



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN,
CIENCIA Y
TECNOLOGÍA

La Dirección Nacional de Educación Media (III Ciclo y Media) del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología

Con el Apoyo de las Siguietes Instituciones:



Presentan la siguiente investigación:

Tema:

“Diagnóstico de las bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior no acreditadas y sus avances en la implementación de servicios y recursos innovadores en el 2020”

En el Marco de la Línea de Investigación:

“Indicadores educativos”

Autores Investigadores:

Cristina Elizabeth Huezo Méndez (UPES)

Rebeca Andrea Zacarías Alvarado (IAES)

Aracely Madaí Mejía de Lúe (UPES)

Roberto Vladimir Carbajal Amaya (UFG)

Noviembre 2020

San Salvador, El Salvador, Centro América

ÍNDICE

Resumen-Abstrac.....	iv
Introducción	5
Capítulo I.	6
Planteamiento del problema.....	6
1.1 Formulación del problema	6
1.2 Antecedentes y justificación	7
1.3 Objetivos.....	8
1.3.1 Objetivo General.....	8
1.3.2 Objetivos Específicos	9
1.4 Delimitaciones	9
1.4.1 Delimitación temporal	10
1.4.2 Delimitación espacial.....	10
1.5 Alcances.....	10
1.6 Limitaciones.....	10
Capitulo II.	11
Marco Referencial	11
2.1 Marco teórico.....	11
2.2. Marco normativo	13
2.2.1 De la Constitución de la República de El Salvador.....	13
2.2.2 De la Ley de Educación Superior de El Salvador	13
2.2.3 Del Reglamento General de Educación Superior	14
2.2.4 Manual de Acreditación de Instituciones de Educación Superior de El Salvador.....	15
Capitulo III.	18
Metodología.....	18
3.1 Tipo de Investigación.....	18
3.1.1 Población y muestra	19
3.2 Hipótesis general.....	21
3.3 Procesamiento y análisis de datos	21
3.4 Instrumentos para la toma de datos	22

Capítulo IV.....	24
4.1 Resultados de la investigación	24
4.1.2 Resultados de Focus group a usuarios	34
4.2. Discusión	41
4.3 Conclusiones	44
4.4 Recomendaciones	46
Fuentes de consulta	47
ANEXOS.....	49
Anexo 1.....	49
Anexo 2.....	52

Índice de Tablas

Tabla 1:	Componente 8.2 Biblioteca Dimensión VIII. Recursos Educativos de los Instrumentos del Subsistema de Evaluación	16
Tabla. 2:	Instituciones de Educación Superior privadas del Área Metropolitana de San Salvador.	20

Índice de figuras

<i>Figura 1:</i>	Aspectos relevantes extraídos de los entrevistas realizadas a los encargados / as de la bibliotecas	25
<i>Figura 2:</i>	<i>Población que visitantes de las bibliotecas universitarias</i>	28
<i>Figura 3:</i>	<i>Lluvia de respuestas de los usuarios</i>	35
<i>Figura 4:</i>	<i>Lluvia de sugerencias de los usuarios</i>	40

Índice de Fotografías

<i>Fotografía 1:</i>	<i>Focus group con usuarios de bibliotecas universitarias</i>	<i>23</i>
<i>Fotografía 2:</i>	<i>Focus group con docentes universitarios</i>	<i>23</i>
<i>Fotografía 3:</i>	<i>Entrevistas con encargados de bibliotecas universitarias</i>	<i>24</i>
<i>Fotografía 4:</i>	<i>Mostrador de atención a usuarios</i>	<i>26</i>
<i>Fotografía 5:</i>	<i>Ventanilla de atención al usuario</i>	<i>27</i>
<i>Fotografía 6:</i>	<i>Salas de lectura de biblioteca</i>	<i>29</i>
<i>Fotografía 7:</i>	<i>Exhibidor de bibliografía</i>	<i>30</i>
<i>Fotografía 8:</i>	<i>Mesas para trabajos grupales</i>	<i>30</i>
<i>Fotografía 9:</i>	<i>Módulos con conectores eléctricos</i>	<i>31</i>
<i>Fotografía10:</i>	<i>Auditorio de conferencias de biblioteca</i>	<i>31</i>
<i>Fotografía 11:</i>	<i>Salas de módulos individuales de estudio</i>	<i>31</i>
<i>Fotografía 12:</i>	<i>Promocion de servicios de biblioteca</i>	<i>33</i>
<i>Fotografía 13:</i>	<i>Adecuación de otros espacios para lectura</i>	<i>36</i>

Resumen-Abstrac

Este estudio tiene como base la realización de un diagnóstico con el fin de indagar la situación actual de 16 bibliotecas pertenecientes al mismo número de Instituciones de Educación Superior en cuanto a sus servicios y la incorporación de innovaciones en sus recursos.

Este diagnóstico se realizó por medio de una metodología inductiva lo que permitió al equipo investigador indagar sobre hechos particulares de cada biblioteca para lograr obtener conclusiones generales. Se utilizaron las técnicas de observación, grupos focales, y entrevistas semiestructuras por medio de las cuales se identificaron las características específicas del objeto de estudio y del contexto en que se desarrolla. Así también se logró obtener valiosa información sobre necesidades, dificultades, calidad del servicio, y proyecciones a corto plazo y otros aspectos relevantes que poseen las bibliotecas. Finalmente se plantean conclusiones luego de analizar los datos obtenidos lo cual ayudó a formular recomendaciones para mejorar la situación de las bibliotecas de cara a las exigencias que surgen en la demanda de servicios actualmente.

Abstrac

This study is based on a diagnosis in order to investigate the current situation of 16 libraries belonging to the same number of higher education institutions in terms of their services and the incorporation of innovations in its resources. This diagnosis was carried out using an inductive methodology, which allowed the research team to investigate the particular facts of each library in order to obtain general conclusions. The techniques of Observation, Focus Groups, and semistructural interviews were used, through which the specific characteristics of the object of study and the context in which it is developed were identified. As well as obtaining valuable information on the needs, difficulties, services quality, future projects, and some other relevant aspects from the libraries. Finally, conclusions are drawn after analyzing the data obtained, which helped to formulate recommendations to improve the situation of libraries in the face of the demands for services that currently arise.

Introducción

Los cambios generacionales, así como tecnológicos, dentro del proceso de aprendizaje académico, generan una mayor necesidad de innovación y actualización en las formas de apoyar la adquisición de recursos que contribuyan a fortalecer los conocimientos de las nuevas generaciones.

Entre los recursos básicos y fundamentales de la educación se puede encontrar a las bibliotecas, sin embargo, a pesar de la importancia que estas poseen dentro de las instituciones de educación, en todos los niveles académicos, aún no se ha realizado una investigación que refleje la cotidianidad de estas unidades. Es así como nace la inquietud por investigar y conocer en qué condiciones se desarrollan y se desenvuelven las bibliotecas universitarias no acreditadas en el país, y se inicia la investigación titulada: Diagnóstico de las bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior no acreditadas y sus avances en la implementación de servicios y recursos innovadores en el 2019.

Inicialmente, se contextualiza históricamente a las bibliotecas y se establecen los requerimientos básicos establecidos por las leyes salvadoreñas hacia las bibliotecas de las instituciones de educación superior en El Salvador, con el objeto de poder contrastar los recursos y las condiciones que poseen en la actualidad.

Para hacer el contraste entre la base teórica y la práctica se realizaron visitas a bibliotecas centrales de universidades privadas no acreditadas en El Salvador ubicadas en la zona metropolitana de San Salvador, con el fin de conocer cada uno de los servicios que se están brindando a los usuarios, así como la percepción de los usuarios respecto a los servicios que brindan durante su formación académica.

Esta investigación se ha realizado con el trabajo conjunto entre instituciones de educación superior y la Dirección de Educación Media del Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología de El Salvador, a través de cuatro investigadores recopilando información referente a la percepción e intereses de los usuarios junto con el grado de éxito alcanzado por estas unidades, con el fin de aportar a la formación académica profesional del país.

Capítulo I.

Planteamiento del problema

1.1 Formulación del problema

Las bibliotecas universitarias en El Salvador son utilizadas como recursos educacionales considerados por el Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología como una herramienta eficaz para el desarrollo profesional de los estudiantes. Las instituciones de educación superior, impulsan la formación y equipamiento de sus bibliotecas, las cuales deben estar enfocadas a la especialización de carreras que se imparten.

Las bibliotecas son recursos educacionales de uso diario dentro de la comunidad universitaria. Los servicios que se brindan a los estudiantes varían desde la circulación y préstamos, laboratorio de cómputo, hemerotecas, colección de referencia, acceso a biblioteca virtual, entre otros. La diversidad de servicios brindados por las bibliotecas universitarias depende de los recursos financieros, humanos y tecnológicos asignados a dicha unidad.

En nuestro país existe una considerable cantidad de universidades y de institutos de educación superior; sin embargo, no todas poseen los recursos adecuados para poder innovar sus bibliotecas, obteniendo como resultado material obsoleto, poca cantidad de recursos, escasos servicios, espacios físicos inadecuados para la búsqueda de información, y por consiguiente poca demanda de usuarios y/o usuarios insatisfechos por no encontrar la información pertinente.

Además de estos factores, las bibliotecas en la actualidad compiten con los buscadores en línea a los que se le considera más fáciles, accesibles y rápidos para proporcionar información a los estudiantes (aunque no sea de una manera segura y confiable), puede acceder a ellos desde un dispositivo móvil, una laptop o una tablet, que hoy en día son muy comunes entre los jóvenes universitarios, lo cual da como resultado una reducción en las visitas a las bibliotecas.

Las bibliotecas también representan un espacio que debe ser accesible para la comunidad educativa , contar con instalaciones que brinden comodidad y ambiente para estudiar, realizar tareas, reuniones grupales, deben disponer de ambientes aislados del ruido , la amplitud, la luminosidad y la ventilación, todo debe de invitar a estar en la biblioteca con comodidad y una actitud positiva, contar con buena disposición de las mesas, sillas , cubículos y otros espacios ; además de contar con buena limpieza.

Con base a lo anterior surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son las innovaciones que las bibliotecas universitarias están incorporando de acuerdo con la demanda de los usuarios y las nuevas tecnologías que surgen en la actualidad?

1.2 Antecedentes y justificación

La primera universidad fundada en nuestro país fue la Universidad de El Salvador, el 16 de febrero de 1841, siendo la única universidad pública. Posteriormente, en 1965 se establece la Universidad Centroamericana (UCA) dirigida por jesuitas, seguida por la Universidad Albert Einstein (1973) aunque fue legalizada hasta 1977, la Universidad Dr. Matías Delgado en 1977, y la Universidad Politécnica de El Salvador en 1979.

Al inicio de la década de los ochenta, se da el “boom” de las universidades privadas en El Salvador, estableciéndose hasta 29 universidades más (Picardo Joao, O., 1999 p.30). A pesar de los pocos antecedentes en cuanto a la temática, damos por sentado que las bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior IES surgieron como una necesidad para la formación e investigación junto con cada Universidad e Institución de Educación Superior. Según el periódico digital Medio Lleno (2015) la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas posee la mejor biblioteca universitaria del país, seguido de la Universidad Francisco Gavidia y la Universidad Pedagógica, la Escuela Superior de Economía y Negocios y por último la biblioteca central de la Universidad de El Salvador y de la Universidad Matías Delgado.

En noviembre de 1995 se aprobó la Ley de Educación Superior y el 9 de agosto de 1996 se emitió el Reglamento General de la Ley de Educación Superior el cual cuenta con un artículo dedicado a las bibliotecas de las IES en el que detalla los requerimientos en cuanto a recursos, servicios y espacios físicos que deben de tener como mínimo para poder funcionar adecuadamente.

Hasta la fecha no existen investigaciones especializadas ni generales a nivel nacional que presente un panorama general sobre las bibliotecas universitarias como unidades de desarrollo educacional de las IES.

En El Salvador existen asociaciones universitarias que en trabajo colaborativo han logrado implementar servicios enfocados a los avances de las tecnologías de la información. Entre las que podemos mencionar, está el Consorcio de Bibliotecas de El Salvador CBUES, formada por 10 instituciones de educación superior. Esta asociación está conformada por los directores de bibliotecas universitarias, que trabajan de forma colectiva para la adquisición de bases de datos, revistas electrónicas, libros digitales, entre otros, con el fin de transformar las bibliotecas y sus servicios de acuerdo a las necesidades de su institución. Por tal motivo se les ha excluido en la investigación, ya que, al poseer mayores recursos económicos y educacionales, se considera que sus bibliotecas se encuentran en otro nivel respecto a las que no forman parte del consorcio. Además, estas instituciones han sido acreditadas por el Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología de El Salvador. Sin embargo, con el fin de sustentar la investigación se tomaron en cuenta dos instituciones de educación superior acreditadas, lo que permitió tomar parámetros sobre servicios y recursos que estas poseen.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Realizar una investigación diagnóstica sobre el estado actual de las bibliotecas universitarias no acreditadas en cuanto a la implementación de servicios, recursos

de información innovadores, apertura de nuevos escenarios de recursos electrónicos y los factores que intervienen en su funcionamiento.

Conocer los cambios e innovaciones que las bibliotecas presentan de acuerdo con la demanda que la comunidad universitaria necesita para mejorar su quehacer académico.

1.3.2 Objetivos Específicos

Conocer el cumplimiento de las Bibliotecas centrales de las IES respecto al Reglamento General de la Ley de Educación Superior de El Salvador vigente, en relación a los servicios y recursos de información que ofrecen las bibliotecas en beneficio de la comunidad educativa.

Determinar el aprovechamiento que los usuarios realizan en la diversidad de servicios y recursos ofrecidos por las bibliotecas universitarias.

Verificar la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas centrales universitarias al solicitar cualquiera de los servicios ofrecidos.

1.4 Delimitaciones

La investigación está dirigida únicamente a las bibliotecas centrales de las universidades privadas no acreditadas, institutos tecnológicos e institutos especializados en el Área Metropolitana de San Salvador, que no formen parte del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de El Salvador, ya que nos interesa conocer con qué tipo de innovación cuentan las bibliotecas que no han podido formar parte de él, y como emplean sus recursos para el uso de la comunidad educativa.

Los sujetos de análisis considerados para el estudio son: los directores, coordinadores o encargados de las bibliotecas centrales y los usuarios, es decir, estudiantes, docentes e investigadores de las IES.

1.4.1 Delimitación temporal

Esta investigación se ejecutó desde su fase de planificación en el mes de febrero, hasta la fase de análisis de datos al mes de septiembre de 2019.

1.4.2 Delimitación espacial

Bibliotecas centrales de universidades privadas no acreditadas, instituto tecnológico e instituto especializado en el Área Metropolitana de San Salvador, que no formen parte del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de El Salvador.

1.5 Alcances

Generar un análisis sobre la situación actual de las bibliotecas centrales de las IES no acreditadas del área Metropolitana de San Salvador sobre la ejecución de servicios y recursos de información que ofrecen a la comunidad estudiantil.

Reflejar un análisis general de los factores que intervienen en el funcionamiento de las bibliotecas centrales de las IES no acreditadas.

Contrastar la calidad de los servicios que ofrecen las bibliotecas universitarias no acreditadas con el uso que la población estudiantil universitaria les da respecto a sus necesidades de servicios.

1.6 Limitaciones

1. Este estudio abarca únicamente instituciones del nivel de superior privadas: universidades no acreditadas, institutos tecnológicos e institutos especializados.

2. La aplicación de instrumentos será únicamente a directores o coordinadores de las bibliotecas y usuarios.
3. El tiempo es limitado para el tipo de estudio que requiere la temática.
4. Las visitas de campo realizadas durante el periodo académico regular de clases.
5. Disponibilidad de las instituciones que conforman la muestra para colaborar con la investigación.

Capítulo II.

Marco Referencial

2.1 Marco teórico

Biblioteca universitaria

La misión de la biblioteca universitaria es brindar servicios de información, eficientes y de calidad, dirigidos a la satisfacción de las necesidades de formación e información de su comunidad académica y científica a través de colecciones, infraestructura y recursos humanos que, en cantidad y calidad suficientes, contribuyan al logro de los objetivos de docencia, investigación y extensión de la institución (Cuesta Rodríguez, 2013).

Los inicios de las bibliotecas universitarias coincide con la creación de la misma fundación de las universidades en la edad media, estas comenzaron a acumular grandes cantidades de documentos, que se empezaron a reunir por donaciones de algunos miembros de la misma institución, su objetivo era que el conocimiento llegará a más estudiantes y que este fuera siempre resguardado. A su vez el resguardo de este conocimiento requirió el crear reglamentos que permitieran mantener y proteger los libros (Martin Gavilán, 2008).

Espacios de biblioteca

El incremento en el conocimiento y la creación de nuevas colecciones bibliográficas obligo a las bibliotecas universitarias a rediseñar espacios físicos que pudieran generar las condiciones más adecuadas para resguardar para almacenar los libros.

Por consiguiente, la planificación para la construcción de edificios de biblioteca se pensó no solo en los espacios físicos para el almacenamiento de libros, sino también pensar en la disponibilidad de espacios abiertos para los usuarios que llegan a consultar las colecciones. Las bibliotecas han creado nuevas áreas con salas para trabajar en grupo, se han dotado de muchos recursos tecnológicos y han buscado el confort de los usuarios introduciendo otros servicios de acuerdo a sus necesidades y demandas de los estudiantes (Anglada, 2012).

Algunos de espacios necesarios para las bibliotecas tanto para construir como para ampliar, se puede mencionar los siguientes aspectos:

- Espacio funcional y atractivo

- Espacio adaptable que facilite modificaciones

- Espacio accesible

- Espacio interactivo

- Adecuado al medio ambiente

- Seguro para las colecciones y para los usuarios

Servicios de biblioteca

El constante crecimiento de recursos de información, obliga a las bibliotecas universitarias a cambios, por ejemplo el incluir en sus colecciones el mayor número posible de recursos electrónicos. A su vez se producen cambios en la política bibliotecaria, se incrementa la cooperación, la colaboración y la asociación; se aplican nuevos métodos y filosofías de

trabajo, donde temas como liderazgo, planeación estratégica, calidad, evaluación de servicios deberán ser implementados en la administración bibliotecaria.

2.2. Marco normativo

La base legal del recurso educativo de Biblioteca se fundamenta en cuatro documentos:

1. La Constitución de la República de El Salvador.
2. La Ley de Educación Superior de El Salvador.
3. El Reglamento General de Educación Superior.
4. El Manual de Acreditación de Instituciones de Educación Superior de El Salvador.

2.2.1 De la Constitución de la República de El Salvador

En la Constitución de la República de El Salvador de 1983 en el artículo 61 indica que *La educación superior se regirá por una ley especial... regulará también la creación y funcionamiento de universidades privadas, respetando la libertad de cátedra. Estas universidades prestarán un servicio social y no perseguirán fines de lucro. La misma ley regulará la creación y el funcionamiento de los institutos tecnológicos oficiales y privados. El Estado velará por el funcionamiento democrático de las instituciones de educación superior y por su adecuado nivel académico.*

2.2.2 De la Ley de Educación Superior de El Salvador

La Ley de Educación Superior de El Salvador en la sección cuarta: Funcionamiento de las Instituciones de Educación Superior, Requisitos Mínimos, Artículo 37, establece los requisitos mínimos para que una institución de educación superior conserve la calidad como tal, entre los que manda disponer de bibliotecas:

... e) Disponer de la adecuada infraestructura física, bibliotecas, laboratorios, campos de experimentación, centros de prácticas apropiados, y demás recursos de apoyo necesarios para el desarrollo de las actividades docentes, de investigación y administrativas, que garanticen el pleno cumplimiento de sus finalidades.

2.2.3 Del Reglamento General de Educación Superior

En el Reglamento General de Educación Superior en el apartado NORMAS PARA EL EXAMEN DE LOS PLANES Y PROGRAMAS DE ESTUDIO, artículo 11 indica que no harán autorizaciones a nuevos planes y programas de estudio, ni actualizaciones de planes y programas de estudios si no cuenta con los requisitos mínimos:

... c) La infraestructura física, bibliotecas, laboratorios, campos de experimentación y centros de prácticas apropiados, de conformidad con la Normativa de Infraestructura para Instituciones de Educación Superior....

Siempre en el mismo reglamento en el apartado titulado Reglamento para la Creación y Funcionamiento del Fondo de Investigación de Educación Superior, Bibliotecas, en el artículo 24 indica que las IES deben contar con:

.... bibliotecas debidamente equipadas, actualizadas y catalogadas según normas bibliotecológicas internacionalmente aceptadas, conteniendo el acervo bibliográfico de acuerdo a las carreras que ofrece y la cantidad mínima de tres títulos con tres ejemplares de cada uno para cada asignatura, recursos de informática, sistemas de reproducción, tesarios y procedimientos de biblioteca adecuados.

Los catálogos bibliotecológicos deberán estar a disposición de los usuarios en lugar público y en forma de fichas o base de datos electrónica.

Las bibliotecas deben contar con las condiciones físicas adecuadas de iluminación, ventilación, espacios independientes de otras áreas y ser atendidas por personal con experiencia y título profesional en la materia; así como, ofrecer condiciones y medidas de seguridad para los usuarios y encargados.

Asimismo, se podrán habilitar bibliotecas virtuales que deberán contar con los requisitos establecidos anteriormente, contando con el respectivo soporte físico de los libros o documentos académicos. (REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY DE EDUCACION SUPERIOR, 2012)

2.2.4 Manual de Acreditación de Instituciones de Educación Superior de El Salvador

Para que las instituciones de educación superior sean acreditadas por el Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología (MINEDUCYT) deben según el manual de Acreditación de Instituciones de Educación Superior de El Salvador en su artículo 18 que la acreditación institucional estará fundamentada en el cumplimiento de varias categorías de análisis entre las ellas dos dedicadas a las bibliotecas:

...**8. Recursos educativos.** La institución proporciona recursos educativos, tales como biblioteca, equipo de apoyo, material didáctico, laboratorios, centros de práctica, acceso a Internet, que son adecuados en cantidad y calidad para satisfacer sus propósitos, actividades y proyectos de desarrollo... **10. Infraestructura física.** La infraestructura física incluye edificios de aulas, salones de reuniones, auditorios, talleres, laboratorios, bibliotecas, oficinas administrativas y docentes, sistema de comunicación interna y externa, lugares de estar, áreas deportivas y de esparcimiento, campos experimentales, estacionamientos y todo lo necesario para proveer un ambiente seguro y adecuado que facilite el desarrollo de las actividades de docencia, investigación y proyección social. (Manual de Acreditación de Instituciones de Educación Superior de El Salvador, 2019)

La Dirección Nacional de Educación Superior a través del subsistema de evaluación contempla 11 dimensiones de evaluación, entre ellas una dedicada a los Recursos Educativos, en ella se encuentran el componente de Biblioteca junto con los criterios, indicadores y las fuentes de verificación solicitadas a cada IES, estos podrían

denominarse parte de los requisitos mínimos que el MINEDUCYT les solicita y evalúa a las instituciones de educación superior (Ver Tabla No. 1)

Tabla 1: Componente 8.2 Biblioteca Dimensión VIII, Recursos Educativos de los Instrumentos del Subsistema de Evaluación.

Biblioteca		
Criterios	Indicadores Base	Fuentes de Verificación
La institución debe contar con una o más bibliotecas equipadas y catalogadas según normas bibliotecológicas internacionalmente aceptadas, personal capacitado y suficiente para atenderlas, libros y revistas en cantidad necesaria para satisfacer las necesidades de cada carrera, tesarios, sistemas de reproducción, videotecas, recursos de informática, intercambios de información en red, tecnologías de información y comunicación y procedimientos de biblioteca adecuados, y contar con las estadísticas correspondientes.	La disponibilidad de material bibliográfico en la o las bibliotecas es la adecuada y actualizada para cubrir las exigencias de la formación profesional.	Inventario del acervo bibliográfico.
	El personal de las bibliotecas está capacitado en bibliotecología, uso de las NTICs y es el suficiente para atender las demandas académicas.	Planos de instalaciones.
	La o las bibliotecas cuentan con catálogos bibliotecológicos en medios físicos y digitales de fácil acceso por los usuarios.	Detalles de conexiones informáticas.
La institución debe mantener y actualizar permanentemente las referencias bibliográficas de los programas académicos de cada carrera.	Las salas de lectura de las bibliotecas son confortables, ventiladas e iluminadas. Cuentan con equipamiento de mesas, sillas ficheros y soportes informáticos.	Reglamentos específicos.
El uso y acceso eficaz a la biblioteca deben ser demostrables con catálogos bibliotecológicos a	El software con que se cuenta es el apropiado para responder a las exigencias académicas, cuenta con	Expedientes del personal asignado.

disposición de los usuarios en lugares públicos y en forma de fichas o bases de datos electrónicas y claros procedimientos administrativos.	las licencias de instalación, uso y acceso y es gestionado por personal especializado.	
Los estudiantes y el personal académico deben tener acceso a servicios de biblioteca; éstos deben ser coherentes con las ofertas de educación de la institución y ser administrados por profesionales bibliotecarios, con formación pertinente y actualizada para cada área académica.	La o las bibliotecas disponen del equipo necesario para la reproducción de documentos. Se tiene acceso legal y adecuado a bibliotecas virtuales de instituciones, nacionales e internacionales, mediante los recursos tecnológicos convenientes y apropiados.	Registro y estadísticas de usuarios. Inventario de equipos de computación de soporte.
La institución debiera disponer de acceso y uso de servicios virtuales de biblioteca; éstos deben encontrarse normados y estar apoyados por los recursos humanos, materiales y tecnológicos para su efectivo aprovechamiento. Estos servicios deben ser ampliamente divulgados a su comunidad educativa.	Se dispone de puntos de conexión Internet, wi-fi, u otros.	Inventario de mobiliario.
La institución debe contar con mecanismos que evalúen sistemáticamente, la calidad de los servicios que la biblioteca presta a los docentes, investigadores y estudiantes.	Docentes, investigadores y estudiantes visitan y consultan las bibliotecas con la frecuencia requerida y opinan sobre la calidad (eficiencia y eficacia) de los servicios prestados.	Convenios de acceso a bibliotecas virtuales foráneas.

Fuente: Elaboración propia en base en Instrumentos del Subsistema de Evaluación.

Capítulo III.

Metodología

3.1 Tipo de Investigación

La investigación es del tipo descriptiva, ya que se busca especificar la situación actual de las bibliotecas de las IES así como conocer cada uno de los servicios que estas imparten desde sus bibliotecas centrales; exploratoria, ya que no existen antecedentes conocidos y que hayan sido realizados por investigadores que hagan énfasis en el tema de Diagnóstico de las bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior no acreditadas y sus avances en la implementación de servicios y recursos innovadores en el 2019.

A través de una metodología inductiva, permitirá sacar conclusiones generales a partir de hechos particulares, y que tiene su base en la observación y exploración. Esta metodología cuenta con 4 etapas, que se desarrollan en el siguiente orden:

Observaciones empíricas y registro de lo observado.

Comparación de los datos recolectados y sus posibles relaciones.

Establecer generalizaciones de acuerdo a los resultados observados.

Generar conclusiones y recomendaciones (Arrieta, 2018).

Por las características de este tipo de metodología, se parte de la situación particular de cada biblioteca central de universidades no acreditada, institutos tecnológicos e institutos especializados privados, que se encuentren ubicados en la zona metropolitana del municipio de San Salvador, comparando y estableciendo posibles relaciones de los datos recolectados a través de las técnicas e instrumentos de investigación utilizados, establecer generalidades de sus características y condiciones para generar conclusiones y recomendaciones con el propósito de generar un impacto en el funcionamiento de esta herramienta educativa.

El objeto de presentar esta investigación es reflejar un diagnóstico de las bibliotecas universitarias no acreditadas, es decir, conocer las características y condiciones en las que se encuentran los sistemas bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior privadas de la zona metropolitana de San Salvador, así como tener una noción de la satisfacción y el aprovechamiento de los usuarios de las bibliotecas.

Se espera que esta investigación brinde resultados que puedan ser de gran utilidad para los sistemas bibliotecarios de las IES y proporcione información necesaria para lograr mejorar e implementar nuevos servicios que satisfagan las necesidades de los usuarios en particular y en general contribuyan al desarrollo educativo de nuestro país.

3.1.1 Población y muestra

Como población se tomó en cuenta Instituciones de Educación Superior privadas, que no sean acreditadas y que no están incluidas en el Consorcio de Bibliotecas Universitarias de El Salvador, puesto que, por ser parte de este consorcio, se asume que tendrán mayores recursos y mejores servicios. Para el muestreo se utilizó un muestreo por conveniencia, que es utilizado para crear muestras de acuerdo a la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra, en un intervalo de tiempo dado o cualquier otra especificación práctica de un elemento particular de esta investigación.

Para la investigación se recolectó datos de 13 Instituciones de Educación Superior ubicadas en el área metropolitana de San Salvador, se tomarán en cuenta 9 universidades, 3 institutos especializados y 1 institutos tecnológicos (Ver. Tabla No. 2).

Tabla. 2: Instituciones de Educación Superior privadas del Área Metropolitana de San Salvador.

No.	UNIVERSIDADES
1	Cristiana de las Asambleas De Dios
2	Dr. Andrés Bello
3	Luterana Salvadoreña
4	Modular Abierta
5	Nueva San Salvador
6	Panamericana
7	Pedagógica de El Salvador
8	Politécnica de El Salvador
9	Técnica Latinoamericana
	INSTITUTOS ESPECIALIZADOS
10	Centro Cultural Salvadoreño Americano
11	De Prof. de la Salud de El Salvador (IEPROES)
12	El Espíritu Santo
	INSTITUTO TECNOLÓGICOS
13	Americano de Educación Superior (IAES)

Nota: Muestra seleccionada para la investigación

De acuerdo a los objetivos propuestos para esta investigación, se recopiló información correspondiente a los jefes, gerentes o directores de las bibliotecas centrales de los institutos de educación superior mencionados anteriormente y los usuarios de cada uno de los servicios y recursos brindados. Para ello se utilizó un muestreo no probabilístico del tipo selectivo o por conveniencia, tomando 15 personas como representativas de los usuarios de los servicios y recursos de las bibliotecas de cada una de las IES, es decir, se toma una muestra de 195 usuarios. Para el caso de los jefes, gerentes o directores de las bibliotecas centrales de las IES, se recopilarán datos de los 13 representantes.

3.2 Hipótesis general

Ho₁: Las bibliotecas de las instituciones de educación superior carecen de recursos y servicios innovadores debido al bajo presupuesto asignado.

Ho₂: Los usuarios de las bibliotecas universitarias no utilizan los servicios y recursos disponibles con las que cuentan las bibliotecas centrales por falta de la promoción de los mismos

3.3 Procesamiento y análisis de datos

Una vez se han obtenido los datos se procede a realizar su respectivo análisis, para ello recurrimos a la Teoría Fundamentada propuesta por Barney Glaser y Anselm Strauss, la cual consiste en recolectar los datos y clasificarlos por categorías y que se basa en la interrelación entre un sujeto que busca la comprensión de un objeto a investigar mediante "las acciones y significaciones de los participantes de la investigación" (Charmaz 2013).

Este recurso de análisis nos permite vincular los aspectos más relevantes encontrados en las técnicas que se utilizaron para la recolección de la información. En la presente investigación se recolectó la información a través de las técnicas de la entrevista semiestructurada y los grupos focales, que nos dieron una aproximación sobre el estado actual de los sistemas bibliotecarios de las IES. Por tanto, se puede aproximar a la construcción categorías conceptuales a partir de los datos obtenidos para explicar lo investigado de una manera interpretativa, un análisis que nos permite la teoría fundamentada.

Con base a lo anterior realizamos la siguiente categorización y que luego se presenta en un cuadro con los aspectos encontrados y su interpretación respectiva:

Servicios prestados

Promoción y difusión de los servicios

Presupuesto

Espacio físico

Rol directores/ encargados/ jefes de biblioteca

Capacitaciones y formación

Innovaciones y proyectos

3.4 Instrumentos para la toma de datos

Las Técnicas a utilizar para la recolección de datos:

Observación:

Con la ayuda de una guía de observación se realizó una visita a las bibliotecas, con el objetivo de conocer su estado actual en cuanto a mobiliario, equipo, y otros recursos que poseen para la prestación de sus servicios a los usuarios.

Entrevista Semiestructurada:

Se utilizó un guía de entrevista dirigida a los directores, encargados de cada unidad de biblioteca.

Grupos focales:

Se reunió con usuarios de los servicios bibliotecarios ya sea estudiantes, docentes e investigadores de las Instituciones de Educación Superior para realizar una conversación dirigida



Fotografía 1: Focus group con usuarios de bibliotecas universitarias



Fotografía 2. Focus group con docentes universitarios



Fotografía 3. Entrevistas con encargados de bibliotecas universitarias

Capítulo IV.

4.1 Resultados de la investigación

Se realizaron 13 entrevistas semiestructuradas a el encargado/ director de las bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior IES por medio de una guía de entrevistas. Así como también 13 grupos focales de usuarios (estudiantes, docentes e investigadores).

La Información recabada contiene diversos aspectos de las funciones que realizan las Bibliotecas y los servicios que ofrecen, así como, la forma en que reciben estos servicios los diferentes usuarios: estudiantes, docentes e investigadores.

Al analizar la información obtenida de los grupos focales realizados en esta investigación se utilizó la interpretación de textos, los cuales fueron grabados y transcritos, de igual forma con las entrevistas, se realizó la observación, toma de fotografías, lo que brinda diversos ángulos para analizar, e interpretar el objeto de estudio.

Para la representación gráfica de los datos más relevantes o las palabras más destacadas, se utilizó una aplicación con recurso visual a modo de imagen la cual es TagCrowd el cual permitió realizar un vaciado de respuestas recibidas por parte de los entrevistados

4.1.1 Resultados de entrevistas a directores o encargados de biblioteca

Los resultados de las entrevistas se enfocan en tres actores importantes, bibliotecario, usuario y servicios quienes interactúan diariamente durante el proceso de formación académica superior.

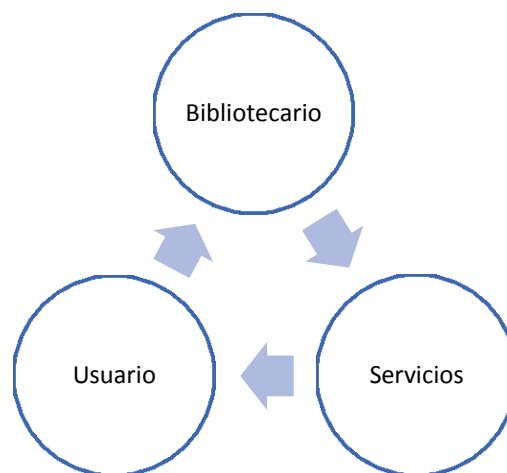


Figura 1: Aspectos relevantes extraídos de los entrevistas realizadas a los encargados / as de la bibliotecas

Personal de biblioteca (Bibliotecario)

Se pudo constatar como dato positivo que en la mayor parte de bibliotecas universitarias se cuenta con personal técnico especializado en bibliotecología, que ejerce su función como encargado, director o coordinador de esta unidad. Ya que no existe un estándar que nombre el cargo a desempeñar.



Fotografía 4. Mostrador de atención a usuarios

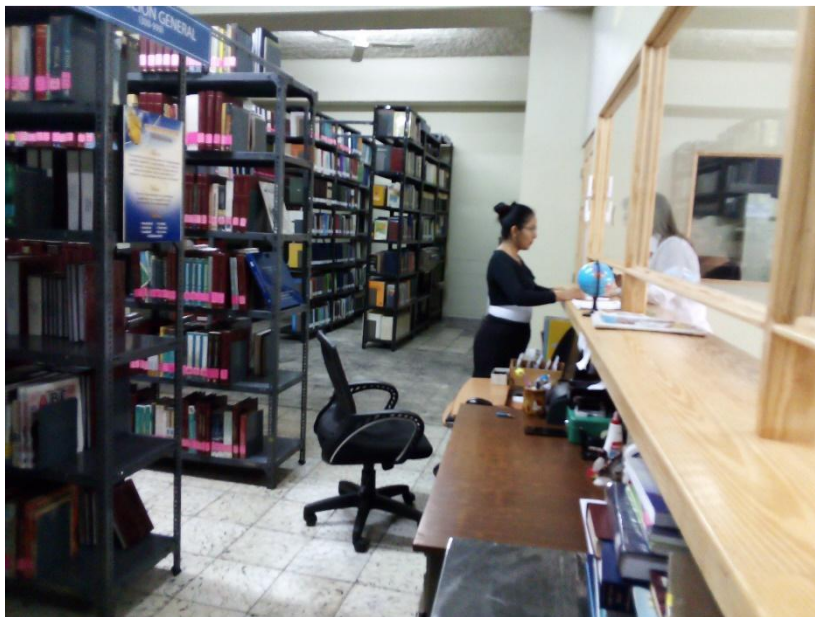
Entre las funciones que desempeñan los bibliotecarios se puede mencionar:

- Gestión de compras de nuevas adquisiciones bibliográficas
- Gestión para el mantenimiento de mejorar a espacio físico de bibliotecas
- Mantenimiento de limpieza de las colecciones bibliográficas en estanterías
- Procesos técnicos (Catalogación y clasificación)
- Mantenimiento y actualización de bases de datos
- Elaboración de estadísticas de servicios
- Atención al usuario
- Asesoría para elaboración de referencias bibliográficas
- Elaboración de murales de promoción de servicios o carteles informativos
- Atención de consultas por correo electrónico
- Participar en charlas de inducción a estudiantes y docentes
- Preparación de bibliografía para planes de estudio
- Difusión de los servicios
- Coordinación con docentes
- Capacitaciones o talleres sobre el uso del sistema bibliotecario.

Por medio de la entrevista se comentó por parte del mismo personal de biblioteca, la necesidad de contar con más personal que cubra la demanda de usuarios que visitan a diario las bibliotecas.

En su mayoría existen una o dos personas que atienden la biblioteca, lo que obliga a tener espacios del día, con el servicio de biblioteca cerrado.

Lo que refleja en sus horarios de servicios la necesidad de cubrir el horario de mediodía, en el cual la mayoría de bibliotecas hacen una pausa de descanso por la hora del almuerzo y precisamente son horas de demanda de algunos estudiantes, ya que, por tener esas horas de menor actividad en clases, buscan solicitar el servicio, ya sea, para la búsqueda de información y/o para la realización de tareas y trabajos grupales.



Fotografía 5. Ventanilla de atención al usuario

Usuarios de biblioteca

Las bibliotecas universitarias atienden una diversidad de usuarios, una característica particular es que la mitad de los usuarios son jóvenes dedicados exclusivamente a sus estudios universitarios y la otra mitad son adultos jóvenes que ya están activos en el campo laboral.

Lo que nos lleva a presentar los tipos de usuarios que las bibliotecas universitarias sirven:

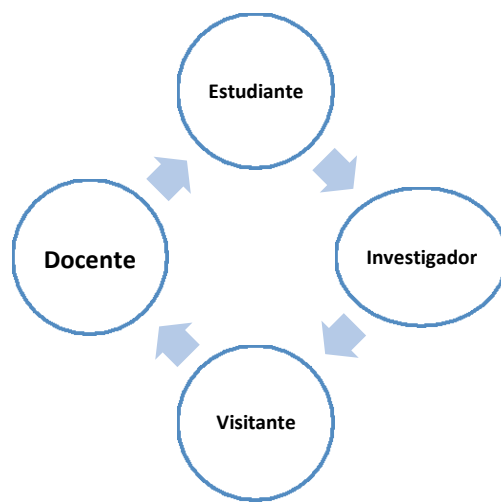


Figura 2. Población que visitantes de las bibliotecas universitarias

Servicios prestados por las bibliotecas

Entre los servicios tradicionales que se brindan en biblioteca se puede mencionar:

- Préstamos internos y externos de bibliografía impresa

- Catálogos de consulta en línea

- Consulta de recursos en línea como ESCOHOST , ALFA-OMEGA

- Préstamo de tablet y calculadoras

- Fotocopia

- Préstamo de recursos audiovisuales

- Préstamo de máquelas y rotafolio

Además se encontraron otros servicios que son brindados por las bibliotecas aunque no se lleva una estadística específica de uso, pero si existe el servicio entre las que se puede mencionar:

Préstamo de equipo audiovisual

Referencia bibliográfica por correo electrónico

Conexión a Wifi

Préstamos de tablets

Préstamos de láminas ilustrativas

Préstamo de materiales de oficina (pega, tijeras, papel)

Áreas de biblioteca disponibles a usuarios

Salas de lectura,

Cubículos de estudio individual

Mesas de trabajo grupal

Salas de discusión

Salas de informática



Fotografía 6. Salas de lectura de biblioteca



Fotografía 7. Exhibidor de bibliografía



Fotografía 8. Mesas para trabajos grupales



Fotografía 9. Módulos con conectores eléctricos



Fotografía 10. Auditorio de conferencias de biblioteca



Fotografía 11. Salas de módulos individuales de estudio

Las bibliotecas cuentan con un espacio destinado para prestar sus servicios y llevan un registro estadístico del número de usuarios que solicitan los servicios de préstamos de bibliográfica en físico, como una de sus actividades más frecuentes solicitadas por los usuarios.

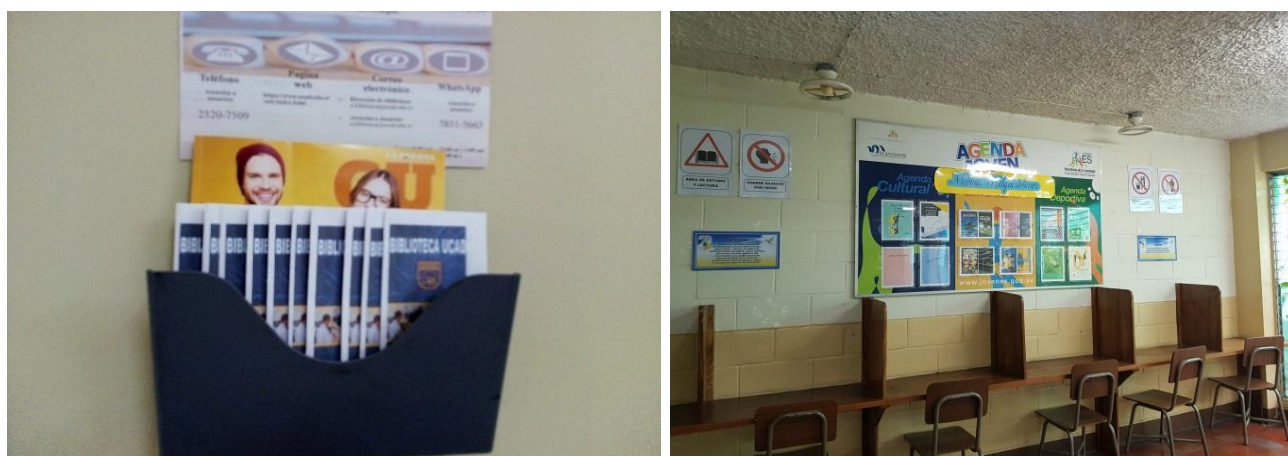
Sin embargo, algunos de los entrevistados manifestaron que a medida que crece más demanda y población usuaria, se incrementa la necesidad de espacios destinados a la permanencia de usuarios, ya que se vuelven insuficientes, tanto para los espacios de estantería como para las salas de lectura.

En algunas de estas bibliotecas manifestaron que han sufrido varios cambios de lugar por las adecuaciones que se hacen de espacio en la Institución, con el paso del tiempo han tenido que ser reubicadas, lo que ha generado movilización de sus bibliografía, adecuación de las áreas de estudio, nuevas instalaciones eléctricas y de conexión a internet.

Difusión y socialización de los servicios

No existe una planificación definida para promoción de servicios, el personal de la biblioteca realiza de forma individual la difusión de servicios por medio de la página de Facebook, Twitter Institucional, además utilizan de forma tradicional la publicación de boletines impresos y trípticos.

La promoción de servicios, de forma expositiva, se realiza al inicio de cada ciclo en reuniones generales y por medio de charlas a docentes y estudiantes. Con una duración promedio de 30 minutos, tiempo que no es suficiente para explicar todas las actividades y servicios que realizan en cada biblioteca universitaria.



Fotografía 12. Promoción de servicios de biblioteca

Convenios, acuerdos interbibliotecarios

De los 13 directores, coordinadores y encargados de las bibliotecas de la muestra, únicamente dos confirman que han tenido relaciones de cooperación interbibliotecaria, uno que posee un acuerdo verbal con otra biblioteca universitaria para el préstamo de libros, mientras que otro manifestó que existe cooperación con una biblioteca perteneciente a una fundación; gestión realizada gracias a la relación y apoyo entre colegas.

Presupuesto de biblioteca

En cuanto al presupuesto para bibliotecas, los responsables de estas manifestaron en su mayoría que no cuentan con un estimado del monto que se les asigna. El manejo de cualquier requerimiento de biblioteca, lo hacen llegar a sus respectiva unidad responsable ya sean estas cotizaciones de libros y otros insumos, mobiliario, equipo etc.; y dependen de las autoridades respectivas suplir esas necesidades.

Las bibliotecas que si conocen su presupuesto, están definidas que es únicamente para adquisición de bibliografía, en la cual los docentes participan indirectamente, ya que ellos pueden sugerir y solicitar la compra de libros nuevos o de la edición más recientes, que serán de apoyo para las cátedras que imparten y que son una fuente de información para que los estudiantes refuercen el aprendizaje.

Proyecciones a futuro

Las innovaciones que los encargados de las bibliotecas proponen van desde proyectos para incrementar el número de bibliografía, incrementar el personal para atender la biblioteca, promover el hábito de la lectura, mejora los servicios a los usuarios,

En general, los jefes o encargados de las bibliotecas hacen grandes esfuerzos por prestar un buen servicio a estudiantes, docentes, investigadores pero necesitan mayor apoyo Institucional para estar acorde con lo que demandan los usuarios. Así como también tener recursos electrónicos en libros, una sala de audio, equipos, con cañón, pantallas para presentar películas o videos de apoyo académico, afiliarse a Latindex, y CEBUES.

Con respecto a las proyecciones a futuro las bibliotecas demandan mejores espacios físicos, diseñadas con mejores accesos, ya que algunas bibliotecas se encuentran en un segundo nivel, también espacios más amplios con nuevos mobiliarios, sistemas innovadores que vayan acorde con las nuevas tecnologías, además de tener mejores sistemas de información para promover el uso de los recursos.

También, proponen la compra de libros que pertenecen a otras áreas del saber que no necesariamente pertenecen a las cátedras que la universidad ofrece por medio de sus carreras. En general manifiestan proyectos innovadores que por causa de falta de presupuesto, limita cualquier propuesta a futuro para mejorar los servicios bibliotecarios.

4.1.2 Resultados de Focus group a usuarios

El grupo focal fue realizado como una conversación dirigida de grupo, donde uno de los investigadores tomo el papel de moderador, guío la entrevista colectiva durante la cual un pequeño número de usuarios expuso su percepción de los servicios que recibe en biblioteca. Los integrantes de este grupo fueron estudiantes que se encontraban dentro de

las bibliotecas, docentes e investigadores a los que se les invito a participar en la actividad de forma voluntaria.

Servicios y recursos

De acuerdo a las respuestas obtenidas por los usuarios participantes de los Grupos Focales, actualmente los estudiantes, docentes e investigadores aun hacen uso, en su mayoría, de los recursos tradicionales que brindan las bibliotecas (Ver figura 3).



Figura 3. Lluvia de respuestas de los usuarios

Según la figura 3. El Préstamo de libros impresos y tesis, están a la cabeza sobre los demás servicios, deja entrever que, los estudiantes universitarios todavía leen más los libros físicos.

Como último detalle, se encontró una mínima cantidad de bibliotecas que aún poseen ficheros, aunque éstos ya no son utilizados, puesto que, el catálogo en línea ha sustituido esta manera de realizar las consultas bibliográficas

Los docentes juegan un papel muy importante en la motivación a las visitas que se realizan a la biblioteca, el nivel de investigación que estos promueven a los estudiantes, ya sea para consulta de bibliografía impresa que se encuentra en el plan de asignatura

correspondiente al plan de estudio de la carrera que cursan los estudiantes, y que están debidamente avalados por el MINEDUCYT, como también el utilizar los recursos electrónicos a los que está suscrita la institución.

Las bibliotecas también son utilizadas como un espacio que permite a los estudiantes realizar trabajos en grupo, discusiones y para prepararse para una evaluación. Para realizar este tipo de actividades académicas los estudiantes hacen uso de los recursos tecnológicos y electrónicos que las bibliotecas poseen, tales como: WiFi, computadoras con acceso a internet, puntos de red y toma corrientes.

Además, del uso de los recursos tradicionales de biblioteca, los usuarios indicaron que utilizaban la biblioteca por ser un espacio con disponibilidad para descansar, utilizar equipo tecnológico y eléctrico como puntos de red, conectores eléctricos y así aislarse un poco del ruido externo.



Fotografía 13. Adecuación de otros espacios para lectura

Promoción de servicios

Las generaciones actuales tienden a utilizar mayormente los recursos electrónicos para las comunicaciones y la búsqueda de información, con el empleo de dispositivos como celulares, computadoras y tablets.

Los usuarios de las bibliotecas deben de estar enterados de los servicios, recursos y/o actividades que se realicen desde las bibliotecas. En este caso, los usuarios indican que la forma en que lo conocen es hasta que visitan la biblioteca, cuando los docentes les comunican en clase o hasta que lo publican en las redes sociales, y en los cursos de inducción para estudiantes y docentes.

Sin embargo, se encuentra a una cantidad de estudiantes que desconoce los contactos de la biblioteca, es decir, que no conoce que la biblioteca cuenta con redes sociales, página web o WhatsApp, lo que resulta en una tarea de difusión que debe de tomar la biblioteca para que todos los usuarios estén enterados de todo con lo que cuentan sus bibliotecas.

Disponibilidad de recursos bibliográficos

En el caso de la disponibilidad de recursos bibliográficos, por parte de los usuarios de las bibliotecas, existe una pequeña inconformidad que se encuentra latente en todas las instituciones visitadas, ya que los libros de muchas de las asignaturas no son suficientes para todos. Sin embargo, algunos de ellos indicaron que como solución sacan copia al libro de los temas que les interesan, y otros que tienen la posibilidad de comprar su libro.

Factores socio ambientales en la biblioteca

Como factores socio ambiental se entiende al ambiente físico y social que hay dentro de las bibliotecas, y que además, son de mucha importancia para los usuarios que la visitan. Para este caso, los usuarios comentan su punto de vista sobre los muebles, la iluminación y la ventilación, manifestando inconformidad con el espacio y con los niveles de ruido. Puesto que, lo califican como *“Adecuado, pero tiene épocas de aglomeración”*, en periodos de exámenes o actividades académicas.

Las instituciones de educación superior IES no acreditadas, por poseer una sola biblioteca central, presentan periodos de saturación, estas se llenan y no hay espacio para toda la

comunidad educativa, lo que también genera un ambiente de ruido y distracción para todos los usuarios.

Atención del personal de biblioteca

En cuanto a la atención del personal de biblioteca, se cuenta con una diversidad de respuestas, por una parte están los que indican que el personal es idóneo para el puesto y que siempre se encuentran en la disposición de ayudar pero cuentan con poco personal, mientras que por la otra parte, indican que al personal de biblioteca es insuficiente para atender la demanda en periodos de más carga académica. Conviene mencionar el personal que está destinado a biblioteca juega un papel importante el personal que esta designado a biblioteca, para que sea relativo con la cantidad de población que posee una institución de educación superior,

Capacitaciones a usuarios sobre el uso de la biblioteca

En cuanto a capacitar a los usuarios para que hagan un buen uso y aprovechen los recursos con los que las bibliotecas cuentan, se encuentra con que efectivamente todas brindan información sobre el uso de los recursos bibliotecarios, ya sea, en el curso de inducción de carrera, en las reuniones de docentes y en la biblioteca al solicitar información.

Sin embargo, estos métodos de capacitación, no todos los usuarios logran asistir ya sea, por horarios y fechas en los que se desarrollan o porque no se dieron cuenta de estas actividades. Lo que resulta en una tarea más que completar por parte de las bibliotecas, hacer llegar la información de los servicios y usos de la biblioteca.

Servicios informáticos e innovación digital

Los servicios informáticos en las bibliotecas de educación superior no acreditadas, en su mayoría, son de uso rápido, en algunos casos, cuando no poseen suscripciones a recursos bibliográficos electrónicos son utilizados únicamente para investigaciones o consultas cortas, sin acceso a realizar modificaciones a documentos, y para el caso de las que si cuentan con recursos bibliográficos electrónicos, solo tienen acceso a las bases, revistas u otros materiales suscritos para la consulta del usuario.

Los recursos bibliográficos electrónicos, como bases de datos, revistas y libros digitales aún son escasos en la mayoría de las instituciones visitadas. En muchas de ellas los usuarios desconocen si la biblioteca cuenta con ellos, uno de los usuarios respondió *“Hay servicios que la biblioteca proporciona, pero los estudiantes no lo sabe”*, y los que conocen de estos recursos desconocen cómo podrían tener acceso a estos.

En algunos casos las bases de datos no son administradas por las bibliotecas, en una de las instituciones visitadas, que posee la base de datos EBSCO, no es administrada por el personal de la biblioteca, sino por el centro de cómputo.

Recomendaciones de los usuarios de biblioteca

Entre las recomendaciones que más realizan los usuarios de la biblioteca están, mejorar los espacios, *“un lugar con pizarra para trabajo en grupo”*, que las bibliotecas tengan *“material audiovisual para mejorar en el área de inglés”*, y *“ampliar la bibliografía y las computadoras”*.

En cuanto a las promoción y difusión de servicios y recursos bibliotecarios, los estudiantes recomiendan *“usar las redes sociales para promover los servicios de uso del catálogo, información de la biblioteca y tutoriales”* para aprender a usar los recursos que poseen

Otro aspecto mencionado por los usuarios es la extensión de los horarios ya que en muchas de las bibliotecas , los estudiantes tienen que abandonar el lugar debido al cierre de la misma especialmente en horas del mediodía, los estudiantes aprovechan esa horas para hacer algún trabajo ex aula y necesitan contar con un lugar para realizar estas actividades.



Figura 4. Lluvia de sugerencias de los usuarios

4.2. Discusión

De acuerdo, a las regulaciones que realiza el Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología, la gran mayoría de las instituciones de educación superior, cumple con los requisitos mínimos que debe tener una biblioteca. Sin embargo, esa calidad de cumplimiento o de biblioteca calificada, no siempre, es la que el usuario demanda y de la cual puede tener diferente percepción.

Se podría decir que las instituciones de educación superior se limitan de abastecer a sus bibliotecas con los recursos y requerimientos que la Ley de Educación Superior establece. Pero en muchas ocasiones no es suficiente para los estudiantes, docentes o investigadores que hacen uso de las bibliotecas.

Las nuevas generaciones de usuarios demandan más recursos tecnológicos que faciliten el acceso a recursos bibliotecarios para el desarrollo de su carrera universitaria e investigaciones. El reto de mejorar de manera continua los niveles de prestación de servicios a los usuarios de las bibliotecas universitarias requiere de instrumentos y herramientas de acuerdo a los avances tecnológicos de la sociedad. Incorporar en sus servicios estos recursos, con el fin de ofrecer o disponer de estos para mejorar su calidad de atención.

Los directores de las bibliotecas manifestaron que es importante integrar estas nuevas tecnologías y dentro de sus proyecciones a futuro tiene contemplado hacerlo además de adquirir bases de datos internacionales que faciliten al usuario obtener información actualizada.

Uno de los principales factores por los que esta mejora e innovación no se realiza en las instituciones de educación superior es el presupuesto asignado para las bibliotecas, muchos de los directores, encargados o coordinadores desconocen la cantidad que les

corresponde, lo que impide poder concretar las proyecciones de mejora. En algunos casos se limitan a hacer compras de material bibliográfico que se encuentra en los planes de estudio.

Otro aspecto que se destaca dentro de los datos obtenidos es el del espacio físico en el cual, según los usuarios entrevistados, es insuficiente principalmente cuando se incrementa la demanda. Las instituciones de educación superior crecen en cantidad de estudiantes lo que resulta en una reducción de espacios para toda la población de matriculados, generando que las bibliotecas no den abasto en los periodos de exámenes o de trabajos en grupo, haciendo necesaria una ampliación de instalaciones. Esto se convierte en una de las proyecciones que requieren inversión y planificación.

Es importante mencionar que los usuarios, además de demandar todos los recursos necesarios para la culminación de sus estudios de nivel superior, están interesados en que las bibliotecas cuenten con lecturas que alimenten otras áreas de interés, cómo bibliografía cultural, áreas de discusión, ambientes confortables y espacios con recursos tecnológicos, es decir, equipo computacional, proyectores e internet.

Por ello, se indagó en dos bibliotecas de universidades acreditadas con el propósito de hacer referencia a los servicios que prestan y sus innovaciones, lo cual permitió comparar con las IES investigadas y se observó que poseen instalaciones modernas, ambiente atractivo para el usuario, buena cantidad de bases de datos internacionales, catálogos en línea, préstamos de otros servicios como tablets, recursos multimedia, cubículos grupales para estudio etc.

Debido a la falta de conocimiento del acceso al presupuesto de biblioteca, en mayoría de las instituciones de educación superior, queda la incógnita si la falta de innovación producto de un presupuesto pequeño o del interés específico de las instituciones de dar cumplimiento únicamente a lo que se les solicita de requisito.



Fotografía 7. Salas de bibliotecas de instituciones de educación superior acreditadas

4.3 Conclusiones

De acuerdo a los hallazgos, las bibliotecas de instituciones educación superior no acreditadas, en cuanto a la implementación de servicios, recursos de información innovadores y apertura de nuevos escenario de recursos electrónicos se encuentra desfasados respecto al avance que poseen las instituciones acreditadas. Esto tiene que ver con los factores que intervienen en su funcionamiento, ya que la falta de conocimiento del presupuesto de las bibliotecas y las limitaciones en su uso, dificultan la planificación a futuro y manteniendo las condiciones.

Las instituciones de educación superior de la zona metropolitana de San Salvador cumplen con los requerimientos solicitados a las bibliotecas por el MINEDUCYT a través del Reglamento General de la Ley de Educación Superior de El Salvador vigente. Todas las instituciones visitadas aseguran el fiel seguimiento a la LES y su reglamento.

Para el caso del aprovechamiento de los recursos ofrecidos por las bibliotecas denota, en muchos de los casos, el desconocimiento de los usuarios sobre los recursos que están a su acceso impidiendo que estos puedan hacer uso de ellos, esto es el caso de los catálogos en línea, las redes de comunicación, contactos móviles, entre otros. Sin embargo, el caso de las instalaciones es diferente, ya que utilizan los espacios para desarrollar actividades de estudios grupales, individuales y como espacio de discusión. Lo que compromete a la institución a mejorar las instalaciones y espacios para que el usuario se sienta cómodo en ella.

La mayoría de los usuarios está satisfecho con la atención y con los servicios que se les brinda en la biblioteca, no obstante, solicitan que el personal sea empático, que haya disposición de materiales bibliográficos y que puedan extender horarios en periodos donde haya más afluencia de usuarios.

Por tanto concluimos que:

Las bibliotecas de las IES carecen de un registro estadístico apropiado sobre el cada uno de los servicios que brindan los servicios a los usuarios.

Las bibliotecas cuentan con un presupuesto pero es limitado lo que no les permite llevar a cabo proyectos de innovaciones para mejorar sus servicios, ya que no se cuenta con lineamientos establecidos por las instituciones que comprometan a los encargados de biblioteca a proyectarse durante su ciclo académico.

En cuanto al personal que trabaja en algunas de las bibliotecas universitarias es capacitado técnicamente para los procesos técnicos, pero una persona o dos lo son insuficiente para atender satisfactoriamente y de calidad a los usuarios, por sus múltiples actividades administrativas y de atención a los usuarios.

Las instalaciones donde se encuentran las bibliotecas deberán de mejorar para ofrecer al usuario un ambiente atractivo, con buen mobiliario, equipo tecnológico moderno. Lo que incluye disponer de más y mejores espacios de estadía para los usuarios.

Los horarios de atención no son apropiados para la demanda de los usuarios.

La promoción de las actividades, nueva bibliografía adquirida y otros servicios no son dadas a conocer efectivamente

4.4 Recomendaciones

Implementar un sistema estadístico apropiado para el registro de usuarios, que refleje cada una de las actividades que se realizan en biblioteca.

Dotar de un presupuesto proporcional las bibliotecas que sea destinado anualmente y que forme parte del presupuesto institucional.

Contar con más personal para mejorar la atención y demandas al usuario.

Ampliar los horarios de atención que cubran la mayor parte del tiempo tanto en horarios clases como en tiempo libres por los usuarios.

Crear un plan estratégico y desarrollarlo con el fin de incorporar innovaciones en las bibliotecas acorde con las nuevas tendencias tecnológicas.

Crear redes de cooperación tales como consorcios, asociados, alianzas interbibliotecarios entre las IES para fortalecer su funcionamiento.

Realizar otras actividades que promuevan el uso de los recursos bibliográficos tales como ferias de libros, el autor del mes, el libro del mes, clubes de lectura, semana de la lectura, conmemoración del día internacional del libro y del derecho de autor, concursos de lectura, presentación de nuevos libros con sus autores, etc.

Diversificar servicios de la biblioteca alcanzando usuarios tradicionalmente no atendidos, lo que incluye más trabajo con la promoción de servicios a usuarios.

Fuentes de consulta

Anglada, L. (2012). Bibliotecas universitarias: cabalgando la tecnología, siguiendo al usuario. ISSN: 1386-6710. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/18409/>

Arrieta, E. (02 de 01 de 2018). *Método inductivo y deductivo*. Recuperado el 01 de 04 de 2019, de Diferenciador: descubre las diferencias y las semejanzas: <https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-metodo-inductivo-y-deductivo/>

Asamblea Legislativa. (1996a). Decreto No. 917. Ley General de Educación. Publicado en Diario Oficial No. 242, Tomo No. 333, del 21 de diciembre de 1996. El Salvador. Recuperado de: https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/171117_072_916405_archivo_documento_legislativo.pdf

Asamblea Legislativa de El Salvador. (2013, Diciembre 18). Ley de Educación Superior. San Salvador, San Salvador, El Salvador.

Charmaz, K. (2013). Ejemplificación del proceso metodológico de la teoría fundamentada. Universidad de Chile. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/101/10148922006/html/index.html>

Cuesta Rodríguez, F (2013). Diseño de un modelo para la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias. Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud:269-280. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132013000300005

Dirección de Educación Superior. (2019). Manual de Acreditación de Instituciones de Educación Superior de El Salvador. San Salvador, San Salvador, El Salvador.

Martin Gavilán, C. (2008). Planificación de edificios de bibliotecas: instalaciones y equipamientos Preservación y conservación de materiales. Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/14581/1/edifbib.pdf>

Ministerio de Educación, D. N. (2018). Resultados de la Información Estadística de Instituciones de Educación Superior Dirección Nacional de Educación Superior 2017.

Ministerio de Educación, (1996). Reglamento General de la Ley de Educación Superior. Recuperado de: <http://www.transparencia.gob.sv>

Órgano Legislativo (1983, Diciembre 15). CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DE EL SALVADOR. Revisado en Julio 22, 2019, desde Trámites paso a paso: <https://tramites.gob.sv/media/constitucion.pdf>

Picardo Joao, Oscar (1999) Historia y Reforma de la Educación Superior en El Salvador (1999) Recuperado de: https://www.academia.edu/7759275/Reforma_educativa_ejm

Periódico Digital Medio Lleno (2015 Fecha) La UCA lidera con la mejor biblioteca universitaria del país. Recuperado de: <http://www.mediolleno.com.sv/noticias/la-uca-lidera-con-la-mejor-biblioteca-del-pais>

Strauss A., Courbin J (2003). Bases de la Investigación Cualitativa. Editorial Universitaria Antioquía, Colombia

Trinidad A. Carrero V, Soriano R (2001) Teoría Fundamentada: Análisis de la Teoría, Centro de Investigaciones Sociológicas. Madrid, España.

ANEXOS

Anexo 1.

Guía de Entrevista dirigido a los jefes, gerentes o directores de las bibliotecas centrales de las Instituciones de Educación Superior.



Guía de Entrevista

Aplicado a Diagnóstico de las bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior no acreditadas y sus avances en la implementación de servicios y recursos innovadores en el 2019

Objetivo: Investigar los avances en la implementación de servicios y recursos de información innovadores de las bibliotecas centrales de las IES no acreditadas y su contribución a la apertura de nuevos escenarios de recursos electrónicos.

Dirigido a: los jefes, gerentes o directores de las bibliotecas centrales de las Instituciones de Educación Superior.

Entrevistador (a): _____

Lugar: _____

Entrevistado (a): _____

Fecha: _____

Título: _____

Cargo: _____

1. ¿Cuáles son los servicios y recursos que brinda la biblioteca central a los estudiantes, docentes e investigadores?

Catalogo en línea	_____
Libros electrónicos	_____
Revistas en líneas	_____
Repositorios	_____
Base de datos	_____
Otros	_____

2. ¿Posee estadísticas de uso de cada uno de los servicios?

3. ¿Cuáles son los servicios y recursos más utilizados por los usuarios?

4. ¿Cómo promueve los servicios de la biblioteca?

Redes Sociales

Página Web

5. En su opinión, ¿cuentan con los recursos bibliográficos, electrónicos y de personal, para atender las necesidades de los usuarios de la biblioteca?

Recurso Bibliográfico	Recurso electrónico	Personal de biblioteca
		Nº _____

6. ¿Cuál es el promedio de uso de cada uno de los recursos electrónicos por parte de estudiantes, docentes e investigadores?

7. ¿Considera que los usuarios reciben un buen servicio en cuanto al acceso a los recursos electrónicos en línea con los que dispone la biblioteca?

8. En los últimos tres años, ¿han invertido en el mejoramiento de las condiciones físicas, recursos bibliográficos y electrónicos, materiales y equipo de la biblioteca?

9. ¿Qué porcentaje del presupuesto de la IES es destinado a la biblioteca central?

10. ¿Ha recibido capacitaciones para conocer nuevos recursos tecnológicos y de información?

11. ¿Existen convenios inter-bibliotecarios de acceso a los recursos electrónicos según a la especialidad académica de la institución?

12. ¿Cuentan con algún plan a futuro de innovación para la biblioteca?

Anexo 2.

Guía de FOCUS group dirigido a usuarios de las bibliotecas centrales de las Instituciones de Educación Superior.



Guía de FOCUS group

Aplicado a Diagnóstico de las bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior no acreditadas y sus avances en la implementación de servicios y recursos innovadores en el 2019

Objetivo: Investigar los avances en la implementación de servicios y recursos de información innovadores de las bibliotecas centrales de las IES no acreditadas y su contribución a la apertura de nuevos escenarios de recursos electrónicos.

Dirigido a: Usuarios de las bibliotecas centrales de las Instituciones de Educación Superior.

Tipo de usuario	
Reales	Potenciales

13. Servicios tradicionales brindados por las bibliotecas universitarias:

¿Conoce los servicios que brinda la biblioteca central universitaria?

¿Cómo se ha dado cuenta de los servicios que brindan en biblioteca?

¿Qué servicios ha utilizado de los que brinda la biblioteca central universitaria?

Prestamos de material bibliográfico interno, externo.

Uso de las instalaciones de la biblioteca, sala de lectura, cubículos, otros.

Uso de hemeroteca

Uso de computo de biblioteca

Asesoría bibliográfica para tesis

Biblioteca virtual

Consulta bibliográfica

14. Servicios informáticos e innovación digital:

¿La biblioteca central cuenta con equipo informático para consultas de los estudiantes que satisface sus necesidades de información?

¿La biblioteca cuenta con material bibliográfico electrónico del cual haya hecho uso en alguna asignatura?

¿Ha utilizado el servicio de internet de la biblioteca central?

¿Qué piensa de la velocidad de navegación del internet?

Uso de internet

Uso de material bibliográfico electrónico

Uso de biblioteca virtual

Uso de equipo informático

Condiciones del equipo informático

Otros _____

15. Factores socio ambientales:

¿En qué horarios ha visitado o se le facilita visitar la biblioteca?

Mañana	
Tarde	
Noche	
Fin de semana	

¿Ha recibido charlas de inducción para el uso de los servicios de biblioteca?

Inicio de ciclo	
Inicio de la carrera	
Nunca	

El personal de la biblioteca se encuentra abierto a la prestación de ayuda o apoyo en:

Búsqueda de material bibliográfico

Buen uso de los demás servicios de biblioteca

¿Qué piensa de las instalaciones (espacio físicos limpieza de las salas de estudio, limpieza de los sanitarios, el mobiliario y la temperatura?

Horarios de atención

Atención del personal de la biblioteca

Temperatura del lugar.

Condiciones y comodidad del mobiliario

Aseo de las instalaciones