implementado por la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos y el Servicio Nacional de Bibliotecas (NLS) a través de la cual “una red nacional de bibliotecas cooperantes suministra materiales en braille, revistas, música y audio libros de forma gratuita” (Library of Congress, 2015). La biblioteca en mención busca mayor impacto en todos los usuarios, brindando acceso libre a todo el material para personas con alguna condición especial que posee la Red Nacional de Bibliotecas, mediante convenios de cooperación.

Algo similar ocurre con el programa Ágora de la Fundación ONCE para la solidaridad con los hombres y mujeres ciegos de América Latina, que nace de la colaboración de los distintos convenios adscritos en diferentes países. “El propósito del programa es formar y

emplear a las personas con amaurosis para que exista una inclusión social en esta población en particular” (Sena, 2012). Dicha acción debería ser desarrollada con mayor ímpetu dentro de la sociedad, para evitar la discriminación marcada en la comunidad, buscando mayores estrategias en los grandes sitios de educación (colegios, escuelas y universidades) con el propósito de crear conciencia.

Así mismo, el programa implementado a nivel Nacional Lecturas Diferenciales que se inició en el año 2001; para la “formación el uso y aprovechamiento de los recursos tecnológicos especializados, dirigidos a personas con limitación visual y alfabetización en lecto-escritura braille para videntes e invidentes” (BibloRed, 2013). Habría que decir también, que el programa lleva más de 14 años desde su ejecución; razón por la cual se hace necesario la creación e implementación de puntos de referencia que permitan su evaluación; para saber qué elementos se deben mejorar y así generar un mayor impacto en sus asistentes, además, para que dicha investigación sirva para evaluar diferentes programas implementados con características similares.

A partir de lo señalado, se establece como pregunta de investigación ¿Cuáles son los indicadores de evaluación que se deben tener en cuenta para garantizar la calidad y la pertinencia del Programa Lecturas Diferenciales implementado en la Biblioteca pública Gabriel García Márquez?

2. JUSTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta lo expresado en el planteamiento del problema, los proyectos implementados dentro de las Bibliotecas para la población con amaurosis, no cuentan con unos indicadores de evaluación que garanticen su calidad, ni un seguimiento riguroso que se ajuste a las necesidades emergentes de esta población. También por una falta de continuidad y voluntad política por parte de los gobiernos de turno que, con sus cambios administrativos, destruyen los avances que un gobernante contrario a sus pensamientos pueda haber realizado, dando paso a la improvisación y a un ejercicio tardío, generando planes insostenibles en el tiempo, donde los principales afectados son los ciudadanos con amaurosis. Por tal motivo, es necesario desarrollar parámetros que permitan evaluar el Programa Lecturas Diferenciales.

Desde otra perspectiva, la evaluación de programas según Pérez (2000) es “un proceso sistemático, diseñado intencional y técnicamente, de recogida de información rigurosa valiosa, válida y fiable orientada a valorar la calidad y los logros de un programa” (p. 272). Así mismo, los resultados que aportan dichas investigaciones, proporcionan una mayor comprensión y un contexto mucho más amplio del mismo, es decir, que estas acciones producen un mejoramiento continuo de estos proyectos.

Esta idea es apoyada desde la perspectiva de Correa, Puerta & Restrepo (2007) en donde se resalta la importancia que tuvo en Colombia la evaluación de programas enfocados a la educación superior y a distancia en el año 1980, dando como resultado la reglamentación legislativa que permitió la creación del Sistema Nacional de Acreditación. En ese momento la evaluación comienza a tomar mayor relevancia y se tienen en cuenta las comunidades más vulnerables.

Es la evaluación pieza fundamental para la intervención social, en donde el evaluador se convierte en parte de la historia asumiendo un rol específico dentro de un programa. Fernández (1996) menciona, que muchas de las evaluaciones poseen un impacto directo sobre el proyecto, no por la calidad de su metodología, sino por el rol que asume el evaluador sobre el mismo, por el nivel de implicación y cercanía con los interesados, por la disposición hacia la adecuada presentación de los resultados, por la oportuna identificación de las mejoras del programa, es decir, por el rol social que tiene la evaluación de dichos procesos.

En ese mismo sentido, se encuentra la perspectiva de Casas (2003) que plantea dicho proceso como una intervención social y una actividad rigurosa que es fundamentada; que pretende saber hasta qué punto se ha generado impacto o un mejoramiento del bienestar de los que asisten a dicho programa, y hasta qué punto podría hacerse mejor y de forma más eficiente, con esto queda en evidencia el rol social que tienen los procesos evaluativos.

Así mismo, Martínez (2013) destaca la evaluación como mecanismo de mejoramiento de la calidad de los programas y menciona que estos deben comprobar si el programa da respuesta a una problemática, o a unas necesidades, y si llega a producir un cambio significativo para la resolución de las necesidades de los asistentes, además si consigue sus objetivos y con qué calidad los logra; de modo que todo ello oriente a la toma de decisiones para conducir a la realización de acciones de mejora continua de los programas que sirven a los individuos que asisten al mismo.

Por otra parte, la perspectiva de Pérez (2000) sobre la importancia que tiene la evaluación de proyectos como un instrumento de mejoramiento; el cual si es bien desarrollado puede representar uno de los ejes centrales para la mejora continua de la calidad de los programas a nivel educativo en diferentes ámbitos.

Por lo mencionado en el párrafo anterior se hace necesaria la evaluación de programas, con el propósito de determinar la pertinencia del mismo y para la consecución de sus objetivos; en los cuales mencionan Marzal, Parra, & Colmenero (2011) que la valoración que se desarrolle, necesita de una categorización de acuerdo con su naturaleza, y unos indicadores de resultados que ayuden a diagnosticar las deficiencias, realizando un seguimiento que mejoren los procesos, aunado a esto para verificar que se cumplan los objetivos establecidos, junto a los posibles beneficios que pueda tener.

Dicho lo anterior, se deben analizar ciertos aspectos con mayor profundidad, estos deben apoyarse en una evaluación. Lo cual supone investigar los efectos tanto positivos como negativos que un determinado proyecto pueda tener en la población a la cual atiende, sobre todo si estos resultados eran los esperados o no. Partiendo de esta premisa, es necesario averiguar si este plan ayudó a resolver el problema, o en su defecto mejoró en algo la situación. De esta forma, se podrá determinar la pertinencia que tiene dicho proceso, especialmente en aquellos que se vean involucradas personas excluidas por la sociedad, que, en el caso particular de esta investigación, son una población vulnerable que padece amaurosis.

La estructura propuesta por Kellogg para el desarrollo de la evaluación de programas cuenta con elementos que permiten garantizar el éxito al momento de evaluar un programa, por tal motivo, este sistema se tiene como referencia de diferentes investigaciones en la materia y está compuesta por:

Elementos del programa	Criterios para garantizar el éxito del programa	Beneficios de usar el modelo lógico para la evaluación del programa
1. Diseño del programa y su presentación	Buena definición de las metas y objetivos del programa, así como de sus posibles efectos a lo largo del tiempo.	Facilita comprobar las lagunas existentes entre los principios o lógica del programa, y ayuda a resolverlos.
2. Planificación de su implementación	Las metas y objetivos del programa deben ser plausibles y posibles de conseguir.	Construye una comprensión compartida sobre el programa en su totalidad y como debe funcionar cada una de sus partes.
3. Implementación y gestión del programa	Debe permitir obtener información relevante, creíble y útil sobre la realización del programa.	Centra la atención de la gestión sobre las relaciones más importantes entre las acciones y los resultados.
4. Evaluación formativa	La evaluación constante del programa durante su aplicación.	Facilita la mejora del diseño del programa, la adecuación de los recursos para la planificación y realización de los procesos.
5. Evaluación sumativa	La evaluación del éxito del programa.	Información acerca de las metas conseguidas tras su aplicación, y la resolución de unas necesidades o de un problema.
6. Informes de los resultados	Identificación de los que van a usar los resultados de la evaluación.	Proporciona un modo de implicar y comprometer a los responsables en el diseño, procesos y uso de los resultados de la evaluación.

Tabla 1. Relaciones entre los criterios para garantizar el éxito del programa y los beneficios de usar el modelo lógico. (Kellogg Foundation, 2001, p. 11)

Desde otro ángulo, los procesos de evaluación de la calidad que se implementan dentro de los programas de las Bibliotecas, emplean modelos de medición que proporcionan información de tipo cuantitativa y cualitativa. Es Gimeno (2011) quien permite conocer la competencia que tiene la biblioteca para satisfacer las necesidades de los usuarios, o la determinación de una serie de proposiciones que permitan mejorar dicho programa. La satisfacción plena es el objetivo final de todo proceso de evaluación.

No obstante, las ideas expresadas por la IFLA (2001) mencionan que las Bibliotecas públicas deberán tener las facultades necesarias para que sus servicios estén a disposición de todas las personas; al igual que los equipos de cómputo y el material de lectura especial para los y las que tienen algún tipo de discapacidad física o sensorial, como los que padecen amaurosis; así mismo, todo el personal de la Biblioteca debe estar en la capacidad de atender a esta minoría poblacional.

3. ANTECEDENTES

Los procesos de evaluación, están relacionados con la calidad y criterios de medición de los procesos de «cualificación», eficaces, objetivos, de útil procesamiento para su eficiente interpretación y la mejor toma de decisiones. La consecución de los objetivos dependerá de la determinación clara y objetiva de los esfuerzos y el apoyo que reciba cada programa para su evaluación, es decir que los programas deben ser medidos con instrumentos e índices pertinentes para que de esta forma puedan ser alcanzados sus objetivos (Marzal & Quismondo, 2010).

Desde esa perspectiva, autores como Navarrete (2018), consideran que si bien, una evaluación responde a preguntas concretas, también tiene la obligación de establecer patrones específicos que pueden definirse en términos de economía, eficacia y eficiencia. Dentro de este aspecto los programas necesitan una evaluación, puesto que el cumplimiento de sus objetivos depende de la determinación de modelos de calidad que permitan resolver las problemáticas presentes en cada proyecto.

La evaluación de programas según Correa et al. (2007) tal vez sea una de las formas de investigación pedagógica que más se utilizan, y desde luego, generan mayores probabilidades de ser aplicadas; para crear esquemas de rigor que permitan valorar los proyectos de investigación, por tal motivo, la carencia de evaluaciones de los programas solo puede ser resuelta con acciones investigativas concretas que determinen ciertos indicadores.

Un ejemplo de evaluación de programas, se encuentra en Chile en la Red de Bibliotecas públicas Biblioredes que está destinado a “contribuir al desarrollo del capital social, a través de la disminución de la brecha digital desde las Bibliotecas públicas, en la

población con dificultades de conectividad por factores socioeconómicos y/o por ubicación geográfica” (Salas, Yacometti, & Bustos, 2005).

Con respecto al trabajo de Biblioredes de Salas et al. (2005) se encontró un buen ejemplo de la evaluación de programas que se han realizado a nivel de Latinoamérica y sirvió como marco de referencia para el desarrollo de esta investigación, sin embargo, cabe mencionar que son escasas las evaluaciones de programas que se han desarrollado en las Bibliotecas para usuarios que tengan algún tipo de discapacidad visual; es desde esa perspectiva, donde resulta importante contar con mecanismos que permitan medir la pertinencia de dichos planes. Se evalúa para aprender de las experiencias del pasado, mejorando lo que sirve, y desechando lo que no, para que de esta forma se consigan los objetivos futuros, además, se desarrolla con el propósito de conocer si han tenido un impacto en las vidas de la población que asiste a estos programas.

En cuanto al desarrollo de trabajos de evaluación universitarios en Colombia, similares al de Lecturas Diferenciales, se identificó la investigación de la Universidad de la Salle, donde Martínez (2014) menciona a la “Biblioteca pública como agente democratizador: enfoque desde la evaluación de los programas y servicios que ofrece la biblioteca Luis Ángel Arango”, en el cual se realiza un análisis de diferentes modelos de evaluación, “para identificar las variables e indicadores que se usarían para evaluar los programas y servicios de la BLAA”(p. 23). Este referente, se delimita la investigación hacia los aspectos generales y de normatividad que se deben tener en cuenta a la hora de desarrollar lineamientos desde una perspectiva bibliotecológica, enfocada a un proyecto de una biblioteca en particular, es decir, que proporcionó elementos para fortalecer y sustentar parte de este trabajo.

Otro de los referentes que se tuvieron en cuenta, es el de Mantilla (2011), en su trabajo titulado “¿Por qué evaluar la efectividad de un programa audiovisual en el marco de una política pública social?”, que tiene como objetivo principal “establecer cuáles son los criterios y elementos que se deben tener en cuenta para diseñar los indicadores que permitan evaluar la efectividad de un proyecto audiovisual” (p. 5). El documento evidencia la necesidad de establecer juicios para valorar la efectividad, mediante criterios cualitativos que confluyen en unos preceptos encaminados a las políticas públicas, que están directamente relacionadas con la satisfacción de las necesidades de información. Empleándose un estudio de caso con personas que se encuentran en una situación de alta vulnerabilidad, como la población objeto de esta investigación del Plan Lecturas Diferenciales (personas con amaurosis), estas similitudes ayudaron a entender mejor las ventajas de realizar dichas evaluaciones, y establecer parámetros que garanticen la efectividad de estas iniciativas.

Finalmente, se encuentra el trabajo de pregrado de la Salle de Sánchez (2017) “Evaluación del programa de difusión cultural de la biblioteca de la universidad externado de Colombia”, donde se desarrolla un diseño de evaluación de proyectos relacionados con la gestión cultural, dentro de la Biblioteca Universitaria del Externado; además, muestra como el uso de una serie de indicadores permitieron determinar cuáles eran las fortalezas y debilidades que tenía dicho plan, aunado a esto, se redefinieron algunos lineamientos. Cabe mencionar que este tipo de investigaciones son bastante escasas y sirven como paradigmas para desarrollar nuevas investigaciones.

4. OBJETIVOS

4.1.OBJETIVO GENERAL

Desarrollar indicadores que permitan evaluar la pertinencia del Programa Lecturas Diferenciales, implementado en la Biblioteca pública Gabriel García Márquez.

4.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico del Programa Lecturas Diferenciales en la Biblioteca pública Gabriel García Márquez.
- Definir indicadores de evaluación para la pertinencia y eficacia del Programa Lecturas Diferenciales en las personas con amaurosis y sus familiares.
- Evaluar el Programa Lecturas Diferenciales con los indicadores definidos previamente.
- Diseñar lineamientos para el fortalecimiento del Programa Lecturas Diferenciales a partir de los resultados analizados durante la investigación realizada a dicho programa.

5. MARCO TEÓRICO

En este apartado se identifican cuatro partes fundamentales para el desarrollo de la investigación, dentro de ellas se encuentra la población a la que va dirigida el programa (personas con amaurosis) y las necesidades que tienen; posteriormente se realiza la descripción general del Programa Lecturas Diferenciales, sus objetivos, sus talleres y el material necesario para llevar a cabo cada actividad; en seguida se identifican los diferentes programas enfocados a la población objeto a nivel global, y los requisitos mínimos para el desarrollo de los mismos; cabe aclarar que en Bogotá (Colombia), no se manejan muchos proyectos de este tipo. Luego se realiza un barrido bibliográfico sobre la evaluación de programas, haciendo énfasis en los indicadores. Finalmente, se exponen los pasos para desarrollar un plan de evaluación a través del pensamiento expresado por Lancaster, y se destaca la importancia que tiene dicho proceso para garantizar la pertinencia y calidad de los proyectos.

PERSONAS CON AMAUROSIS

La definición etimológica de amaurosis que “procede del griego *αμαυρωσις* (amaurōsis) que quiere decir oscurecimiento total” (Definiciona, 2014). En otras palabras, son las personas que solo ven sombras, o son completamente ciegas. Por esta razón la UNESCO (1994), dentro de su manifiesto a favor de las Bibliotecas públicas, hace referencia a la importancia que toma el acceso a la información para el desarrollo de hombres y mujeres participativas en la sociedad, mencionando que la información, la cultura y el conocimiento deben ser de acceso totalmente libre sin distinción alguna.

Como se mencionó anteriormente, las Bibliotecas públicas buscan generar buenas experiencias en los usuarios, brindándoles servicios y espacios acondicionados para aquellos

que se encuentran en cualquier condición de discapacidad. En este caso, la programación de BiblioRed encaminada a los usuarios con amaurosis, en la biblioteca pública Gabriel García Márquez cuenta con el Programa Lecturas Diferenciales; el cual realiza lecturas y servicios que van dirigidos para los usuarios con discapacidad visual, adicionalmente pueden acceder a la información mediante diversos equipos especializados tecnológicamente como:

- 1 Línea Braille Focus de 40 celdas.
- 1 máquina inteligente de lectura All Reader.
- 1 lupa electrónica.
- 1 impresora Braille con softwareindex 4*4.
- 1 impresora en tinta Samsung scx, 1 computador con software Jaws.
- 1 software Jaws para Windows versión 8.0 con licencia múltiple.
- 1 SMA para licencia múltiple 2010.
- 1 licencia Office 2003 SBE.
- 1 licencia Norton 360 para 5 usuarios.
- 2 amplificadores Neckloop.
- 2 lámparas de mesa Desklamp MT 800. (BibloRed, 2017)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2014), indica que en el mundo hay aproximadamente 285 millones de personas en condición de discapacidad visual, de las cuales 39 millones son completamente ciegas y 246 millones restantes presentan baja visión. Cerca de un 90% de ellas con discapacidad visual se encuentran ubicadas en los países de bajos recursos; pero el 82% que padecen ceguera total tienen más de 50 años; aunque el 80% de los casos de discapacidad visual se pueden evitar o curar, pero, por condiciones socioeconómicas esto no ocurre.

Así mismo, las principales causas de discapacidad visual de acuerdo a la OMS (2014), en un 33% son cataratas no operadas, el 2% es por glaucoma que hace referencia cuando el ojo va perdiendo visión de forma gradual y el 43 % corresponde a errores de refracción (miopía, hipermetropía o astigmatismo) no corregidos a tiempo. Como se afirmó arriba, de

las personas con más de 50 años, que corresponden al 65% de la población con dicha enfermedad; representa un 20% de la población total. Por esta razón se hace un llamado de atención, puesto que es una población que se encuentra en constante aumento, y muchas de ellas están en riesgo de padecer dicha enfermedad.

De la misma forma, según los datos suministrados por la OMS, se hace referencia a los menores de 15 años; puesto que, la discapacidad visual en ellos asciende a los 19 millones, dentro de los que se pueden encontrar, 12 millones que corresponden a errores de refracción (miopía, hipermetropía o astigmatismo), que son fácilmente corregibles, de ser diagnosticados a tiempo. Aunque unos 1.4 millones de menores necesitan intervenciones en pleno desarrollo psicológico y personal, rehabilitación visual, puesto que sufren de ceguera irreversible.

Por las consideraciones anteriores, es importante realizar un diagnóstico temprano de las enfermedades visuales, que pueden presentarse en un principio como simples problemas visuales o deficiencias menores de la visión, que, si no son detectadas y tratadas en un tiempo prudencial, pueden tener consecuencias más graves hacia el futuro, más aún, podrían producir amaurosis.

La mejor forma de prevenir esto, es a través de una legislación fuerte, que trascienda el papel y se vea reflejada en acciones concretas, que, a su vez, permita garantizar los derechos de las personas con amaurosis, de acuerdo a unas necesidades específicas que no sean las mínimas, sino las que desarrollen una inclusión social verdadera y un crecimiento integral como seres humanos; en ese sentido, el gobierno, la sociedad, las organizaciones inherentes al poder público y privado, son las que deben propender por el bienestar de esta población. Partiendo de la conceptualización de la enfermedad, la Clasificación Internacional

de Enfermedades, divide la función visual en cuatro niveles principales, en su respectivo orden:

- Visión normal.
- Discapacidad visual moderada.
- Discapacidad visual grave.
- Ceguera. (Clasificación Internacional de Enfermedades, 2006)

La discapacidad visual moderada y la discapacidad visual grave se determinan usualmente con el término baja visión; por tal motivo es importante resaltar el decreto 1509 del 4 de agosto de 1998, en el cual se indica que toda asociación u organización dirigida para personas con amaurosis, deben ser sin ánimo de lucro y contar con las siguientes características:

- Destinar todos los recursos a ofrecer atención y servicios a sus integrantes y en general al cumplimiento de su objeto social.
- Estar constituidas por lo menos en un 75% por personas con limitación visual, según normas técnicas que adopte el INCI.
- En caso de prestar servicios directos en educación, salud, o trabajo, contar con la autorización respectiva de las autoridades competentes y actuar de conformidad con las normas técnicas reguladoras de la atención de los hombres y mujeres con limitación visual.
- Actuar de acuerdo con los principios constitucionales de igualdad y de no discriminación. (Decreto 1509, 1998)

Además, las asociaciones contarán con una vigilancia periódica, para supervisar que estén cumpliendo con las características mencionadas anteriormente de acuerdo a la ley 1680 (2013), y adicional a esto cuenten con los diferentes servicios que faciliten el acceso de estas personas a la información; de ser la organización una entidad que cuente con personal discapacitado visualmente, deberá tener instalado el software lector de pantalla, el cual logra capturar la información que existe en los diferentes equipos tecnológicos u aplicaciones de los mismos; y la convierte en información auditiva o táctil. Esto con el fin de hacer un uso

apropiado de las tecnologías, contribuyendo a la organización y, a su vez, lograr su propia autonomía sin necesidad de depender de alguien.

Por razones mencionadas con anterioridad, todas las organizaciones informacionales que estén abiertas a todo el público deben contar con los requisitos mínimos para atender y satisfacer las necesidades de los habitantes que tienen amaurosis; no solo por el prestigio de la organización, sino también, por generar un desarrollo social, que envíe un mensaje claro, el cual se traduzca en que las unidades de información están tomándolos en cuenta.

En cuanto al contexto investigativo de este trabajo, las personas con amaurosis son identificadas como el grupo focal de estudio, puesto que, todos los talleres que presta el Programa Lecturas Diferenciales, son dirigidos a dicha población, con el fin de brindarles apoyo formativo en lo concerniente a las formas de comunicación como la lengua de señas colombiana, el lenguaje oral, el código Braille, y el lenguaje escrito, entre otros. Son diversidades de diálogos que permiten la construcción de nuevo conocimiento, y la participación de esta población dentro de la sociedad.

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA LECTURAS DIFERENCIALES

De acuerdo con el manifiesto de la UNESCO (2001), “la biblioteca pública presta sus servicios sobre la base de igualdad de acceso a todas las personas, independientemente de su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social” (p. 23); por esta razón desde el año 2001 BiblioRed gestiona el Programa Lecturas Diferenciales en las bibliotecas mayores de Bogotá (El Tintal, Gabriel García Márquez, Virgilio Barco y Julio Mario Santo Domingo), con el fin de llegar a la población de cualquier condición social y económica, pero principalmente a la que sufre de amaurosis.

Como objetivo general del programa es Sistematizar la experiencia de BiblioRed en la prestación de servicios y programas para la población en condición de discapacidad en las bibliotecas Parque El Tunal y El Tintal, con el fin de reconocer el camino recorrido y fortalecer los procesos desde la comprensión de lo realizado y sus objetivos específicos son:

- Reconstruir, con la participación de los actores vinculados a ella, la experiencia del Programa Lecturas Diferenciales en las dos bibliotecas seleccionadas.
- Identificar los alcances y limitaciones de la experiencia.
- Proyectar a partir de los resultados los nuevos rumbos de la experiencia.

(BibloRed, 2013, p. 8)

El programa brinda la oportunidad de aprender el idioma de braille y de señas a las personas especial con amaurosis o con otro tipo de condiciones especiales, en algunos casos los asistentes no tienen ninguna dificultad para leer, lo importante es que tengan el deseo y la necesidad de aprender, por esta razón los talleres o actividades que se realizan en la Biblioteca pública Gabriel García Márquez, según BibloRed (2013) son:

- Taller de jaws: es desarrollado y aplicado en el año 2004, con el fin de generar autonomía en la población objeto al momento de acceder a la información disponible en medios electrónicos.
- Taller de braille: Nace en el año 2004, con el fin de suplir las necesidades de las personas con amaurosis que quieran manejar los diferentes sistemas con fines académicos, culturales o recreativos, con el propósito de desarrollar la destreza y sensibilidad manual, para visualizar la información contenida en los documentos, mediante puntos en relieve (según la ubicación del mismo y continuidad, tiene un significado).
- Taller de estenografía: Nace en el 2004 junto al taller de braille; busca que sus asistentes tengan la agilidad de tomar apuntes mediante abreviaturas y signos. Pero

el taller no tiene la acogida necesaria, no obstante, los estudiantes son los mayores beneficiados con dicha práctica.

- Taller de teatro invisible reconociendo capacidades: Nace en el 2005, está dirigido a niños y jóvenes con amaurosis, que durante su período de vacaciones adquieran seguridad en sus capacidades y se pueda fortalecer su independencia. Desde el 2005 y hasta el 2011, el programa de BiblioRed realizó ocho (8) obras en el marco de las celebraciones anuales del Día del Bastón Blanco.

- Día del bastón blanco: A partir del año 2005, se desarrollan talleres de la herramienta plegable en aluminio, el bastón blanco, primordial para las personas con amaurosis, el cual garantiza el desplazamiento de la persona detectando los diferentes obstáculos a tiempo.

- Taller de lengua de señas: Comienza en el año 2009 a cargo de una persona sordociega; principalmente dirigido a la comunidad oyente de todas las edades, pretende resaltar la expresión facial y corporal de los participantes, con la finalidad de crear un modelo lingüístico.

- Taller de NVDA: Taller que empieza en el año 2012, busca capacitar a toda la sociedad con amaurosis, frente al manejo del software gratuito que permite el acceso a la información; desarrollado en tres módulos diferentes: Microsoft Word, Microsoft Power Point e Internet.

El programa maneja una articulación entre las estrategias, las políticas y las relaciones; buscando la armonía entre los resultados de los diferentes talleres mencionados con anterioridad y los resultados esperados por los participantes; como se muestra en el gráfico a continuación.

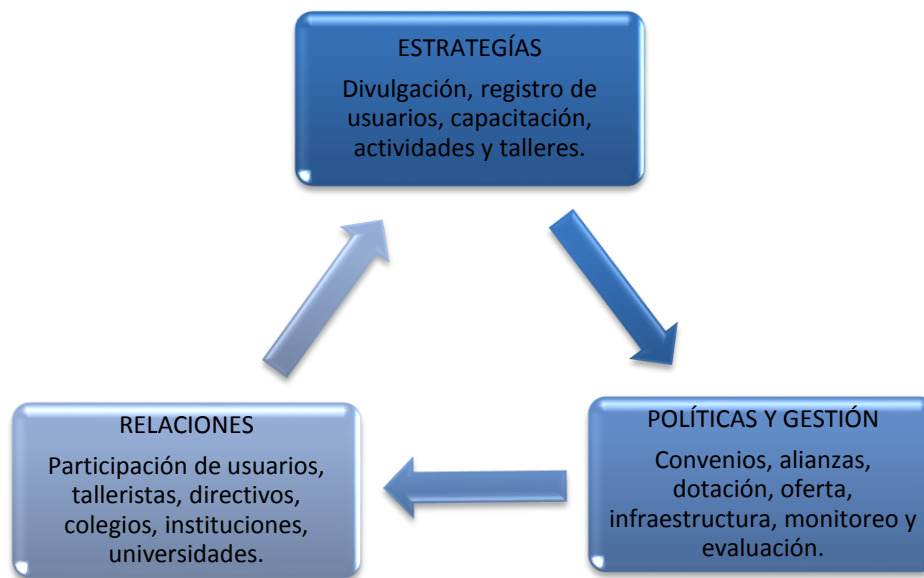


Gráfico No. 1. Estructura del Programa Lecturas Diferenciales, tomado de http://www.biblored.gov.co/files/images/publicaciones/oigo_siento.pdf

Para su desarrollo óptimo, el programa se basó en las políticas locales, nacionales e internacionales del INCI, enfocadas a la inclusión de las comunidades con amaurosis; y buscó la aprobación de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, y la Secretaría de Educación del Distrito; otros actores que hicieron parte del programa fueron las universidades con Maestría en Discapacidad e Inclusión Social, la Universidad Nacional de Colombia, los colegios públicos del área de influencia SURCOE Red de tiflólogos del Distrito INCI.

Es importante resaltar los convenios y alianzas que estableció el programa con diferentes entidades para recibir ayudas y donaciones; tal es el caso del INCI (Instituto Nacional para Ciegos) que inicialmente fortaleció el Programa Lecturas diferenciales de BiblioRed, con los apoyos necesarios para capacitar a los funcionarios y con material bibliográfico. Posteriormente, la SED (Secretaría de Educación Distrital), se compromete

con la dotación de equipos y materiales, los cuales se entregan en un lapso de cinco años prorrogables.

Dentro de las primeras donaciones que llegaron a BiblioRed por parte del INCI, se encuentra un software y equipos especializados, para el acceso a la información de las personas con amaurosis. Posteriormente, el Ministerio de Comunicaciones con el INCI, donaron (6) seis computadores y una impresora en braille; lo que generó el aumento en el número de beneficiarios del Programa Lecturas Diferenciales; motivo por el cual crecieron las expectativas y las demandas por parte de los usuarios, los cuales expresaron la necesidad de adquirir más equipos, materiales y talleristas capacitados. Este hecho desencadenó una acción colectiva y de empoderamiento, por parte de la población con amaurosis, las cuales exigieron su derecho al acceso de la información.

Así mismo, la Biblioteca Gabriel García Márquez habilitó un espacio, para disponer de los equipos tecnológicos y material especializado en la enseñanza de Braille, que estaban siendo suministrados, por el contrato de comodato entre la Asociación Colombiana de Sordociegos (SURCOE) y la Secretaría de Educación del Distrito Capital (SED) el cual provee a la biblioteca los equipos necesarios para atender las necesidades informacionales especiales, estos son desarrollados con base a la Tiflotecnología, que son herramientas que permiten a las personas con amaurosis acceder a la información, por medio de hardware y software, en otras palabras, con el uso de la tecnología y según la Organización Nacional de Ciegos Españoles son:

Conjunto de técnicas, conocimientos y recursos que facilitan o proporcionan los medios oportunos, instrumentos auxiliares, ayudas o adaptaciones tecnológicas, creadas o adaptadas específicamente para posibilitar a las personas discapacitadas visuales y

sordociegas, la correcta utilización de la tecnología que contribuye a su autonomía personal y plena integración social, laboral y educativa. (ONCE, 2018)

Cabe mencionar que el alcance del término mencionado anteriormente, corresponde a lo señalado en la introducción. Por otro lado, es necesario mencionar que la cooperación institucional, se convirtió en un elemento adicional que proporcionó alternativas, para la consecución de recursos que ayudan a brindar, mejores servicios, mayor cobertura y accesibilidad del Programa Lecturas Diferenciales. Esta colaboración de acuerdo a BiblioRed (2013) ayudó a que los ciudadanos del común, conocieran acerca de la labor que desarrollan las bibliotecas para este tipo de población, también permitió una mayor participación y comprensión de los problemas sociales, que padecen las personas con amaurosis, en otras palabras, tuvo un efecto educativo en la gente de los alrededores.

Por otra parte, la meta del Programa Lecturas Diferenciales, será conseguir las transformaciones en la población objeto, mediante una metodología clara y un excelente contenido que responden a las necesidades latentes de sus usuarios; y de igual forma genere un impacto positivo en el desarrollo de sus vidas; y por qué no, brindar servicios y capacitar a las personas que deseen aprender las diferentes formas de comunicación posibles con quienes padecen de amaurosis.

PROGRAMAS PARA PERSONAS CON AMAUROSIS

Los primeros servicios de biblioteca para personas con amaurosis, se prestaron según la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos (2014) “hacia finales del siglo XIX, puesto que, en 1868 la Biblioteca pública de Boston creó una sección exclusivamente para gente que padeciera de ceguera, después de recibir ocho (8) volúmenes en relieve” (p. 2). La biblioteca del Congreso de los Estados Unidos, es una de las primeras instituciones interesadas en

desarrollar servicios y programas para los ciudadanos con amaurosis, con la ayuda de John Russel Young, su séptimo bibliotecario, se construyó la idea de una Biblioteca Nacional para ciegos, la cual dio sus primeros pasos en 1897, dando como resultado; “una sala de lectura para ciegos, con unos 500 libros y artículos de música, en relieve” (Library of Congress, 2014).

Así mismo, esta Biblioteca fue la primera en proporcionar libros en braille para las personas con amaurosis. La ley Smoot-Pratt de 1931, conocida como la ley de libros para los ciegos, establece un programa nacional de bibliotecas, que tiene como objetivo principal ayudar a la población con amaurosis, mediante una red de bibliotecas, comprometidas con el préstamo de libros en braille. Los libros mencionados de acuerdo con la Library of Congress (2014) se crearon en 1934, estos fueron el siguiente paso que dieron las bibliotecas para mejorar los servicios de la población con discapacidad visual, que con el pasar de los años sintieron como los cambios tecnológicos, mejoraron su calidad de vida y la forma en la cual ellos accedían a la información.

Dadas las condiciones que anteceden, se abrió un nuevo abanico de posibilidades, donde las personas con amaurosis eran los mayores beneficiados. El programa “All that may read” desarrollado por el Servicio Nacional de Bibliotecas para Ciegos y Discapacitados Físicos (NLS), de la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos, es un ejemplo de cómo el trabajo legislativo y la disposición del estado, permiten aprovechar los recursos disponibles para ayudar a los que sufren algún tipo de discapacidad. La idea de este programa, se basa en la premisa de que todos pueden leer, mediante un servicio gratuito, no cuenta con suscripciones o cuotas por el servicio, además está disponible para “los residentes y ciudadanos estadounidenses que viven en el extranjero, cuya ceguera o discapacidad física

le dificulte leer, estos servicios se prestan a través del correo de los Estados Unidos, con ayuda de la red de bibliotecas nacionales” (Library of Congress, 2015).

A propósito, el programa del Servicio Nacional de Bibliotecas para Ciegos y Discapacitados Físicos (NLS), brinda los servicios de préstamo, en el cual los materiales son enviados a la puerta de la casa, posteriormente se devuelven de la misma forma sin ningún costo. La Biblioteca del Congreso (2017) presta libros y revistas en braille, audiolibros, guías de capacitación, que pueden ser descargados a través de internet o el teléfono móvil, sin ningún lector especial, con el servicio de descarga de lectura Braille y audio (BARD), además, permite que las personas con amaurosis, tengan un acercamiento con la tecnología, donde pueden acceder a una amplia variedad de material de lectura más actualizado, incluyendo los libros más vendidos, biografías, obras de ficción, revistas y partituras musicales.

En cambio, la Unión mundial para ciegos (WBU) y el Instituto Nacional Canadiense para ciegos (CNIB), cuenta con la financiación de la fundación Ontario Trillium, que desarrolló el “proyecto Aspiro”. Éste es un programa completo, en el cual se planifica la carrera y el empleo de las personas con amaurosis, siendo la educación y empleabilidad sus mayores fortalezas, sabiendo que la falta de empleo y una proyección de vida productiva a nivel laboral, son una dificultad latente en este tipo de población. Por lo tanto, este programa cuenta con una visión más amplia, que enseña a sus integrantes a subsistir por sus propios medios, es decir ser independientes, reconociendo la diferencia e incluyendo “todo lo que necesita para alcanzar sus objetivos de carrera incluido el asesoramiento, planificación, información sobre educación, proveedores, perfiles de los ciudadanos que disfrutan de empleos significativos, y mucho más” (World Blind Union , 2010).

Con referencia a lo anterior, el programa cuenta con 4 etapas o puntos fundamentales, para la planificación de la carrera de las personas con amaurosis. En la primera, se resalta la forma de vivir de manera independiente, que incluyen, la capacidad de moverse dentro de la comunidad, la comunicación efectiva con los compañeros de trabajo y el uso adecuado de la tecnología, la segunda instancia, se relaciona con el aprendizaje y la educación, los cuales proporcionan los recursos necesarios para el desarrollo de una formación integral, con respecto a los aspectos académicos y vocacionales, en tercer lugar, incluye la preparación para el trabajo, el cual aborda tres áreas fundamentales; la autoevaluación, la exploración de carreras y la búsqueda de trabajo. Por último, la vida laboral, donde se garantiza la permanencia del trabajo, adquirir experiencia y una seguridad financiera, que le permita a esta población ser independiente.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, existen programas para personas con amaurosis a nivel de Latinoamérica, donde se desarrolla la iniciativa de Aulas de Gestión Ocupacional de la Región América Latina (AGORA), que tiene como objetivo:

El incorporar al tejido productivo a las personas con discapacidad visual de los países de América Latina. Para ello se ha diseñado un proyecto de creación de unidades de asesoramiento, formación e intermediación laboral para el acceso al mercado de trabajo de los que padecen alguna discapacidad visual grave en América Latina (...) se concede especial importancia al auto emprendimiento como forma de conseguir el autoempleo, apoyando desde la fase de diseño hasta la de búsqueda de financiación o seguimiento de la fase inicial del negocio. (ONCE, 2013, pp. 139-142)

Dicho lo anterior, el trabajo se convierte en un elemento transformador, por el cual se realiza la inclusión social de las personas que tienen alguna discapacidad, además, el programa AGORA (2013) “concede especial importancia al auto emprendimiento como forma de conseguir el autoempleo, apoyando desde la fase de diseño hasta la de búsqueda de

financiación o seguimiento de la fase inicial del negocio” (p. 142). Esta iniciativa permite una autonomía guiada, que brinda las herramientas necesarias para que cada beneficiado, pueda iniciar su negocio, cabe resaltar que el asesoramiento y la financiación en el proceso de desarrollo, son componentes adicionales que no se ven en la mayoría de planes de este tipo, lo que denota un impacto directo y positivo en la calidad de vida de las personas con discapacidad que se benefician de AGORA.

Este proyecto, se desarrolla en el caso colombiano, con ayuda del Instituto Nacional para ciegos (INCI) y el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). El programa AGORA según el Sena (2012), no se limita a proveer servicios de acceso a la información y capacitación en tecnología de las personas con amaurosis, sino que brinda la posibilidad de que esta población en particular, pueda capacitarse en un área específica del conocimiento, para incluirlos en los mercados laborales y competitivos del país, como si fueran una bolsa de empleo.

Por último, se encuentra la iniciativa del gobierno colombiano y específicamente del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2018), llamada TIC y Discapacidad que busca “garantizar el ejercicio de los derechos a la información y a la comunicación a través de la promoción del acceso, uso, apropiación y aprovechamiento de las TIC por parte y en beneficio de las personas con discapacidad visual”. Siendo una iniciativa que busca la democratización de la información mediante el acceso gratuito a las Tic, generando una inclusión social integral de la población con amaurosis, que en últimas dependen de las garantías y la disposición que tenga el gobierno.

Con respecto a los objetivos del programa Tic y Discapacidad, estos están enfocados a cumplir unas metas específicas que son:

- Promover la capacitación en el uso de las TIC de 50.000 personas en condición de discapacidad.
- Alcanzar 1.610.000 de llamadas en el centro de relevo.
- Lograr que el 8% de las salas de cine del país estén acondicionadas para la población invidente.
- Alcanzar 400.000 descargas de la licencia país - Proyecto Convertic.
- Alcanzar 2.000 personas certificadas en software Jaws y Magic.
- Equipar 100 nuevos centros de acceso comunitario a Internet con tecnología para la población con discapacidad visual. (MinTic, 2018)

EVALUACIÓN DE PROGRAMAS

La evaluación de programas según Correa et al. (2007) ha tenido una dirección progresiva durante la historia y se ha venido desarrollando mediante hechos y experiencias vividas por el camino; para posteriormente basarse en una serie de índices y teorías mejor estructuradas. La valoración de los programas comenzó a tener objetivos específicos diferentes a la evaluación del aprendizaje académico, teniendo en cuenta otro tipo de factores. Es a partir del trabajo de Ralph Tyler, donde se sugiere un cambio de perspectiva para transformar el sistema de evaluación, por una apreciación más completa, en la cual se trascendiera el examen tradicional, por unos índices de calidad y eficiencia para tal propósito.

La acción evaluativa mediante una disciplina académica tuvo una evolución conceptual de acuerdo a Correa et al. (2007) en los trabajos de diferentes teóricos pero especialmente de Ralph Tyler y Briones que son considerados como grandes exponentes en la materia, posteriormente habla sobre la evaluación de programas como un campo disciplinar con la necesidad de valorar los aspectos políticos, económicos y sociales que se estaban presentando en el mundo; a partir de ese momento los estados sienten la necesidad de medir si los objetivos que se trazan en sus proyectos están siendo alcanzados, sin embargo,

existe una carencia en este tipo de investigaciones para establecer si los programas cumplen o no con sus objetivos.

Con respecto a la evaluación de proyectos en bibliotecas, se encuentra la concepción teórica de Lancaster el cual dice que:

La evaluación debe ser dirigida principalmente a la identificación de puntos o limitaciones en un sistema existente y la formulación de mecanismos para incrementar su rendimiento. Es una comparación entre los objetivos que se habría propuesto la institución objeto de estudio y la ejecución llevada a cabo, de manera tal que se pueda determinar si se ha producido alguna variación en la ejecución, y si esto ha ocurrido, si ha sido en una dirección deseada y hasta qué punto se ha comportado así. (Lancaster, 1996, pp. 2-7)

Dicho lo anterior, se puede inferir que, a partir de los objetivos de un plan en bibliotecas, se puede hacer un seguimiento, mediante el análisis de las metas presentadas inicialmente y lo que se pudo ejecutar al final del proyecto, con lo cual se determinan los aspectos que necesitan mayor atención, y cuáles son las acciones a tomar en el futuro.

Siguiendo este mismo tipo de evaluaciones, Arriola (2008) menciona que es “necesario orientar a la medición de distintas variables (indicadores) según lo que se pretenda obtener de dicha evaluación, es decir, el propósito” (pp. 39-42). Siendo estos los elementos que permiten dar un seguimiento continuo de los objetivos, y así saber si estos se cumplen o no, en el transcurso y al final del plan. Esto es imprescindible para el desarrollo de las valoraciones, especialmente en las unidades de información que no cuentan con otras investigaciones que les permitan ahondar en el tema.

Para entender mejor esta apreciación es conveniente entender el concepto de indicador, que se refiere a:

Una expresión (que puede ser numérica, simbólica o verbal) utilizada para caracterizar actividades (sucesos, objetos, personas) en términos cuantitativos y cualitativos, con el

propósito de evaluar el valor de las actividades caracterizadas y el método asociado». Los indicadores son así herramientas que proveen un valor de referencia a partir del cual se puede establecer una comparación. (ISO 11620, 1998, p. 227)

Como se mencionó arriba, son una referencia que se puede establecer para realizar comparaciones, de lo que se quiere y necesita para la consecución de los objetivos, hablando específicamente de un programa aplicado a Bibliotecas que ya está en funcionamiento, y el cual requiera de un nuevo direccionamiento, cabe resaltar que sin la presencia de estas variables no se pueden realizar dichas valoraciones, ya que, estas sirven para obtener información, que posteriormente será interpretada.

Las ideas expresadas por la IFLA/UNESCO (2001) apuntan a la “necesidad de una evaluación y una revisión constantes de los procedimientos y procesos de la biblioteca, para incrementar su eficiencia y eficacia” (p. 65). En el cual describen una serie de indicadores, que promueven un plan para el desarrollo de evaluaciones, que permitan un seguimiento constante, de los servicios que se prestan en las Bibliotecas públicas, dando parámetros para su diseño inicial, invitando a los actores involucrados para que apliquen dicho manifiesto en sus prácticas administrativas.

Antes de realizar un diseño de planes de evaluación de programas, según Fuentes (1999), se necesitan tres componentes indispensables. En primer lugar, requiere conocer ¿para quién? está dirigida la evaluación, esta depende de los objetivos que se quieran alcanzar. En segunda instancia, se identifica ¿para qué? se elabora la valoración e identificar lo que realmente falta, para que, en lo posible, no se repita en un futuro. Finalmente, se concibe ¿cómo evaluar?, donde se tienen en cuenta los datos que se van recolectar, y la forma en que se van a analizar.

En el marco de estos argumentos, se describen los elementos iniciales, con los cuales se realiza un diseño evaluativo, teniendo en cuenta el tipo de población o institución a la cual se aplica dicha valoración, en ese aspecto, las Bibliotecas públicas, cuentan con una serie de instrumentos que permiten medir la calidad de los servicios, sin embargo, los paradigmas para la evaluación de programas son un inconveniente. La mayoría de trabajos de investigación en este tema, se limitan en su mayoría a implementar instrumentos que miden el rendimiento y la asistencia, durante un corto tiempo, sin tener en cuenta que esto es un ejercicio constante donde se vea reflejado los resultados de dichos análisis, detectando y solucionando posibles problemas para el futuro.

El desarrollo de un plan de evaluación de programas en la Biblioteca, según Lancaster (1980) consta de 5 etapas las cuales son en primera instancia, la definición del alcance, en el cual se determinan unas preguntas y sus posibles respuestas, además identificar los puntos débiles de la unidad de información que deben ser tratados, de acuerdo a la solicitud de la unidad de información. En segunda instancia, se encuentra el diseño del programa, donde se desarrolla el paso anterior, y se encuentra la técnica más eficiente, que permita recolectar la información suministrada, realizando una prueba preliminar. En tercer lugar, la ejecución, en este punto es donde se recogen los datos, que posteriormente serán analizados, luego se realiza un procesamiento cualitativo de la información, identificando las fallas, donde se incluyen las recomendaciones y conclusiones del proceso, Finalmente, se encuentra la modificación, de acuerdo a los resultados encontrados se deben tomar los correctivos pertinentes.

6. METODOLOGÍA

La investigación es el pilar para el desarrollo de nuevo conocimiento, en cuanto a su contenido y forma, en cualquiera de los campos del saber; la cual se compone de pasos, etapas, técnicas e instrumentos, acordes con el método aplicado; con el fin de lograr un análisis exhaustivo sobre el tema que se aborda, mediante el planteamiento de nuevos interrogantes, que permiten generar juicios de valor para mejorar la calidad de vida.

En la presente investigación se desarrolló un análisis documental de la legislación colombiana en materia de discapacidad, en el caso particular del Programa Lecturas Diferenciales, cabe mencionar que cuenta solo con un plan de mejoramiento como resultado de la evaluación de la primera etapa desarrollado en el año 2013; el cual se tuvo en cuenta para el análisis de los criterios con los que debe contar el programa. Por esta razón se realizó una investigación con enfoque cualitativo que según Sampieri (2010) es donde se “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación y puede o no probar hipótesis en su proceso de interpretación” (p. 11). Para identificar y hacer un diagnóstico general del proyecto, y posteriormente desarrollar una investigación mediante índices de evaluación.

En cuanto a la perspectiva de Martínez este plantea que la metodología cualitativa:

Consiste en la construcción o generación de una teoría a partir de una serie de proposiciones extraídas de un cuerpo teórico que servirá de punto de partida al investigador, para lo cual no es necesario extraer una muestra representativa, sino una muestra teórica conformada por uno o más casos. (Martínez, 2006, p. 169)

Con respecto al método de investigación se utilizó un estudio de caso, que según Martínez et al. (2006) “el método de estudio de caso es una herramienta valiosa de investigación, y su mayor fortaleza radica en que a través del mismo se mide y registra la

conducta de las personas involucradas en el fenómeno estudiado” (p. 167). De esta forma, se tiene certeza que la investigación determina los aspectos más representativos del comportamiento del personal que participa en el desarrollo del programa Lecturas Diferenciales, donde se determinó si el recurso físico y humano cuenta con las características necesarias para dar cumplimiento a los objetivos previstos.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, se hace necesario el análisis documental que según Hernández (2003) citada por Peña y Pirela (2007) indica que es una “operación que consiste en seleccionar ideas informativamente relevantes de un documento, a fin de expresar su contenido sin ambigüedades para recuperar la información contenida en él” (p. 59). Esto es con el fin de definir los aspectos más relevantes con los que debería contar cualquier programa de esta índole, por medio de la aplicación de la matriz analítica, teniendo como base; la legislación en materia de discapacidad, la sistematización del programa estudiado y las directrices de la IFLA/UNESCO con relación al desarrollo de los servicios de la biblioteca pública, y así determinar las categorías necesarias para elaborar los indicadores referentes al recurso humano y físico.

Por ese motivo, se usó el diagnóstico como la siguiente técnica; donde se aplicó como instrumento la tabla de cotejo que de acuerdo al Ministerio de Educación de Guatemala (2011) es una lista con criterios que conforman una serie de indicadores, permitiendo descubrir la presencia o ausencia de algún componente en un objeto de estudio, que en este caso es el programa Lecturas Diferenciales; de igual forma, facilita la identificación del cumplimiento de ciertos aspectos relacionados con el recurso físico y humano, por medio de preguntas.

Y finalmente se empleó una lista de chequeo, que según UNED (2013) “es un instrumento de evaluación que contiene una lista de criterios o desempeños de evaluación, previamente establecidos, en la cual únicamente se califica la presencia o ausencia de estos mediante una escala dicotómica” (p. 11). Con lo cual se comprueba desde dos perspectivas, si cumple o no cumple con los aspectos analizados. Hay que mencionar, además, que los instrumentos son aplicados por el personal de la investigación, frente a lo que se logró observar en el desarrollo de los talleres.

Cabe aclarar que la población objeto de esta investigación son las personas con amaurosis, que asisten al proyecto Lecturas Diferenciales en la Biblioteca pública Gabriel García Márquez, que tienen unas necesidades especiales que los gobiernos de turno en Colombia deberían atender con mayor determinación; aunado a esto, se encuentra la falta de supervisión y valoración de los programas que los ayudan. Por lo tanto, es necesario realizar una evaluación continua de este tipo de iniciativas, para garantizar su calidad y el cumplimiento de sus objetivos, generando un impacto efectivo en la comunidad que atienden, donde se protejan sus derechos.

En cuanto a las fases para el desarrollo de este trabajo de investigación, se desarrollaron teniendo en cuenta el cumplimiento de todos los objetivos; analizando el tipo de trabajo, las técnicas, los instrumentos y la información necesaria con el fin obtener los mejores resultados para elaborar los indicadores de evaluación, por medio de las 4 fases que se describen a continuación:

- 1. Fase – Caracterización de la situación del programa Lecturas Diferenciales**

Para conocer la situación actual del programa desarrollado en la Biblioteca pública Gabriel García Márquez; se utilizó la técnica del análisis documental en la normatividad

Colombiana vigente, que va dirigida a las personas con diversidad funcional (en este caso, personas con amaurosis), las directrices de la IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas y la sistematización del programa Lecturas Diferenciales, esto con el fin de aplicar la matriz analítica, instrumento con el que se logra identificar los posibles aspectos a evaluar.

2. Fase – Perfilación de indicadores

Partiendo de los resultados obtenidos, se continúa con el desarrollo del diagnóstico, mediante la aplicación de una tabla de cotejo en la cual se identifican aspectos a evaluar, dentro de los que se hallan 17 aspectos del recurso humano y 12 aspectos del recurso físico. Esto con el fin de determinar cuál de estos se encuentra hecho, pendiente, no realizado y porqué.

3. Fase – Análisis de información

En seguida se realiza el análisis de la información que se obtiene de los aspectos no realizados y pendientes; para definir los indicadores que pueden ser utilizados en posibles evaluaciones de programas con características similares.

4. Fase – Presentación de indicadores

Finalmente se presentan los indicadores, mediante una lista de chequeo aplicada al programa, se obtienen unos resultados que permiten realizar una serie de recomendaciones, para robustecer el funcionamiento del programa.

7. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Para iniciar la investigación, fue necesario definir la intención y el objetivo general, que en este caso es determinar indicadores para la evaluación del programa Lecturas diferenciales; para esto se realizó un primer acercamiento al funcionamiento del programa, sus características y los usuarios a los que va dirigido. Con el fin de determinar que el método a utilizar sería el estudio de caso, partiendo del programa en mención; posteriormente, se realizó la búsqueda de los posibles indicadores evaluativos, encontrando una gran barrera en este aspecto, puesto que los programas caen en el error de no evaluar su funcionamiento, esta es la razón principal que llevó al desarrollo de la investigación.

Por medio de los indicadores se busca evaluar en este caso el enfoque cualitativo del desarrollo de los talleres, para obtener la muestra inicial, fue necesario realizar el diagnóstico del estado del programa, por tal motivo, se realizó un barrido documental en la normatividad colombiana, analizando los posibles aspectos a evaluar; esto llevo al desarrollo del primer instrumento aplicado, que corresponde a la matriz analítica, en el cual se determinaron las categorías y aspectos más recurrentes, encontrados dentro de la Legislación analizada, estos a su vez permiten el desarrollo de una evaluación sólida. Las categorías encontradas se relacionan con el recurso físico y humano presentes en la biblioteca Gabriel García Márquez.

En este instrumento se tuvieron en cuenta las leyes 1618, 1346, 1680, 1145, 1341 y las directrices de la UNESCO; para el desarrollo de los aspectos a evaluar en los servicios bibliotecarios enfocados a las personas con amaurosis, el formato se presenta a continuación y el instrumento aplicado se encuentra disponible en el anexo No. 1.

INSTRUMENTO					
MATRÍZ ANALÍTICA					
TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO/FECHA	TÓPICO	CATEGORIAS		DISPONIBILIDAD
Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas	ABRIL DEL 2001	La existencia de informaciones fiables sobre el rendimiento de la biblioteca es un instrumento necesario para evaluar y mejorar la eficiencia, la eficacia y la calidad del servicio. El acopio de datos estadísticos sobre los recursos, el personal, los servicios, los préstamos, las actividades, etc. facilitará información para la planificación y la rendición de cuentas y ayudará a la dirección a adoptar decisiones fundamentadas.	RECURSO FÍSICO	RECURSO HUMANO	https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf
LEY	1618 DE 2013	Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.			http://www.alcaldia bogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=52081
LEY	1346 DEL 31 DE JULIO 2009	Por medio de la cual se aprueba la "CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD".			http://www.alcaldia bogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=37150
LEY	1680 de 2013	Esta ley busca garantizar el acceso a las TICs, al conocimiento y al trabajo a las personas invidentes o con baja visión.			http://discapacidadcolombia.com/index.php/legislacion/122-ley-1680-nov-2013
LEY	1145 de 2007	Impulsar la formulación e implementación de la política pública en discapacidad, en forma coordinada entre las entidades públicas del orden nacional, regional y local, las organizaciones de personas con y en situación de discapacidad y la sociedad civil, con el fin de promocionar y garantizar sus derechos fundamentales, en el marco de los Derechos Humanos.			https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%201145%20DE%202007.pdf
Sistematización de la experiencia del programa Oigo, siento y me comunico.	2013	Sistematizar la experiencia de BiblioRed en la prestación de servicios y programas para la población en condición de discapacidad en las bibliotecas Parque El Tunal y El Tintal, con el fin de reconocer el camino recorrido y fortalecer los procesos desde la comprensión de lo realizado.			http://www.biblored.gov.co/files/images/publicaciones/oigo_siento.pdf

Teniendo en cuenta el instrumento mencionado, se continuó con la tabla de cotejo; en la que se plantearon los criterios identificados en la matriz analítica en forma de pregunta, las cuales fueron aplicadas en el desarrollo de los diferentes talleres del programa, tomando como valores de juicio las palabras hecho, pendiente, no realizado y dependiendo de esto se realizó una observación; las casillas con color rosado hacen parte del recurso físico y las casillas con color azul corresponden al recurso humano.


	INSTRUMENTO		JUICIOS DE VALOR			OBSERVACIONES
	TABLA DE COTEJO		HECHO	PENDIENTE	NO REALIZADO	
	ASPECTOS A EVALUAR					
LEY 1618	¿Se adaptó la planta física de la biblioteca para las personas con amaurosis?					
	¿Capacitaron al personal de la biblioteca en lenguaje braille?					
	¿La biblioteca adquirió los equipos de computo suficientes para garantizar el acceso a la información de los asistentes al programa?					
	¿El personal de la biblioteca está promoviendo la investigación y el desarrollo de las TIC?					
	¿El personal cuenta con capacitación pedagógica para dictar los talleres del programa?					
LEY 1346	¿Los equipos de computo han sido adecuados para atender a los asistentes al programa?					
	¿Los dispositivos de multimedia son de fácil acceso para los usuarios?					
LEY 1680	¿El personal esta cualificado en lengua de señas?					
	¿Todos los equipos de computo cuentan con el software de lectura de pantalla Jaws?					
	¿Las capacitaciones garantizan el manejo optimo del software lector de pantalla?					
	¿La biblioteca cuenta con suficientes impresoras braille para garantizar el material de lectura de los asistentes al programa ?					
	¿El recurso humano de la biblioteca está capacitado para enseñar e imprimir en braille?					
	¿Los capacitadores tienen manejo del tiempo para el desarrollo de las actividades?					
PLAN DE MEJORA DEL PROGRAMA Y MEJORA DEL COMUNITARIO.	¿El personal realiza un seguimiento de cada uno de los talleres que brindan?					
	¿El personal cuenta con la capacitación para la instalación del software Jaws.					
	¿Se actualizan los equipos tecnológicos destinados para el desarrollo del programa en la biblioteca?					
	¿Se realiza mantenimiento preventivo correctivo de los equipos tecnológicos existentes?					
	¿EL programa cuenta con ingenieros de sistemas de bibliored para configurar los equipos tecnológicos y el software?					
	¿Se desarrollan investigaciones y promoción de tecnologías de acceso a la información gratuita?					
	¿Se amplió el aula de tecnología de la biblioteca?					
	¿Se instalaron los dispositivos de seguridad para el software Jaws?					
	¿El personal implementó acciones para promocionar la lectura en voz alta?					
	¿Se amplió la oferta de talleres más allá de la capacitación en niveles básicos de los diferentes temas?					
	¿El aula de tecnología es atendida por una persona con discapacidad para optimizar los recursos?					
	¿El recurso humano de la biblioteca desarrolló talleres de sensibilización en los colegios, orientados por personas con discapacidad?					
	¿ Fueron capacitados todos los funcionarios de la biblioteca en temas relacionados con la discapacidad?					
¿ Los funcionarios están capacitados para configurar los equipos especiales que utilizan las personas que asisten al programa?						
¿Se desarrollaron espacios para reforzar los conocimientos adquiridos en los talleres?						
¿Se generaron mecanismos para registrar los saberes construidos a través de la experiencia de los talleres?						
CONVENCIONES						
Preguntas enfocadas a la observación de recursos humanos						
Preguntas enfocadas a la observación de recursos físicos						

Mediante la aplicación de este instrumento, se lograron identificar los aspectos en los que hay falencias, para tenerlos en cuenta al momento de definir los indicadores que permitieron la evaluación óptima del programa; el formato de la tabla de cotejo se presenta a continuación y el instrumento aplicado al recurso humano se encuentra disponible en el anexo No. 2. Y el del recurso físico en el anexo No. 3.

Para la aplicación de este instrumento, se asistió a dos talleres de Lecturas y escrituras diferenciales: Taller de Jaws, en el cual el tallerista externo no permitió publicar su nombre, ya que, estaba sujeto a una evaluación con instrumentos de investigación que pudieran afectar

su trabajo, sin embargo, accedió a la observación del taller. Las personas asistentes a estos talleres son de diversa índole, las cuales pueden tener algún tipo de discapacidad y otros que solo quieren aprender a manejar dichos programas, para ayudar a un familiar o por alguna necesidad en particular, ya sea a nivel laboral o personal.

Partiendo del instrumento anterior, se tuvieron en cuenta los elementos que presentaban más problemas o que no se habían cumplido dentro de los juicios de valor de la tabla de cotejo, al momento de aplicarla. Esto permitió desarrollar los indicadores para evaluar por medio de una lista de chequeo del recurso físico y humano respectivamente como se presenta a continuación, dos formatos y el instrumento aplicado al recurso humano se encuentra disponible en el anexo No. 4. Y el del recurso físico en el anexo No.5.

	LISTA DE CHEQUEO RECURSO HUMANO	
	VARIABLES / INDICADORES	
	CUMPLE	
	SI	NO
Los talleristas verifican el funcionamiento del equipo de cómputo antes de comenzar cada taller del Programa Lecturas Diferenciales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los talleristas tienen buen conocimiento del lenguaje braille.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los talleristas se dirigen de forma respetuosa a los asistentes al programa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los talleristas brindan indicaciones claras a los asistentes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El personal cuenta con la capacitación necesaria para instalar el software lector de pantalla Jaws.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El personal supervisa a cada uno de los asistentes en el desarrollo de las actividades del programa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El personal es puntual al momento de iniciar las actividades del Programa Lecturas Diferenciales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los talleristas promueven la investigación y el desarrollo de las TIC.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



LISTA DE CHEQUEO RECURSO FÍSICO

VARIABLES / INDICADORES	CUMPLE	
	SI	NO
Los computadores que tienen instalado el software Jaws están siempre disponibles para los usuarios con amaurosis.		
La biblioteca cuenta con suficientes impresoras braille para satisfacer la demanda de los asistentes al programa.		
El aula donde se desarrolla el programa es suficientemente amplio para atender a los asistentes.		
Los dispositivos de multimedia son de fácil acceso.		
Los computadores donde se desarrollan los talleres tienen instalado el software magnificador Magic.		
Todos los equipos de cómputo de la biblioteca cuentan con el software de lectura de pantalla Jaws.		
La sala cuenta con el dispositivo de línea braille.		
La sala cuenta con scanner lector.		

Partiendo de la aplicación de las dos listas de chequeo, se identifican los indicadores en los que el programa tiene falencias para sugerir lineamientos de fortalecimiento, que se presentan a continuación.

7.1.INDICADORES DEFINIDOS

Luego de la aplicación de los dos primeros instrumentos de investigación, se logró definir los indicadores para las dos categorías, que a continuación se relacionan:

INDICADORES DEL RECURSO HUMANO
Los talleristas verifican el funcionamiento del equipo de cómputo antes de comenzar cada taller del Programa Lecturas Diferenciales.
Los talleristas tienen buen conocimiento del lenguaje braille.
Los talleristas se dirigen de forma respetuosa a los asistentes al programa.
Los talleristas brindan indicaciones claras a los asistentes.
El personal cuenta con la capacitación necesaria para instalar el software lector de pantalla Jaws.
El personal supervisa a cada uno de los asistentes en el desarrollo de las actividades del programa.
El personal es puntual al momento de iniciar las actividades del Programa Lecturas Diferenciales.
Los talleristas promueven la investigación y el desarrollo de las TIC.

INDICADORES DEL RECURSO FÍSICO
Los computadores que tienen instalado el software Jaws están siempre disponibles para los usuarios con amaurosis.
La biblioteca cuenta con suficientes impresoras braille para satisfacer la demanda de los asistentes al programa.
El aula donde se desarrolla el programa es suficientemente amplio para atender a los asistentes.
Los dispositivos de multimedia son de fácil acceso.
Los computadores donde se desarrollan los talleres tienen instalado el software magnificador Magic.
Todos los equipos de cómputo de la biblioteca cuentan con el software de lectura de pantalla Jaws.
La sala cuenta con el dispositivo de línea braille.
La sala cuenta con scanner lector.

Con los indicadores, se realiza una evaluación al programa Lecturas Diferenciales, con el propósito de proponer lineamientos factibles, para robustecerlo. Cabe mencionar que los indicadores definidos, pueden ser utilizados para la evaluación de otros programas que estén dirigidos a usuarios con amaurosis.

8. LINEAMIENTOS DE FORTALECIMIENTO PARA EL PROGRAMA LECTURAS DIFERENCIALES

Partiendo de los resultados obtenidos de la lista de chequeo, tanto del recurso humano como del recurso físico; se identificaron los aspectos que no se cumplen en el desarrollo del Programa Lecturas Diferenciales; para definir lineamientos de fortalecimiento de cada uno de ellos, en el cual se describen en detalle cómo fueron observados durante el proceso de investigación, todo esto con el fin de robustecer los diferentes talleres, desde el aspecto humano y físico con el que cuenta cada uno; fortalecimiento que se presenta a continuación.

INDICADORES RECURSO HUMANO	LINEAMIENTOS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROGRAMA
Nivel de capacitación con el que cuenta el personal para instalar el software lector de pantalla Jaws.	Se recomienda realizar una capacitación a todos los trabajadores de la biblioteca en el manejo del software Jaws y los recursos tiflotecnológicos que poseen, puesto que si los talleristas externos no están presentes en las instalaciones y los usuarios con amaurosis necesitan usar estos equipos y software, el personal de planta debe ser capaz de suplir dicha necesidad,
Frecuencia de promoción de talleristas frente a la investigación y el desarrollo de las TIC.	La labor de los talleristas no debe limitarse simplemente a suplir una necesidad de información inmediata mediante una capacitación, sino más bien hacer que los asistentes tengan curiosidad y desarrollen un espíritu investigativo, con el fin de promover habilidades que permitan la autonomía de pensamiento, más allá del aprendizaje de una herramienta tiflotecnológica.
INDICADORES RECURSO HUMANO	LINEAMIENTOS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROGRAMA

	<p>En contraste con lo anterior, la investigación encaminada al desarrollo de las TIC, es un punto de partida en el cual las personas con amaurosis pueden crear herramientas que les permita a partir de sus necesidades, crear nuevo conocimiento y ¿por qué no?, aparatos que les faciliten su diario vivir y ser los futuros científicos del mañana, generando una inclusión educativa, social y laboral.</p>
--	---

INDICADORES RECURSO FÍSICO	LINEAMIENTOS PARA EL FORTALECIMIENTO
Número total de computadores Vs. equipos que tienen instalado el software Jaws.	La biblioteca debe adquirir más computadores para atender a las personas con amaurosis, teniendo en cuenta que el número de asistentes al programa y a la biblioteca en general puede aumentar con el pasar del tiempo. Cabe resaltar, que en la mayoría de los casos las bibliotecas son el único lugar donde este tipo de población puede acceder a la información.
Número de impresoras frente a la cantidad de usuarios del Programa Lecturas Diferenciales	La biblioteca debe adquirir más impresoras braille, que permitan a los asistentes imprimir un volumen mayor de información. Para poder disminuir los tiempos de impresión y se mejora el acceso a documentos de las personas con amaurosis, teniendo en cuenta que la biblioteca solo tiene una impresora braille.
INDICADORES RECURSO FÍSICO	LINEAMIENTOS PARA EL FORTALECIMIENTO
Capacidad del área, para atender a los asistentes del Programa Lecturas Diferenciales.	La biblioteca debe ampliar y ajustar los espacios físicos destinados para dictar los talleres y atender el volumen de personas que asisten al programa. Estos espacios

deben cumplir con unas especificaciones técnicas adecuadas, que permitan una mayor comodidad para los usuarios, con lo cual deben adaptarse a las necesidades de cada taller.

Así mismo por su condición las personas con amaurosis necesitan mayor espacio para desplazarse, estos aspectos se deben tener en cuenta al momento de diseñar este tipo de aulas o salas.

Habría que decir también, que a los talleres no asisten solo los usuarios con amaurosis, sino los familiares que no presentan ninguna condición especial, y otros por cuestiones laborales, los cuales desean aprender sobre el tema, de modo que se hace necesario implementar la ampliación de este espacio lo antes posible.

9. RESULTADOS

Para garantizar el buen desarrollo del programa es necesario tener lineamientos robustos desde el comienzo entre los objetivos y las metas propuestas; con el fin de garantizar la adecuada implementación de los talleres seleccionados, determinando tanto el recurso físico como humano, que permita satisfacer las necesidades de los usuarios. No obstante, se hace indispensable una evaluación continua durante su aplicación y culminación que determine el éxito del programa, cabe anotar que es necesario dejar evidencias, como informes de los resultados, que posiblemente pueden funcionar para evaluar otros planes similares.

Como resultado de la investigación se desarrollaron parámetros para evaluar el Programa Lecturas Diferenciales implementado en la Biblioteca Pública Gabriel García Márquez (Parque El Tunal), los cuales están relacionados con el recurso humano y el recurso físico, estos nacen a partir de una búsqueda exhaustiva de la legislación colombiana en materia de discapacidad, las ideas expresadas por la IFLA/UNESCO e investigaciones universitarias y programas de inclusión vinculados con las personas con amaurosis, además, se utilizó el documento de Sistematización de la experiencia del programa “Oigo, siento y me comunico”, que actualmente se llama Lecturas Diferenciales, brindando parámetros relacionados con aspectos que debían ser mejorados al momento de realizar dicha sistematización, estos fueron utilizados para evaluar; así mismo, se pudo corroborar que desde el 2013 hasta la fecha los cambios mencionados respecto a la ampliación de la sala y la oferta no fueron realizados.

En relación con los índices de evaluación, estos muestran que el programa es pertinente para atender a las personas con amaurosis, pero en una escala menor, ya que, los

espacios de la biblioteca para atender a esta población no han sido ampliados y los instrumentos con los que cuenta son limitados. Habría que decir también, que los talleristas externos recibieron un entrenamiento en lenguaje braille, pero ha dejado en evidencia la falta de capacitación que tiene el personal de planta de la biblioteca para atender a este tipo de población.

Se puede decir que el hecho de contar con talleristas y empresas externas para el desarrollo del programa, representa un problema para la continuidad de estos, teniendo en cuenta que cada vez que cambian de administración se implementa una visión y una filosofía diferente, que con el tiempo lo único que ha logrado es la disminución de los talleres; por esta razón la legislación Colombiana en materia de discapacidad no garantiza la continuidad de los programas que permiten la inclusión para las personas con amaurosis. A menos que no se cambie este esquema o no exista una legislación que permita la continuidad de los proyectos o se garantice su aplicación, estos no tendrán el impacto necesario para hacer un cambio sustancial dentro de la sociedad, especialmente de las que padecen algún tipo de discapacidad.

En tal sentido, esto se puede evidenciar en la evolución que ha tenido el programa, el cual se desarrolló en el año 2001, con el nombre “Oigo, siento y me comunico”, como un plan piloto que tendría un crecimiento exponencial, por medio de las bibliotecas mayores, y posteriormente a las más pequeñas, sin embargo, lo que ha ocurrido es lo contrario, se ha cambiado el nombre a Lecturas Diferenciales, el cual tiene un menor número de talleres y actividades a lo largo del año, es decir, que cada vez tiene menor difusión. Este hecho es sumamente grave, el cual quedó en evidencia al momento de indagar sobre el tipo de talleres

y la cantidad de estos, dando a entender que en un futuro no muy lejano posiblemente disminuyan o pueda desaparecer.

En consecuencia, la implementación de los instrumentos y el trabajo realizado ayudaron a determinar lineamientos de fortalecimiento que permiten orientar y mejorar a los administradores de este y otros planes, en ¿cómo evaluar los programas mediante indicadores desarrollados a partir de diferentes fuentes de información?, estas fidedignas. Es en este aspecto donde radica la importancia de este trabajo, porque teniendo unos parámetros de evaluación claros se garantiza la pertinencia y la eficacia del mismo. No solamente, a nivel de recursos físicos y humanos, sino también en la parte de la legislación colombiana en materia de discapacidad; donde la continuidad, la rigurosidad y el seguimiento de este tipo de proyectos, garantizarán su calidad, tendrán un impacto real sobre las personas que atiende un determinado programa, permitiendo a estos trascender de la retórica populista a las acciones trascendentes que nos conducen hacia un reconocimiento de la diferencia, dando como resultado una verdadera inclusión de nuestra sociedad.

CONCLUSIÓN

Los indicadores de evaluación del programa Lecturas Diferenciales que se derivan del proceso de investigación, se desarrollaron de manera satisfactoria y sirven para incentivar nuevas indagaciones en el ámbito académico, teniendo en cuenta que no existen muchas investigaciones de este tipo, haciendo de este trabajo un aporte significativo y novedoso para la profesión. Partiendo de esa premisa, el trabajo también permite sensibilizar a las directivas del programa, a los estudiantes y profesionales en Sistemas de Información y Documentación de la Universidad de La Salle, sobre la importancia que tiene el desarrollo de indicadores de evaluación para garantizar la pertinencia y un mejoramiento continuo en este tipo de procesos, midiendo el rendimiento de los objetivos que se han previsto.

Se debe agregar que, los indicadores de evaluación concernientes al recurso físico y humano son elementos necesarios para garantizar la pertinencia del programa en todo el ciclo de su planificación y ejecución; y los desarrollados en el presente trabajo de investigación pueden ser aplicados a programas enfocados al mismo grupo poblacional. Habría que decir también, que el cambio de administración del programa y de alcaldías, es un problema que no permite la continuidad y el crecimiento del proyecto Lecturas Diferenciales.

Para concluir, las personas que tienen amaurosis, no son las únicas que asisten al programa, sino la comunidad en general, que muestra un interés muy grande, para que este tipo de proyectos lleguen a un mayor número de personas, debido a que no existen muchos programas similares que ayuden a fortalecer y generar las capacidades que les permitan tener la autonomía necesaria para enfrentarse al mundo competitivo de hoy.

Mencionado lo anterior, se observa una falta de interés por parte de la biblioteca en ampliar la oferta del proyecto lecturas diferenciales, dado que, existen cada vez menos

variedad de talleres, una disminución en la carga horaria y una menor difusión. Esto permite vislumbrar un panorama desalentador, donde en vez de ampliar la cobertura se ha venido desapareciendo dentro de la programación y las actividades habituales dentro de la biblioteca.

Cabe resaltar que la falta de investigación en estos campos es un factor frecuente que genera vacíos en el diseño y la aplicación en este tipo de programas, partiendo desde la premisa que el estado debe velar por el derecho de acceso a la información de la población, siendo la biblioteca pública un elemento fundamental para que esto sea posible, especialmente si se trata de las personas con amaurosis.

Finalmente, se concluye que existen muchas leyes y normatividad donde las personas objeto de esta investigación se pueden cobijar, sin embargo, estas no se cumplen y a la larga quedan en el papel. Esta situación ayuda a que la evaluación de programas como el de lecturas diferenciales no sea una prioridad, además, que las pocas evaluaciones que se hacen, no se desarrollen con la suficiente rigurosidad e indicadores necesarios para garantizar su calidad, por lo tanto, está en nosotros los profesionales de hoy, la responsabilidad de trabajar para que este tipo de situaciones no sean habituales, donde se aliente a los estudiantes y la comunidad académica en general a realizar nuevas investigaciones y ser más críticos en los temas que involucran a las personas con amaurosis.

RECOMENDACIONES

Es necesario desarrollar parámetros de evaluación mediante indicadores a nivel teórico y académico; por parte de los estudiantes, profesionales y expertos en sistemas de información que permitan ahondar en el tema, en otras palabras, se hace una invitación para que se realicen más investigaciones de este tipo, con el fin de garantizar la pertinencia de los programas que ayudan a las personas con amaurosis, especialmente desde el ámbito de las bibliotecas públicas. Se aconseja a esta unidad de información, no brindar servicios en espacios delimitados y nombrados como exclusivamente para discapacitados, ciegos, especiales o limitados, puesto que, esta acción; crea prejuicios, encasilla y etiqueta a los usuarios, generando un efecto contrario al esperado, que es el de inclusión.

Este tipo de iniciativas contribuyen al desarrollo de nuevos trabajos de evaluación, sobre todo de aquellos relacionados con las personas en situaciones vulnerables, lo que permite una democratización de los procesos de inclusión social, porque a través de ellos se garantiza un verdadero seguimiento y mejoramiento de los programas. Así mismo, se sugiere una mayor difusión de los proyectos y los servicios ofrecidos por la biblioteca Gabriel García Márquez (parque El Tunal), para la población objeto de estudio de este trabajo de investigación, por diferentes medios tecnológicos y de comunicación, que generen mayor interés de estos temas dentro de la población en general.

Finalmente, se recomienda que el desarrollo de estos indicadores de evaluación, deben realizarse por personas que están involucradas directamente en la implementación del programa, y por entidades externas que se sirvan de los resultados obtenidos en esta investigación, para generar nuevo conocimiento, además, es necesario que al momento de planear un proyecto como el de lecturas diferenciales, se tenga un presupuesto destinado

exclusivamente para evaluar, el cual debe ser acorde a las necesidades y tamaño del programa, ya que de esta forma se podrá determinar el éxito o fracaso del mismo.

BIBLIOGRAFÍA

- Arriola, O., & Butrón, K. (2008). *Un acercamiento a la evaluación de bibliotecas*. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/18415/7/Un%20acercamiento.pdf> p. 99-114.
- BibloRed. (2013). *Programas*. Oigo, siento y me comunico Recuperado de <https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=https://coleccionbogota.biblored.gov.co/files/original/4b89885ccb026450500c5fd9711f2ff3.pdf>
- BibloRed. (2017). Programación de marzo 2017. (16 de marzo de 2017). Recuperado de <https://www.biblored.gov.co/programate>
- Casas, F. (2003). *Funciones sociales de la evaluación*. Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- Congreso de la República de Colombia. (04 de agosto de 1998). Por el cual se reglamenta parcialmente el Decreto ley 369 de 1994 y se dictan otras disposiciones. [Decreto 1509 de 1998]. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=10811>
- Congreso de la Republica de Colombia (20 de noviembre de 2013). Por la cual se garantiza a las personas ciegas y con baja visión, el acceso a la información, a las comunicaciones, al conocimiento y a las tecnologías de la información y de las comunicaciones. [Ley N° 1680 de 2013]. Recuperado de <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201680%20DEL%2020%20DE%20NOVIEMBRE%20DE%202013.pdf>
- Correa, S., Puerta, A., & Restrepo, B. (2007). *Investigación evaluativa*. Bogotá: ICFES.
- Definiciona.com (8 agosto, 2014). Definición y etimología de amaurosis. Bogotá: E-Cultura Group. Recuperado de <https://definiciona.com/amaurosis/>
- Fernández, J. (1996). *Roles y estrategias en evaluación de programas*. Dialnet. Recuperado <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/social/1996/vol2/arti1.htm>
- Fundación W.K. Kellogg. (2001). Guía de desarrollo de modelos lógicos: uso de modelos para integrar la planificación, evaluación y acción. Michigan: W. K. Kellogg

Foundation. Recuperado
https://www.alcobendas.org/recursos/doc/Cooperacion/934536708_26102012133318.pdf

Fuentes, Juan José. Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información. Asturias: Trea, 1999. 237 p.

Fundación Once para la solidaridad con personas ciegas de América Latina (FOAL). (2013). Aulas de Gestión Ocupacional de la Región América Latina. *Revista Iberoamericana de educación*, (63). Recuperado de rieoei.org/rie63a09.pdf

Gimeno, J. (2011). Revista chilena de bibliotecología. *Los indicadores como herramientas de medición*. (2). Recuperado de <http://eprints.rclis.org/15778/1/Infoconexion%20N%C2%B0%20%20Gimeno%20Perello%20Javier.pdf>

IFLA. (2001). Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. Recuperado de <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Information and Documentation: International Library Statistics. s. l., 1998. 30 p. (ISO 11620)

Lancaster, F. (1996). Evaluación de la biblioteca. Madrid: Anabad.

Library of Congress. (2015). *Programs That All May Read*. Recuperado de <https://www.loc.gov/programs/national-library-service-for-the-blind-and-physically-handicapped/about-this-service/>

Library of Congress. (2014). *National Library Service for the Blind and Physically Handicapped (NLS)*. Recuperado de <https://www.loc.gov/nls/>

López, A. (2003). *Libro blanco: Por un nuevo paradigma, el Diseño para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades*. Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/estudis/2007/hdl_2072_4720/LIBRO_BLANCO_ACCESIBILIDAD_2003.pdf

- Madrid, I. (2002). Evaluación de bibliotecas: su necesidad e importancia. *Información, cultura y sociedad*, (6), 103-113. Recuperado de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17402002000100008&lng=es&tlng=es.
- Martínez, C. (2013). *Evaluación de programas: modelos y procedimientos*. Madrid: ESUNED.
- Martínez, P. (2006). *El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf>
- Marzal, M., & Quismondo, G. (2010). *La evaluación de los programas de alfabetización en información en la educación superior: estrategias e instrumentos*. Recuperado de <http://www.uh.cu/static/documents/TD/La%20evaluacion%20programas%20alfabetizacion.pdf> . p. 28-38.
- Marzal, M., Parra, P., & Colmenero, M. (2011). La medición de impacto y evaluación de programas. *Revista Española de Documentación Científica*, 190-211.
- Ministerio de Educación de Colombia. (2005). *Informe Final de Evaluación Programa Red de Bibliotecas Públicas*. Recuperado de http://www.dipres.gob.cl/595/articles-139556_informe_final.pdf
- Ministerio de Educación Gobierno de Chile. (10 de Enero de 2017). DIPRES.gob. Obtenido de Informe Final de Evaluación: http://www.dipres.gob.cl/597/articles-141102_informe_final.pdf
- Ministerio de Educación de Guatemala. (2011). Herramientas de evaluación en el aula. Recuperado de http://cnb.mineduc.gob.gt/wiki/Tabla_de_contenidos_-_Herramientas_de_Evaluaci%C3%B3n_en_el_Aula.
- Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Colombia. (2018). TIC y discapacidad. Recuperado de <http://www.mintic.gov.co/portal/vivedigital/612/w3-article-19503.html>

- Olmo, J. (2010). *En la biblioteca pública sí cabemos todos: directrices para la inclusión según la American Library Association*. Recuperado de https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/119740/1/EB22_N178_P77-83.pdf
- ONCE. (2018). Tiflotecnología. Recuperado de <https://www.once.es/servicios-sociales/tecnologiayrecursosadaptados/tiflotecnologia>
- Organización Mundial de la Salud. Centro de prensa OMS. (2014). Ceguera y discapacidad visual. *Organización mundial de la salud*. Recuperado de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs282/es/>
- Peña, T., & Pirela, J. (2007). La complejidad del análisis documental. (16), 55-81. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=263019682004>
- Pérez, R. (2000). Evaluación de programas educativos. *Revista de Investigación Educativa*, 252-721.
- Ramos, G. (2010). Servicios bibliotecarios para ciegos y debiles visuales. *Revista mexicana de ciencias de la información*, 1(2), 22-29. Recuperado de <http://132.248.9.34/hevila/Revistamexicanadecienciasdelainformacion/2010/vol1/no2/2.pdf>
- Sampieri, H., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo. En Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL.
- SENA. (30 de Julio de 2012). Inclusión social. Periodico SENA. Recuperado de <http://periodico.sena.edu.co/inclusion-social/noticia.php?t=agora-por-una-vision-diferente&i=610>
- Steak, R. (1999). *Investigación con estudio de casos*. Madrid: Ediciones Morata.
- UNED. (2013). Consideraciones técnico-pedagógicas en la construcción de listas de cotejo, escalas de calificación y matrices de valoración para la evaluación de los aprendizajes en la Universidad Estatal a Distancia. Recuperado de <http://www.upla.cl/armonizacioncurricular/wp-content/uploads/2016/05/Listas-de-Cotejo-Rubricas-2016.pdf>

United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. (1994). Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública 1994. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122so.pdf>

World Blind Union . (2010). Project Aspiro. Recuperado de <http://www.projectaspiro.com/en/Pages/default.aspx>

ANEXO No. 1 - Instrumento aplicado, matriz analítica.

INSTRUMENTO					
MATRIZ ANALÍTICA					
TIPO	NÚMERO	TÓPICO	RECURSO HUMANO	RECURSO FÍSICO	DISPONIBILIDAD
Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas	Abril del 2001	La existencia de informaciones fiables sobre el rendimiento de la biblioteca es un instrumento necesario para evaluar y mejorar la eficiencia, la eficacia y la calidad del servicio.	*Ampliar los servicios con personal capacitado para responder a las necesidades de grupos especiales.	*Para que sigan funcionando eficazmente, los equipos deben ser actualizados y reemplazados	
			*La contratación de personal procedente de esta colectividad en la biblioteca (personas con discapacidad).	*Cuando lo permitan los recursos, debe haber un equipamiento electrónico de buena calidad en la biblioteca, comprendido el necesario para las personas parcialmente invidentes o con problemas de audición.	
		El acopio de datos estadísticos sobre los recursos, el personal, los servicios, los préstamos, las actividades, etc. facilitará información para la planificación y la rendición de cuentas y ayudará a la dirección a adoptar decisiones fundamenta	*Asimismo, debe disponer de una cantidad adecuada de personal formado adecuadamente.	*Los fondos deberán construirse además en función de este principio e incluir acceso a formatos adecuados a determinados grupos de clientes, por ejemplo, en Braille o libros sonoros para los invidentes	
			*Todo el personal debe recibir una formación elemental sobre cómo tratar a las personas con alguna discapacidad o	*La biblioteca pública debería proporcionar materiales en los medios adecuados para colaborar en los procesos de	

<https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>

			miembros de minorías étnicas.	aprendizaje escolar y extraescolar.	
			*El bibliotecario es un intermediario activo entre los usuarios y los recursos. Es indispensable su formación permanente para que pueda ofrecer servicios adecuados.	*Ofrecer instalaciones para que los usuarios de cualquier tipo puedan estudiar.	
			*La capacitación es un elemento vital de las actividades de una biblioteca pública. Debe existir un programa planificado y permanente de capacitación para el personal en todos los niveles, destinado a los empleados que trabajan a jornada completa o a jornada parcial.	*Cuando en una biblioteca pública existan instalaciones adecuadas para prestar apoyo a la educación escolar, la biblioteca pública debe complementar en lugar de repetir de forma innecesaria las prestaciones de biblioteca que existen en otros lugares.	
				*La biblioteca debe disponer de espacio suficiente para prestar los diferentes servicios que corresponden a su plan estratégico y para cumplir las normas y directrices nacionales, regionales o locales.	
LEY	1618 DE 2013	Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno	*Establecer mecanismos que favorezcan la formalización del empleo de las personas con	*Emprender o promover la investigación y el desarrollo, y promover la disponibilidad y el	http://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=52081

		ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad	discapacidad, así como programas de aseguramiento en riesgos laborales y no laborales.	uso de nuevas tecnologías, incluidas las tecnologías de la información y las comunicaciones, ayudas para la movilidad, dispositivos técnicos y tecnologías de apoyo adecuadas para las personas con discapacidad.	
			Artículo 13. Derecho al trabajo. Todas las personas con discapacidad tienen derecho al trabajo. Para garantizar el ejercicio efectivo del derecho al trabajo de las personas con discapacidad, en términos de igualdad de oportunidades, equidad e inclusión, en concordancia con el artículo 27 de la Ley 1346 de 2009, el Ministerio de Trabajo o quien haga sus veces y demás entidades competentes establecerán entre otras.	*Diseñar incentivos para que las instituciones de Educación Superior destinen recursos humanos y recursos económicos al desarrollo de investigaciones, programas, y estrategias para desarrollar tecnologías inclusivas e implementar el diseño universal de manera gradual.	
			*Propiciar y fomentar el empleo de personas con discapacidad en	*Incorporar en su presupuesto y planes de inversiones, los recursos necesarios	

			museos, bibliotecas, y demás bienes de interés público.	destinados para implementar los ajustes razonables que se requieran para que las personas con discapacidad puedan acceder a un determinado bien o servicio social, y publicar esta información para consulta de los ciudadanos.	
LEY	1346 DEL 31 DE JULIO 2009	Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad".	*Prohibir la discriminación por motivos de discapacidad con respecto a todas las cuestiones relativas a cualquier forma de empleo, incluidas las condiciones de selección, contratación y empleo, la continuidad en el empleo, la promoción profesional y unas condiciones de trabajo seguras y saludables. *Emplear a personas con discapacidad en el sector público.	*Emprender o promover la investigación y el desarrollo, y promover la disponibilidad y el uso de nuevas tecnologías, incluidas las tecnologías de la información y las comunicaciones, ayudas para la movilidad, dispositivos técnicos y tecnologías de apoyo adecuadas para las personas con discapacidad, dando prioridad a las de precio asequible.	http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=37150
LEY	1680 de 2013	Esta ley busca garantizar el acceso a las TICs, al conocimiento y al trabajo a las personas	*Artículo 10. Las entidades públicas y los entes territoriales deberán incluir dentro de su presupuesto anual, un rubro		http://discapacidadcolombia.com/index.php/legislacion/122-ley-1680-nov-2013

		invidentes o con baja visión.	presupuestal para garantizar los recursos para la capacitación en la instalación del software lector de pantalla.		
LEY	1145 de 2007	Impulsar la formulación e implementación de la política pública en discapacidad, en forma coordinada entre las entidades públicas del orden nacional, regional y local, las organizaciones de personas con y en situación de discapacidad y la sociedad civil, con el fin de promocionar y garantizar sus derechos fundamentales, en el marco de los Derechos Humanos.	*Equidad: Igualdad de oportunidades a partir de la inclusión de las personas con discapacidad sin ningún tipo de discriminación.		https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%201145%20DE%202007.pdf
Sistematización de la experiencia del programa Oigo, sientto y me comunico.	2013	Asegurar que en el diseño, ejecución, seguimiento, monitoreo y evaluación de sus planes, programas y proyectos se incluya un enfoque diferencial que permita garantizar que las personas con discapacidad se beneficien en igualdad de condiciones y en términos de equidad con las demás personas del respectivo plan, programa o proyecto.			http://www.biblore.d.gov.co/files/imagenes/publicaciones/oigo_siento.pdf

ANEXO No. 2 - Instrumento aplicado, tabla de cotejo recurso humano.

RUCURSO HUMANO	
<i>¿Capacitaron al personal de la biblioteca en lenguaje braille?</i>	
De acuerdo con los lineamientos encontrados dentro de la ley 1618 de 2013, el personal encargado de dictar los talleres debe tener un conocimiento técnico del lenguaje braille; en este caso en particular y como resultado de la tabla de cotejo y conversaciones con el personal de la biblioteca encargado del programa, los talleristas manejan el lenguaje braille.	
<i>¿El personal de la biblioteca está promoviendo la investigación?</i>	
El personal de la biblioteca apoya la investigación de los usuarios, guiándolos en su proceso de aprendizaje mediante el buen uso de las herramientas tecnológicas, aunado a esto, enseñan a los participantes del programa el manejo de los motores de búsqueda y las palabras clave, para realizar una consulta, en un marco general donde se muestran las posibilidades que tienen para investigar por su propia cuenta.	
<i>¿El personal interno de la biblioteca cuenta con capacitación pedagógica para dictar los talleres del programa?</i>	
El Programa Lecturas Diferenciales siempre se ha llevado a cabo con talleristas externos; por tal motivo la Biblioteca no ha visto la necesidad de capacitar a sus funcionarios con temas relacionados en pedagogía para dictar talleres de personas con amaurosis específicamente. Los funcionarios de la biblioteca reciben algunas capacitaciones en otro tipo de temas, los cuales se realizan de acuerdo a las necesidades que tienen.	
<i>¿El personal interno de la biblioteca está cualificado en lengua de señas?</i>	
Los talleristas externos encargados del desarrollo de las diferentes actividades dentro del programa, sí están cualificados para el manejo del lenguaje de señas, sin embargo no todo el personal de la biblioteca está capacitado en lenguaje de señas, este hecho permite evidenciar un	

problema, ya que los usuarios que necesiten comunicarse de esta forma se verán limitados por este hecho.	
<i>¿El recurso humano de la biblioteca está capacitado para enseñar e imprimir en braille?</i>	
El personal encargado del manejo de la sala donde se desarrollan los talleres, sí tiene el conocimiento necesario para el manejo de los equipos que reposan allí; pero los demás funcionarios que trabajan dentro de la biblioteca no se encuentran capacitados para realizar dicha actividad.	PENDIENTE
<i>¿Los capacitadores tienen manejo del tiempo para el desarrollo de las actividades?</i>	
Al momento de desarrollar cada una de las actividades del Programa Lecturas Diferenciales, los capacitadores controlan el tiempo desde el inicio hasta el final, todo esto mediante una alarma en un reloj, celular o tablet.	REALIZADO
<i>¿El personal realiza un seguimiento y evaluación de cada uno de los talleres que brindan?</i>	
El personal que desarrolla los talleres dentro del programa, no realiza ningún tipo de seguimiento o evaluación, puesto que no cuentan con modelos de evaluación claros para tal fin.	NO REALIZADO
<i>¿El personal cuenta con la capacitación para la instalación del software Jaws?</i>	
Los ingenieros que trabajan dentro de la biblioteca son los únicos que están autorizados para realizar tareas de mantenimiento de los equipos, sin embargo, son los donantes de los equipos los que realizan directamente la instalación y actualización del software Jaws, por tal motivo el personal de la biblioteca no cuenta con dicha capacitación.	NO REALIZADO
<i>¿El personal implementó acciones para promocionar la lectura en lengua de señas, lectura en voz alta y cuentos para niños con discapacidad visual?</i>	
La biblioteca realiza algunas publicaciones en la cartelera informativa, donde todos los visitantes que ingresan a la sala principal se pueden	PENDIENTE

<p>enterar de la disponibilidad de talleres y sus horarios; no obstante falta realizar acciones que tengan mayor impacto y difusión como la publicidad mediante pautas en radio y en la página web de la biblioteca, por lo tanto la pregunta está pendiente por cumplir.</p>	
<p><i>¿Se amplió la oferta de talleres más allá de la capacitación en niveles básicos de los diferentes temas?</i></p>	
<p>Es evidente que los programas desarrollados dentro de la biblioteca para atender a las personas con amaurosis no cuentan con un único operador o administrador, por tal razón, no existe una continuidad en el proceso y desarrollo del mismo, de ahí que se cambiara el nombre del programa, se suspendieran temporalmente algunos talleres y la falta de difusión que este proyecto está teniendo en su página web.</p>	<p>NO REALIZADO</p>
<p><i>¿El aula de tecnología es atendida por una persona con discapacidad visual para optimizar los recursos?</i></p>	
<p>La persona que está a cargo del área de tecnología, no tiene ningún tipo de discapacidad visual. La biblioteca no ha considerado esa posibilidad.</p>	<p>NO REALIZADO</p>
<p><i>¿El recurso humano de la biblioteca desarrolló talleres de sensibilización en los colegios, orientados por personas con discapacidad visual?</i></p>	
<p>El Programa de Lecturas Diferenciales ha tenido muy poca difusión, este se menciona principalmente en espacios dentro del ámbito de las bibliotecas, pero en ningún momento se han desarrollado talleres de sensibilización y socialización del programa en los colegios, y mucho menos presentado por personas con discapacidad visual para generar una mayor conciencia y sensibilización en la población.</p>	<p>PENDIENTE</p>
<p><i>¿Fueron capacitados todos los funcionarios de la biblioteca en temas relacionados con la discapacidad visual?</i></p>	
<p>Los funcionarios de planta que trabajan en la biblioteca han recibido algunas capacitaciones, sin embargo, estas no se realizan con mucha frecuencia, lo que denota una falta de continuidad con el proceso</p>	<p>PENDIENTE</p>

formativo; por tal motivo las actividades del programa son desarrolladas por talleristas externos.	
<i>¿Los funcionarios están capacitados para manejar y configurar los equipos especiales para atender a las personas que asisten al programa?</i>	NO
La respuesta es no, ya que las únicas personas encargadas de manejar y configurar estos equipos dentro de la biblioteca son los ingenieros de sistemas.	REALIZADO
<i>¿Se desarrollaron espacios para reforzar los conocimientos adquiridos en los talleres?</i>	
Los usuarios que quieran leer en braille, lo pueden hacer sin ninguna supervisión, además pueden tomar asiento al lado de los demás usuarios para que todos los espacios dentro de ella sean inclusivos, sin ninguna distinción, donde pueden seguir aprendiendo y reforzando los conocimientos que adquieren a través de los talleres.	REALIZADO
<i>¿Se generaron mecanismos para aprovechar los saberes (técnicos) construidos a través de la experiencia de los talleres?</i>	
Algunos de los usuarios del programa aplican los conocimientos adquiridos realizando búsqueda de documentos de investigación para formato braille, los cuales imprimen y son aprovechados por otros usuarios, este hecho permite un intercambio de información para generar nuevo conocimiento, además utilizan elementos dentro de la biblioteca como los audiolibros.	REALIZADO


ANEXO No. 3 - Instrumento aplicado, tabla de cotejo recurso físico.

RUCURSO FÍSICO	
<i>¿Se adaptó la planta física de la biblioteca para las personas con amaurosis?</i>	REALIZADO
Las personas con amaurosis pueden acceder sin ningún tipo de obstáculo físico que pueda afectar en gran medida su movilidad, además cuenta con ascensores con números en braille que permiten la movilización de manera autónoma de estos usuarios, habría que decir también que el espacio entre los módulos es suficiente para el desplazamiento de una persona con bastón blanco.	
<i>¿La biblioteca adquirió los equipos de cómputo suficientes para garantizar el acceso a la información de los asistentes al programa?</i>	PENDIENTE
La biblioteca cuenta con un salón disponible para el desarrollo de las actividades, sin embargo, cuando los usuarios superan la capacidad permitida, estos se dirigen a la sala de conferencias, donde los equipos tienen instalado el software necesario, esto con el fin de hacer que los diferentes espacios con los que cuenta la biblioteca sean más inclusivos. Pero si la sala de conferencias se encuentra ocupada no hay más equipos disponibles para atender a las personas con amaurosis.	
<i>¿Los equipos de cómputo han sido adecuados para atender a los asistentes al programa?</i>	REALIZADO
La sala de cómputo disponible para el programa, cuenta con las adecuaciones físicas y técnicas necesarias, las cuales permiten a los asistentes el óptimo desarrollo de sus actividades con los computadores.	
<i>¿Los dispositivos de multimedia son de fácil acceso para los usuarios?</i>	REALIZADO
Los dispositivos multimedia de la biblioteca son de fácil acceso, estos no tienen ningún tipo de requerimiento ni restricciones especiales para utilizarlos. Los dispositivos son prestados con el acompañamiento de un funcionario de la biblioteca y se encuentran dentro del marco normativo y de servicios estipulado por la unidad de información.	


<i>¿Todos los equipos de cómputo cuentan con el software de lectura de pantalla Jaws?</i>	
En la biblioteca solamente los equipos de la sala de sistemas y la de conferencias tienen instalado el software Jaws, es decir que los demás equipos no están adaptados para atender a las personas con amaurosis.	NO REALIZADO
<i>¿Las capacitaciones garantizan el manejo óptimo del software lector de pantalla Jaws?</i>	
<p>Las capacitaciones realizadas en el Programa Lecturas Diferenciales, permite a sus asistentes el uso básico y necesario del software lector de pantalla, pero este no garantiza el manejo del software en un 100%, ya que este requiere de un conocimiento anterior bastante amplio de los comandos de Windows para su uso y algunos de los asistentes al programa son personas mayores de edad que se les dificulta el manejo de las herramientas tecnológicas, dicho de otra manera, se necesita más tiempo para capacitarlos.</p> <p>Así mismo, cabe mencionar que la biblioteca ni la empresa que realiza el Programa Lecturas Diferenciales son organismos de certificación que garanticen el manejo óptimo del software Jaws.</p>	PENDIENTE
<i>¿La biblioteca cuenta con suficientes impresoras braille para garantizar el material de lectura de los asistentes al programa?</i>	
La biblioteca cuenta con una impresora braille que logra satisfacer las necesidades de información de los asistentes al programa, sin embargo, si se acerca una gran cantidad de usuarios a realizar impresiones al mismo tiempo, estas no darían abasto.	PENDIENTE
<i>¿Se actualizan los equipos tecnológicos destinados para el desarrollo del programa en la biblioteca?</i>	
Los equipos tecnológicos son actualizados solamente por las entidades y personas que realizaron la donación de los equipos y el software, para el desarrollo del Programa Lecturas Diferenciales, por consiguiente, la biblioteca no realiza dichas actualizaciones.	PENDIENTE
<i>¿Se realiza mantenimiento preventivo correctivo de los equipos tecnológicos existentes?</i>	

<p>La biblioteca no realiza mantenimiento preventivo de los equipos tecnológicos. El mantenimiento solamente se realiza cuando los equipos empiezan a presentar fallas o cuando necesiten ser cambiados.</p>	<p>PENDIENTE</p>
<p><i>¿El programa cuenta con ingenieros de sistemas de BibloRed para configurar los equipos tecnológicos y el software?</i></p>	<p>REALIZADO</p>
<p>La biblioteca cuenta con ingenieros de Sistemas de planta encargados de configurar los equipos, donde realizan todo lo relacionado con el mantenimiento de los aparatos tecnológicos, por ende, esta pregunta se cumple.</p>	
<p><i>¿Se desarrollan investigaciones y promoción de tecnologías de acceso a la información gratuita?</i></p>	<p>PENDIENTE</p>
<p>Cuando el usuario con amaurosis se acerca a solicitar información para realizar alguna investigación, la biblioteca le brinda el servicio sin ningún inconveniente, sin embargo, estas no están relacionadas directamente con la promoción de tecnologías de acceso a la información gratuita, por ende, falta hacer un mayor acompañamiento para que el usuario culmine con éxito su investigación y desarrolle nuevo conocimiento, además estas deben ser encaminadas a la promoción de tecnologías de acceso a la información.</p>	
<p><i>¿Se amplió el aula de tecnología de la biblioteca?</i></p>	<p>NO REALIZADO</p>
<p>El aula de tecnología es pequeña y no ha sido ampliado, por ende, es necesario realizar dicha acción, para que las personas con amaurosis dispongan de un lugar que no los reduzca a un área determinada sino más bien una integración con los demás espacios de la biblioteca y así generar mayor inclusión dentro de la biblioteca.</p>	
<p><i>¿Se instalaron los dispositivos de seguridad para el software Jaws?</i></p>	<p>REALIZADO</p>
<p>Los equipos de cómputo que tienen el software Jaws, cuentan con un mecanismo de seguridad, el cual evita que los des configuren, además se encuentran anclados para que no se los puedan llevar.</p>	

ANEXO No. 4 - Instrumento aplicado, lista de chequeo recurso humano.

	LISTA DE CHEQUEO RECURSO HUMANO	
	VARIABLES / INDICADORES	
	CUMPLE	
	SI	NO
Los talleristas verifican el funcionamiento del equipo de cómputo antes de comenzar cada taller del Programa Lecturas Diferenciales.	X	
Los talleristas tienen buen conocimiento del lenguaje braille.	X	
Los talleristas se dirigen de forma respetuosa a los asistentes al programa.	X	
Los talleristas brindan indicaciones claras a los asistentes.	X	
El personal cuenta con la capacitación necesaria para instalar el software lector de pantalla Jaws.		X
El personal supervisa a cada uno de los asistentes en el desarrollo de las actividades del programa.	X	
El personal es puntual al momento de iniciar las actividades del Programa Lecturas Diferenciales.	X	
Los talleristas promueven la investigación y el desarrollo de las TIC.		X

ANEXO No. 5 – Instrumento aplicado, lista de chequeo recurso físico.

	LISTA DE CHEQUEO RECURSO FÍSICO	
	VARIABLES / INDICADORES	CUMPLE
	SI	NO
Los computadores que tienen instalado el software Jaws están siempre disponibles para los usuarios con amaurosis.		X
La biblioteca cuenta con suficientes impresoras braille para satisfacer la demanda de los asistentes al programa.		X
El aula donde se desarrolla el programa es suficientemente amplio para atender a los asistentes.		X
Los dispositivos de multimedia son de fácil acceso.	X	
Los computadores donde se desarrollan los talleres tienen instalado el software magnificador Magic.	X	
Todos los equipos de cómputo de la biblioteca cuentan con el software de lectura de pantalla Jaws.		X
La sala cuenta con el dispositivo de línea braille.	X	
La sala cuenta con scanner lector.	X	