



CRAI - Biblioteca
“P. Florentino Idoate, S. J.”

Modernización de la Biblioteca P. Florentino Idoate, S.J. al modelo de CENTRO DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN CRAI

Palabras clave: Aprendizaje, Investigación, Servicios, Recursos

Criterios de Excelencia: Clientes (Usuarios), Procesos, productos, servicios

Institución responsable de la práctica: Universidad Centroamericana “José Simeón Cañas”

Ciudad: La Libertad

País: El Salvador

Teléfono: 22106600

Página web: <https://uca.edu.sv/>

Datos de la persona responsable de la práctica:

Nombre y apellidos: Jacqueline Raquel Morales de Colocho

Cargo: Directora del CRAI - Biblioteca P. Florentino Idoate, S.J.

Unidad: Vicerrectoría de Investigación e Innovación

Correo electrónico: jmorales@uca.edu.sv

Teléfono/fax: 503-22106600 ext. 407 - 276

Sitio web de la práctica: <http://abaco.uca.edu.sv/bfi/>

Resumen ejecutivo de la práctica

La Biblioteca “P. Florentino Idoate, S.J.” comienza su transformación a Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) a partir del año 2018, con el fin de adoptar un modelo que responda a las necesidades de aprendizaje y acceso a la información actuales de los usuarios: estudiantes, docentes, investigadores, graduados, visitantes ocasionales. Este modelo ha significado una renovación a nivel de planificación y organización, así como el reto de capacitar al personal, de modernizar el espacio, de optimizar los recursos y de ampliar los servicios.

La decisión de convertir la biblioteca en un CRAI se da después de una evaluación tanto a nivel interno como externo en la que participaron expertos internacionales, estudiantes y representantes de diversas unidades de la Universidad Centroamericana “José Simeón Cañas”. Esta evaluación se realizó entre 2015 y 2016. La adopción del modelo está en sintonía con varios de los objetivos principales del Plan Estratégico Institucional de la UCA,



CRAI - Biblioteca “P. Florentino Idoate, S. J.”

entre estos, el octavo que se refiere a la promoción de una gestión orientada a resultados, a la optimización de recursos y centrada en las personas.

Justamente, el modelo CRAI se centra en las personas, sin descuidar los libros. Esto representa un cambio en la perspectiva tradicional que se tiene de una biblioteca. Asimismo, requiere cambios que van más allá de una transformación tecnológica. Los bibliotecarios deben capacitarse y especializarse; los espacios deben renovarse para potenciar el aprendizaje; los planes y la organización deben orientarse a la formación y la transformación.

La evolución que debe dar la biblioteca para consolidarse como un CRAI es paulatina. Y, de hecho, desde la evaluación misma se estableció que el cambio debía ser “profundo pero tranquilo”. Estos cambios, a la fecha, han presentado resultados importantes, como el aumento de recursos electrónicos; la consolidación de una carta formativa; y la renovación de espacios, equipo y muebles de la biblioteca. Las evaluaciones de la implementación del modelo también han mostrado que la transformación ha sido un acierto; por ejemplo, los resultados de un estudio de la Universidad Iberoamericana de Ciudad de México indicaron que, los usuarios de la biblioteca, evalúan de manera positiva las acciones de la biblioteca.

La aplicabilidad de la práctica para otras instituciones de educación superior es alta, si bien requiere de una inversión importante de recursos y tiempo en caso de que se quiera implementar cambios sustanciales, esta transformación puede adaptarse al tamaño y actividad académica e investigadora de las instituciones, promoviendo ciudadanos con conciencia crítica y autónomos.

Planificación de la práctica

En 2013, la Vicerrectoría Académica y la Dirección de la Biblioteca “P. Florentino Idoate, S.J.”, de la Universidad Centroamericana “José Simeón Cañas” (UCA), acordaron llevar a cabo una evaluación de la contribución de la biblioteca a las funciones fundamentales de la universidad. Esta evaluación se desarrolló entre 2015 y 2016, bajo la asesoría de la Comisión de Evaluación Externa (CCE), integrada por expertos de la Universidad de Barcelona; asimismo, se realizaron valoraciones por parte de un Comité de Evaluación Interno (CEI), que estuvo compuesto por personal administrativo y estudiantes. En medios de verificación se incluye los informes de [Evaluación y Diagnóstico de la Biblioteca P. Florentino Idoate, S.J. 2016](#).

Durante el proceso de evaluación de la Biblioteca se desarrollaron jornadas informativas, sondeos de satisfacción, grupos focales y entrevistas dirigidas a diversos grupos de interés. Toda la información se trató de forma confidencial.

Se encontró que el plan operativo de la biblioteca era “poco adecuado”. También la organización de la biblioteca en relación a sus objetivos fue catalogada dentro de esta



CRAI - Biblioteca
“P. Florentino Idoate, S. J.”

categoría, al igual que la cantidad y cualificación del personal. “Se observan disfunciones importantes en planificación y organización, que son una fuente potencial de conflicto y de deterioro del clima laboral”, indica el informe.

A partir del diagnóstico, se definió un plan de mejora en los ejes principales: Planificación; docencia, autoaprendizaje, investigación y biblioteca digital; organización, gestión y procesos; y aseguramiento de la calidad, coherentes con cinco de los objetivos principales del Plan Estratégico Institucional 2016-2020 de la UCA:

- Objetivo 1: Desarrollar programas de formación académica de calidad, innovadores y flexibles, que respondan a las necesidades de desarrollo de El Salvador y Centroamérica.
- Objetivo 3: Producir y transferir conocimientos a partir de investigaciones de calidad, pertinentes, interdisciplinarias y que incidan en la transformación social.
- Objetivo 7: Promover una gestión orientada a la satisfacción de las demandas de la comunidad universitaria, la sociedad salvadoreña y centroamericana.
- Objetivo 8: Promover una gestión orientada a resultados, a la optimización de recursos y centrada en las personas.
- Objetivo 10: Garantizar que la infraestructura, la tecnología y equipamiento responda a las necesidades de desarrollo de la docencia, la investigación, la proyección social y la buena administración.

Además, se enlaza con el Objetivo de Desarrollo Sostenible número 4 “Educación de calidad”, con el que se busca garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

Para decidir el modelo de servicio CRAI, se documentaron los estilos de organización que marcaban tendencia en las Bibliotecas y Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación de instituciones confiadas a la Compañía de Jesús en América Latina, Estados Unidos y la Universidad de Barcelona. Luego de estudiar las alternativas, se decidió el modelo de servicio CRAI, sus objetivos son:

Objetivo General:

Integrar los servicios informativos y tecnológicos de la universidad para potenciar y facilitar la docencia, la investigación y el aprendizaje tanto colaborativo como autónomo.

Objetivos Específicos:

- Fomentar el acceso de los usuarios a contenidos analógicos y electrónicos actualizados.
- Apoyar las acciones de difusión y divulgación de contenidos en acceso abierto para mejorar la visibilidad y accesibilidad de los contenidos y sus autores.



CRAI - Biblioteca
“P. Florentino Idoate, S. J.”

-
- Favorecer el desarrollo de habilidades informacionales y digitales en la comunidad de académicos y estudiantes.
 - Propiciar el desarrollo del pensamiento crítico, fomento de la lectura, el aprecio por el arte y la cultura a través de una agenda cultural y académica.
 - Desarrollar un proceso de reorganización de la biblioteca según áreas funcionales y estratégicas para responder a la organización y planificación de la Biblioteca.
 - Brindar espacios adecuados para el trabajo individual y colectivo.
 - Asegurar la calidad de los servicios.

En el Anexo No. 1 se exponen las causas de la problemática y los efectos de las mismas en los grupos de interés.

En el Anexo No. 2 se presenta la situación de partida y línea base que dió origen a la práctica, así como el valor agregado esperado para la UCA y sus grupos de interés con el modelo de servicio CRAI.

Desarrollo y ejecución de la práctica

En sesiones de planificación del trabajo con autoridades universitarias, se decidió iniciar el proceso de implementación del CRAI en tres etapas. La primera en 2017 con la aprobación de la nueva estructura organizativa; la segunda, en paralelo a la estructura organizativa, refirió a la capacitación del personal en diversos temas emergentes del ámbito de la gestión de contenidos digitales, autonomía, y solución de problemas y cultura de mejora continua a través de los sondeos de satisfacción anuales; y la tercera, fue la remodelación de la instalación para adaptarla a la filosofía del trabajo colaborativo y flexible. Esta última se inició en 2018 y el horizonte de ejecución inicial fue de tres años. El cronograma de actividades, responsables por actividad y recursos se permeó en el [Plan Operativo ejecutado entre 2016 a 2022](#).

Para la adopción del modelo CRAI se priorizaron los cuatro ejes de mejora detectados en la evaluación; a continuación su desarrollo:

Eje 1: Planificación

En 2016-2017, se elaboró un [plan de ampliación y modernización para mejorar los espacios para estudio](#). Las estrategias de implementación del CRAI fueron: Aumento progresivo de puntos de estudio, evitar inversiones temporales y priorizar áreas de mayor concentración de estudiantes.

Durante la puesta en marcha del proyecto, se realizaron dos reprogramaciones. La primera en 2020 cuando implementamos el [Plan Contingencial por la emergencia de Covid-19](#), se mantuvo habilitado el servicio de la biblioteca a través de courier para envíos a los lugares de residencia de nuestros usuarios y préstamo a domicilio para retiro del material



CRAI - Biblioteca
“P. Florentino Idoate, S. J.”

bibliográfico analógico; las bases de datos académicas experimentaron una alza de consultabilidad y el proyecto de remodelación de la infraestructura fue suspendido. La remodelación de planta baja se reanudó en junio de 2021 finalizando en abril de 2023. Los niveles 2 y 3 iniciaron el proceso de remodelación en enero de 2023.

Eje 2: docencia, autoaprendizaje, investigación y biblioteca digital

Durante 2018 y 2019, se refinó la propuesta del [Programa de Desarrollo de Habilidades Informacionales, Digitales y Mediáticas](#) dirigida a la comunidad universitaria. Se ofrece además el Diplomado en Habilidades Informacionales y Digitales en modalidad virtual y de autogestión. El Diplomado consta de seis módulos. De manera paralela, se trabaja en el desarrollo de las competencias digitales, necesarias para la investigación, explorando recursos y herramientas digitales de apoyo suscritas por la UCA y otras disponibles en acceso abierto.

Con el fortalecimiento del [Repositorio Institucional](#) y el [Repositorio de Revistas](#) de la UCA, se ofrecen talleres dirigidos a los comités editoriales de las publicaciones UCA. Esto con el objetivo de mantener procesos de evaluación continua de las revistas y para asegurar su indexación en bases de datos, repositorios e indexadoras internacionales.

Ello posibilita que la página [web del CRAI](#) sea por excelencia la biblioteca digital de la UCA. Se integró a la página de la biblioteca un metabuscador, el cual es una herramienta que permite hacer una búsqueda global en archivos analógicos, multimedia y digitales. Además se cuenta con guías temáticas y repositorios. El usuario puede acceder a todas las plataformas toda la semana, las 24 horas del día, teniendo un chat de referencia en línea habilitado para resolver consultas.

Eje 3: Organización, gestión y procesos.

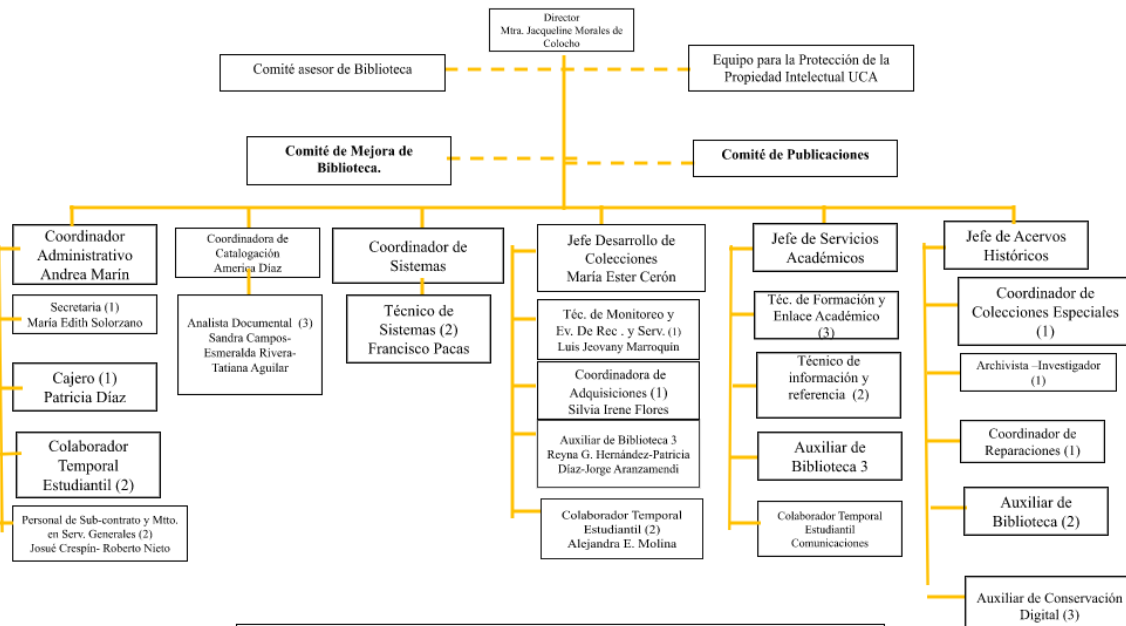
En 2017, se elaboró una [revisión y actualización del organigrama según áreas funcionales y estratégicas con el fin de responder de forma más eficiente y eficaz](#) a los retos que supuso la transformación digital y la calidad del aprendizaje y la investigación. Este trabajo se nutrió de las buenas prácticas de las bibliotecas universitarias de la AUSJAL, AJCU de Estados Unidos y de la Universidad de Barcelona.

La junta de directores decidió en enero de 2022 cambiar el nombre de la biblioteca a CRAI - Biblioteca P. Florentino Idoate, S.J.; con este cambio el CRAI pasó a depender de la Vicerrectoría de Investigación e Innovación, que fue creada ese mismo año.



CRAI - Biblioteca
“P. Florentino Idoate, S. J.”

Figura 1.
 Nuevo organigrama de la biblioteca.



Fuente: CRAI-BFI, 2022

En coherencia con el nuevo organigrama, se actualizaron 11 descriptores de puesto. Esto implicó la creación de tres jefaturas y tres coordinaciones acordes a los ejes estratégicos. También se determinaron cargos con funciones especializadas.

Figura 2.
 Evolución del Grado académico del personal del CRAI-Biblioteca entre 2018 y 2022:

No.	GRADO ACADÉMICO	2018	2019	2020	2021	2022
1	DOCTORADO POS	0	0	0	0	0
2	MAESTRÍA	3	2	2	1	2
3	ESPECIALIDAD	0	0	0	0	0
4	DOCTORADO	0	0	0	0	0
5	LICENCIATURA	10	10	8	9	9
6	INGENIERÍA	1	0	0	1	0
7	ARQUITECTURA	0	0	0	0	0
8	TÉCNICO	1	1	1	3	3
9	PROFESORADO	1	1	1	1	1



CRAI - Biblioteca
 “P. Florentino Idoate, S. J.”

10	TÉCNOLOGO	0	0	0	0	0
11	OTRO	30	33	27	18	12
	TOTAL	46	47	39	33	27

Eje 4: Optimización de recursos y consolidación de los servicios

Con el objetivo de desarrollar los ejes antes descritos, no se abrieron nuevos proyectos a desarrollar mientras los actuales ejes de trabajo no estuviesen completados. De este modo se priorizaría consolidar las innovaciones del catálogo de recursos disponibles en la página web, el análisis de métricas y definición de variables de medición, satisfacción en el servicio y fidelización de usuarios clave: profesores, investigadores, estudiantes en proceso de graduación.

A continuación se presenta un resumen de las áreas de la UCA que participaron en éste proyecto:

Etapas 1: Reorganización de la Biblioteca para dar paso al modelo de servicio CRAI	
Autoridades Ejecutivas de la UCA involucradas en el logro: Rector, Vicerrectora Académica, Directora de Personal, Directora de Desarrollo del Cuerpo Académico, Director de Investigación, Director de Gestión Curricular.	<ol style="list-style-type: none"> Definición de nueva estructura organizativa. Aprobación de nuevos descriptores de puesto y aumento de categorías salariales. Programa de mejora del clima laboral.
Etapas 2: Capacitación del personal en temas emergentes de la gestión de contenidos digitales, autonomía, solución de problemas y cultura de mejora continua.	
Instancias UCA que se vincularon a éste logro: Vicerrectoría Académica, Dirección de Personal, Dirección de Pastoral Universitaria, Dirección de Desarrollo del Cuerpo Académico, Unidad de Planificación y Gestión por Procesos, Centro de Educación Virtual.	<ol style="list-style-type: none"> Plan de capacitación y desarrollo del personal del CRAI. Procesos de sondeos de satisfacción del servicio.
Etapas 3: Remodelación de la instalación.	
Instancias UCA que se vincularon a éste logro: Rector, Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría de Investigación e Innovación,	<ol style="list-style-type: none"> Aprobación de plan de modernización, planes de ejecución



CRAI - Biblioteca
"P. Florentino Idoate, S. J."

<p>Dirección Administrativa, Dirección Financiera.</p> <p>Jefes de Departamento, Direcciones de Carrera, Consejo Estudiantil, Académicos, Estudiantes, Direcciones de Unidades de Proyección Social y Unidades adscritas a la Dirección de Desarrollo Estudiantil.</p> <p>Otros grupos de interés como: Colectivos, usuarios externos como investigadores internacionales que acuden a la biblioteca con alguna frecuencia, clubes de lectura y grupos afines a la biblioteca: poetas, escritores, artistas.</p>	<p>en proyecto de infraestructura institucional. Medio de verificación en informe de CdeA presupuesto de inversión.</p> <p>2. Grupos focales y entrevistas dirigidas para determinar funcionalidad de los nuevos espacios.</p> <p>3. Grupos focales y entrevistas dirigidas para determinar funcionalidad de nuevos espacios y situar una agenda cultural y académica innovadora y constante.</p>
--	---

Durante la implementación del CRAI hubo cambios en el desarrollo y ejecución de algunas acciones, pues debido a la pandemia se prioriza la difusión y divulgación de contenidos en los repositorios institucionales, así como los talleres virtuales para mejorar la búsqueda, recuperación y uso de información; como antes se ha indicado se [preparó un plan contingencial por emergencia de la Covid -19.](#)

Resultados de la práctica

El CRAI ha tenido un impacto en las diferentes comunidades de aprendizaje con eficiencia y eficacia, ajustando las contingencias propias de la pandemia, priorizando el clima laboral, mejorando el servicio a los usuarios, y fortaleciendo el soporte a la docencia, investigación y proyección social; en coherencia con la misión del CRAI, existe mayor conocimiento de parte de los usuarios de los servicios y herramientas que tienen a disposición. Esto ha llevado a un incremento en el uso de los servicios. Se ha creado cultura de respeto a los derechos de autor, a través de talleres y herramientas para la citación de las fuentes consultadas. Los usuarios se han "apropiado" de la oferta cultural del CRAI a través de la participación en las diferentes actividades como las tertulias, conferencias, programa de radio, donde no son receptores pasivos, sino que también hacen propuestas que saben son escuchadas.

En el Anexo No. 3 se sistematiza el historial de resultados cuantitativos alcanzados, siendo los principales resultados de la adopción del modelo de servicio CRAI:

Atención de usuarios

Respecto a los usuarios con acceso al servicio presencial que fueron atendidos, durante

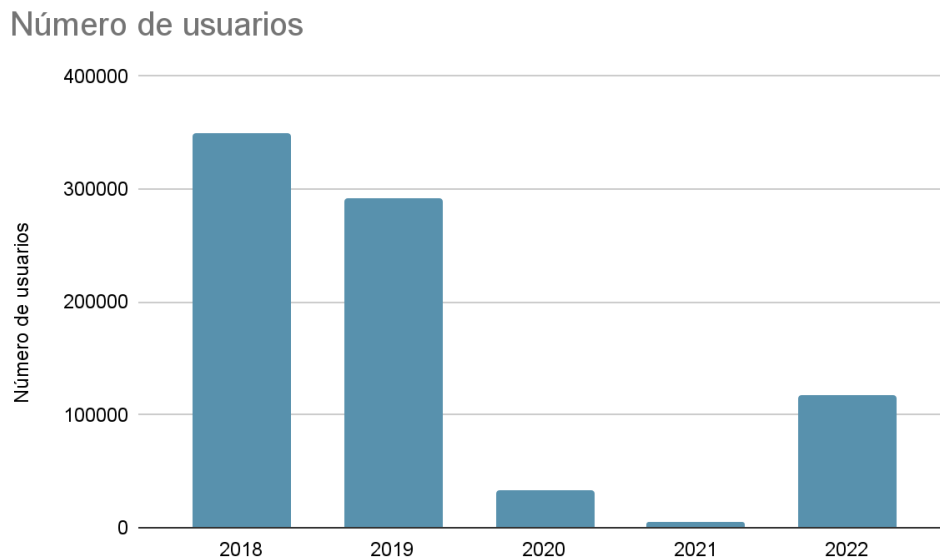


CRAI - Biblioteca
“P. Florentino Idoate, S. J.”

2022, la cifra fue de 116,739 personas, con 7,014 préstamos a domicilio (los usuarios se llevaron el libro a su casa) y 7,876 préstamos en sala (dentro de la biblioteca). Es necesario resaltar que, si bien la cantidad de usuarios era superior en 2015, y la tendencia hasta 2019 fue a la alza, la pandemia por Covid-19, representó una caída del servicio presencial dada las medidas sanitarias. Recién en 2022 empezó un periodo de recuperación.

Gráfico 1.

Número de usuarios atendidos entre 2018 y 2022.



Fuente: Elaboración propia con base en Informe CdeA

Marco normativo para facilitar el acceso a usuarios

El CRAI-Biblioteca cuenta con el siguiente marco normativo, el cual responde a las necesidades de planificación detectadas:

1. [Reglamento del CRAI - Biblioteca P. Florentino Idoate, S.J.](#)
2. [Carta de servicios del CRAI.](#)
3. [Manuales de Gestión del CRAI.](#)
4. [Biblioguías del CRAI - Biblioteca P. Florentino Idoate, S.J.](#), tutoriales, guías y manuales cortos.

Apoyo a la docencia y la investigación

A la fecha, con el Programa de Formación y Desarrollo de Habilidades Informacionales y Múltiples, conocido como carta formativa, se han capacitado a 15,011 usuarios (de estos, 716 son docentes).



CRAI - Biblioteca
“P. Florentino Idoate, S. J.”

Mientras, el metabuscador facilita una búsqueda federada de contenidos, tanto en la base de datos local donde se aloja el inventario de recursos bibliográficos analógicos en todos sus formatos que a 2022 es de 438,049 volúmenes; así como recursos bibliográficos digitales disponibles en las 34 bases de datos académicas y científicas suscritas que suman a 2022 aproximadamente 1,423,561 objetos digitales; e-books, revistas electrónicas a texto completo y artículos digitales. Todo el contenido disponible para ser consultado dentro y fuera del campus a través de mecanismos de autenticación de credenciales institucionales otorgadas a los usuarios UCA.

Asimismo, se cuenta con servicios especiales para los investigadores como el Archivo Histórico del Conflicto Armado Salvadoreño, en el cual se ofrece asesoría y acceso a fuentes documentales primarias, y las [Colecciones Especiales](#).

Cambios espaciales y mejora de equipamiento

Es necesario resaltar que, a partir de 2019, se incorporaron salas de estudio grupal (3) y salas multimedia (2, hasta 2021) como parte del proyecto de modernización de la infraestructura. A continuación se presentan los espacios de estudio comparada con la población estudiantil.

Año	2018	2019	2020	2021	2022
Espacios de estudio total	478	587	574	546	546
Población estudiantil (dato tomado del ciclo académico que reporta mayor número de estudiantes).	8857	9229	9484	9661	9341
Proporción de espacios	18.53	15.72	16.52	17.69	17.11

Fuente: Informe CdeA (2023)

En lo referente a equipo, a partir de 2018 se cuenta con tablets. Además, está a disposición un laboratorio de 23 computadoras conectadas a internet.

[La relación costo-beneficio del proceso de adopción del CRAI se expone a continuación:](#)

Porcentaje del gasto en biblioteca como proporción del presupuesto total					
Tipo de cuenta/Años	2018	2019	2020	2021	2022
Gastos	\$541.926,84	\$650.098,05	\$578.191,40	\$537.109,60	\$585.703,40
Presupuesto	\$22.077.607,36	\$20.230.433,23	\$20.348.549,88	\$19.463.078,06	\$22.493.169,00
Porcentaje de gasto	2,45%	3,21%	2,84%	2,76%	2,60%



CRAI - Biblioteca
"P. Florentino Idoate, S. J."

Fuente: Informe CdeA (2023)

Gasto per cápita en biblioteca con base a población de estudiantes					
	2018	2019	2020	2021	2022
Gastos	\$541.926,84	\$650.098,05	\$578.191,40	\$537.109,60	\$585.703,40
Población estudiantil	8857	9241	9484	9661	9341
Porcentaje de gasto en biblioteca	\$61,19	\$70,35	\$60,96	\$55,60	\$62,70

Fuente: Informe CdeA (2023)

Inversión de remodelación del CRAI				
			2021 / 2022 Nivel 0 o Planta Baja.	2022 / 2023 Niveles 2 y 3
Montos presentados en US DÓLARES	2019 / nivel 1	2020		
Remodelación de Infraestructura	\$101,322.73	\$0.00	112.935,93	719.222,24
Aire Acondicionado	\$102,469.94	\$0.00	70.845,37	287.687,92
Mobiliario	\$60,380.73	\$0.00		
Escalera de Emergencia			144.490,47	
TOTAL	\$264,173.40	\$0.00	328.271,77	1.006.910,16

Evaluación y revisión de la práctica

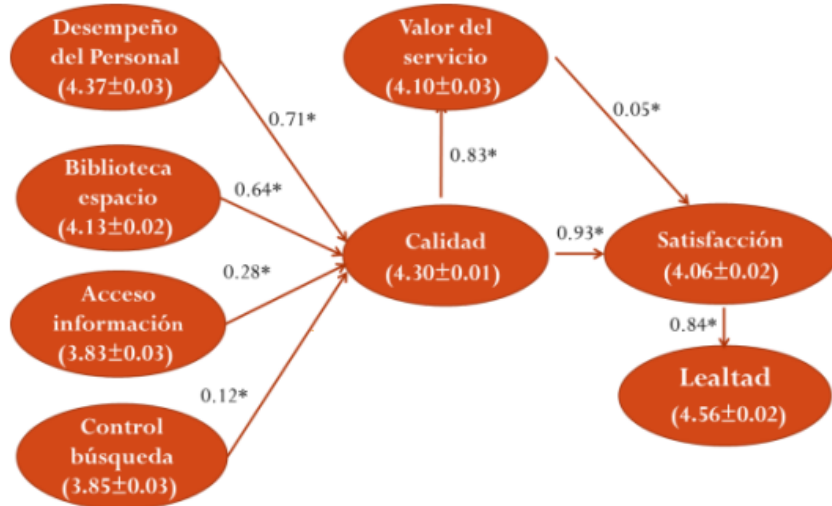
Se establecieron mecanismos de evaluación con el fin de identificar los avances en las metas establecidas, los resultados y el impacto del nuevo modelo, en los cuatro ejes priorizados.

Entre estos mecanismos, por ejemplo, [en 2022 la Universidad Iberoamericana de Ciudad de México realizó una evaluación de la calidad y satisfacción de los usuarios de la biblioteca.](#) Para este estudio se aplicó el Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) y se trabajó con 830 respuestas de usuarios de la biblioteca. Este estudio concluyó que la calidad, en el caso específico de la biblioteca, depende del desempeño del personal y de los espacios. También se identificó como áreas de oportunidad el control de búsquedas, y el acceso y difusión de los recursos.



CRAI - Biblioteca
 “P. Florentino Idoate, S. J.”

Figura 3.
 Resultados del CRAI-BFI, a partir del Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE)

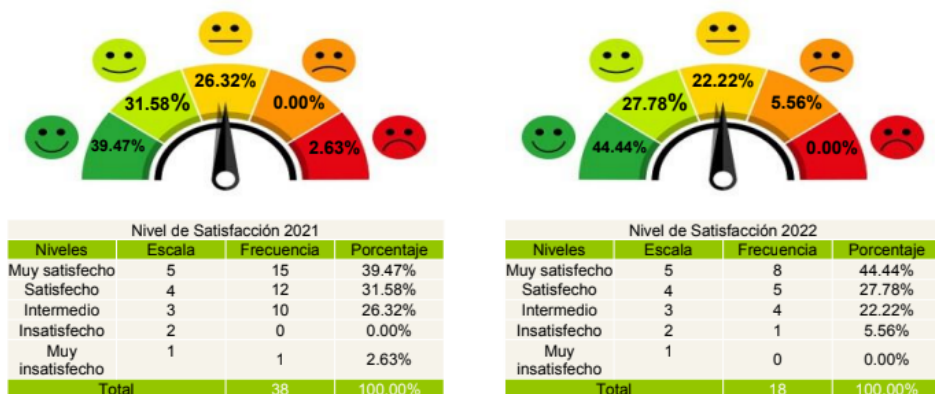


Fuente: Informe Universidad Iberoamericana (2022)

Además de esta evaluación externa, dentro de la universidad se llevan a cabo, anualmente, otras evaluaciones de los servicios del CRAI-Biblioteca. Entre estas se encuentran los [sondeos de satisfacción que realiza la Unidad de Planificación y Gestión de Procesos de la UCA, el cual de forma constante se ha realizado en los últimos 2 años.](#)

Figura 4.
 Informe de resultados de atención personalizada de la biblioteca.

Nivel de Satisfacción



Fuente: UPGP

También a nivel interno se realizan jornadas de revisión de los resultados del POA de cada año. En 2023, se revisaron, durante dos semanas, los logros y avances en metas del



CRAI - Biblioteca “P. Florentino Idoate, S. J.”

CRAI-Biblioteca. También cada jefatura y coordinación expone los retos y dificultades. Asimismo, este 2023 se consolidó el Informe Autoevaluación CdeA 2018-2022, en el cual se determinan diferentes indicadores. En el caso del CRAI, estos pertenecen a la categoría 8 sobre Recursos educacionales.

Todos estos medios de verificación permiten conocer el nivel de impacto que tiene el CRAI-Biblioteca, tanto a nivel de resultados concretos como de percepción de usuarios. Asimismo, permite identificar si la toma de decisiones y acciones es correcta, y si es necesario tomar nuevas vías de mejora.

Evaluamos como riesgo potencial aquellas opiniones de los usuarios que indican insatisfacción, tanto desde diagnóstico como en la puesta en marcha del modelo de servicio, pero nuestra acción correctiva es oportuna ante las instancias inmediatas que posibiliten su solución, o la gestión de la misma.

Carácter Innovador de la práctica

El modelo CRAI le permite a la UCA afrontar los nuevos retos que enfrentan las bibliotecas universitarias a partir de los avances de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. El modelo es novedoso, porque centra su atención en los usuarios, pero sin descuidar el contenido en los siguientes aspectos:

- Servicio: Programa de Desarrollo de Habilidades Múltiples: Informacionales, digitales, mediáticas, comunicación, solución de problemas y autonomía. El programa ofrece ahora un diplomado dirigido a los académicos de la universidad. También se coordina la materia de adaptación a la vida universitaria: La Universidad en Tus Manos.
- Producto: Biblioteca Digital en la página web, desarrollo de colecciones, guías de acceso al contenido y normas de uso de la información académica, Repositorio Institucional y Repositorio de Revistas, Programa de Tertulias Literarias y Programa de Radio Noches de Biblioteca, transmitido por el 91.7 YSUCA.
- Proceso: Actualización bibliográfica de programas de estudio, diseño de talleres en temas emergentes, por ejemplo: Prevención del Plagio en tiempos de Inteligencia Artificial, La Huella Digital del Investigador.
- Organización: Reorganización por áreas funcionales, claridad en instancias de responsabilidad y diálogos significativos sobre la mejora profesional, del área y del CRAI.
- Metodología significativa: Insertar metodología ágil en los procesos claves de todas las áreas de trabajo.

A través de este modelo, la UCA colabora con los procesos de transferencia de



CRAI - Biblioteca
“P. Florentino Idoate, S. J.”

conocimiento a la sociedad, porque se tratan temas como el acceso abierto y los derechos de autor, con impacto en las comunidades de aprendizaje.

El modelo CRAI puede adaptarse al tamaño de la Institución y dinámicas académicas que se realicen, posibilitando promover ciudadanos con pensamiento crítico, cultura ética en el uso de la información y autonomía, en definitiva contribuye al desarrollo de la sociedad salvadoreña y centroamericana.

Divulgación de la práctica

El modelo CRAI se ha divulgado a diferentes grupos y a través de diversos medios. Uno de estos han sido las unidades, direcciones y vicerrectorías de la universidad, con las que se ha realizado una exposición apoyada en una presentación: [Conociendo el CRAI](#)

También a través de las redes sociales, se han compartido publicaciones para dar a conocer el CRAI a los diferentes públicos. Estos son algunos ejemplos:

a) Facebook:

[¿Conocés la agenda cultural y académica del CRAI-Biblioteca P. Florentino Idoate, S.J.?, ¿Sabías que hay un programa para fortalecer las habilidades informacionales, mediáticas y digitales?](#)

[En el Día del Bibliotecario Salvadoreño, grandes noticias desde el CRAI-Biblioteca P. Florentino Idoate, S.J.](#)

b) YouTube:

[Conoce el CRAI-Biblioteca](#)

Otro mecanismo de difusión ha sido a través del apoyo de la Dirección de Comunicaciones, quien ha realizado artículos sobre el CRAI, como, por ejemplo [Remodelación de Biblioteca, fase 1](#) y [Una Biblioteca transversal](#).

Finalmente, también se ha difundido el modelo con otras universidades a nivel internacional. La UCA participó en el III Encuentro de Bibliotecas de AUSJAL. Ahí compartió el modelo y este quedó plasmado en el sitio web dedicado al encuentro: [Conocimientos sin fronteras: Videos](#)

Cabe destacar que desde 2020 se ha replicado el modelo en el Instituto Tecnológico P. Segundo Montes, S.J., Morazán; donde se acompaña a profesores y estudiantes en la



CRAI - Biblioteca
“P. Florentino Idoate, S. J.”

organización de talleres de desarrollo de habilidades informacionales y digitales, y la implementación de una agenda cultural y académica que desarrolle habilidades transversales en sus estudiantes. Hasta la fecha hemos tenido muy buena evaluación de los miembros de dicho instituto.



CRAI - Biblioteca
“P. Florentino Idoate, S. J.”

ANEXO No. 1:

Causas de la problemática y los efectos de las mismas en los grupos de interés.

Causas	Grupos de interés y efectos
Limitación en la formación de bibliotecólogos.	Estudiantes: Deficiente asesoría en contenido ofertado. Académicos-Investigadores: Desconocimiento de la oferta de recursos electrónicos disponibles para apoyo a la cátedra. Usuarios externos: Los anteriores efectos se repiten para usuarios externos. Colaboradores de Biblioteca: Sobrecarga y tensión.
Nulo uso de indicadores de eficiencia y eficacia	Estudiantes/ Académicos-Investigadores/ Usuarios externos: Descontento y sensación de incompreensión de sus demandas, necesidades y expectativas.
Mobiliario poco ergonómico y flexible.	Estudiantes/ Académicos-Investigadores/ Usuarios Externos: Falta de comodidad, y sensación de rigidez y limitación de los espacios.
Falta de un metabuscador	Estudiantes / Académicos-Investigadores/ Usuarios externos: Imposibilidad de encontrar resultados más exactos y según ecuaciones de búsqueda.
Falta de desarrollo de un programa de habilidades informacionales, digitales y mediáticas en los usuarios.	Estudiantes/ Académicos-Investigadores/ Usuarios externos: Falta de habilidades y sensación de dependencia del bibliotecario. Colaboradores de Biblioteca: Sobrecarga por dependencia de los usuarios.
Bajas estadísticas de uso de recursos electrónicos frente a inversión.	Estudiantes/ Académicos-Investigadores/ Usuarios externos: Desconocimiento de existencia de recursos.



CRAI - Biblioteca
 “P. Florentino Idoate, S. J.”

Ausencia de una política de acceso abierto y otra para la publicación en repositorio.	Estudiantes, Académicos-Investigadores, Usuarios Externos: Descontento por material restringido.
Horarios de servicio limitados para estudiantes de nivel de postgrado.	Estudiantes/ Académicos-Investigadores y Usuarios externos: Insatisfacción.

Anexo No. 2

Objetivos, indicadores, línea base y metas.

Misión: Somos un espacio de encuentro donde se socializa el conocimiento, se concretan procesos de enseñanza aprendizaje y se promueve el diálogo, el pensamiento crítico y la lectura.

Visión: Ser un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación referente a nivel nacional y regional por ofrecer fuentes de información analógica y electrónica adaptada a las necesidades de los nuevos ecosistemas de información en espacios modernos y flexibles a las dinámicas cambiantes de la investigación.

Objetivos Específicos	Indicadores	Línea base 2016	Meta
Fomentar el acceso de los usuarios a contenidos analógicos y electrónicos actualizados, según los requerimientos del área de conocimiento.	Inventario de recursos analógicos y electrónicos a disposición de los usuarios.	Analógico: <u>229,263 vol.</u> Electrónico: <u>6310,776</u>	N/n
	Cantidad de consultas, búsquedas y descargas por recurso electrónico suscrito, por usuario potencial, al año.	Consultas 159,489 año Búsquedas 187,225 Descargas 7,482	Aumentar el uso de los recursos electrónicos en un 80% anual
	Cantidad de consultas de material analógico por usuario potencial al año.	52,873 préstamos	
	Artículos electrónicos por usuario potencial	Número de artículos electrónicos 72,339,112	
	Uso de libros electrónicos	Consultas en ebooks	



CRAI - Biblioteca
 “P. Florentino Idoate, S. J.”

	<p>por usuario potencial</p> <p>Uso de bases de datos por usuario potencial</p>	<p>140,273</p> <p>Consultas base de datos 18,289</p>	
<p>Apoyar las acciones de difusión y divulgación de contenidos en acceso abierto para mejorar la visibilidad y accesibilidad de los contenidos y sus autores.</p>	<p>Número de revistas indexadas</p> <p>Total de documentos depositados en el Repositorio Institucional y por colección.</p> <p>Cantidad de visualizaciones y descargas por artículo en el repositorio de revistas UCA y en el repositorio institucional.</p>	<p>N/n</p> <p>200 documentos al año</p> <p>13,810 visualizaciones</p>	<p>Plan de indexación</p> <p>Sin meta precisa más que incremento</p> <p>Sin meta precisa más que incremento</p>
<p>Favorecer el desarrollo de habilidades informacionales y digitales en la comunidad de académicos y estudiantes.</p>	<p>Número de sesiones presenciales/virtuales realizadas.</p> <p>Número de asistentes por tipo de usuario: estudiante, profesor, personal administrativo.</p> <p>Porcentaje de usuarios inscritos que finalizaron cada programa formativo.</p>	<p>122 sesiones</p>	<p>50 sesiones</p> <p>1,500 asistentes al año</p>
<p>Propiciar el desarrollo del pensamiento crítico, reflexión, fomento de la lectura, el aprecio por el arte y la cultura a través de la</p>	<p>Número de actividades culturales realizadas</p> <p>Número de actividades académicas extracurriculares realizadas</p> <p>Cantidad de participantes por actividad</p> <p>Porcentaje de participantes</p>	<p>13</p> <p>3</p>	<p>12</p> <p>3</p>



CRAI - Biblioteca
 “P. Florentino Idoate, S. J.”

<p>ejecución de una agenda cultural y académica.</p>	<p>que indicaron que la actividad favoreció su conocimiento y reflexión.</p>		
<p>Desarrollar un proceso de reorganización de la biblioteca según áreas funcionales y estratégicas para responder a la organización y planificación de la Biblioteca.</p>	<p>Evolución anual de colaboradores con titulación universitaria, técnica y básica.</p> <p>Porcentaje del personal que asistió a cursos de formación</p> <p>Evolución de la satisfacción del personal</p>	<p>Maestría 2 Licenciatura/Ingeniería 14 Técnico 1 Otras formaciones: 36</p> <p>80%</p> <p>Número de colaboradores con calificación de desempeño muy satisfactorio: 25</p>	<p>Incremento de personal con formación en biblioteconomía 2</p> <p>80%</p> <p>25</p>
<p>Brindar espacios adecuados para el trabajo individual y colectivo.</p>	<p>Metros lineales por usuario inscrito</p> <p>Metros lineales por usuario potencial</p> <p>Usuarios inscritos por puesto de lectura</p> <p>No. de espacios para personas con discapacidad</p> <p>Puestos de trabajo informatizados</p>	<p>0.38 mts por usuario inscrito</p> <p>S/n</p> <p>5 usuarios por puesto de lectura</p> <p>S/n</p> <p>45</p>	<p>% de incremento en número de espacios para estudio</p> <p>3</p> <p>100%</p>
<p>Asegurar la calidad de los servicios.</p>	<p>Satisfacción del usuario con los productos y servicios</p> <p>Valoración del personal por parte de los usuarios</p> <p>Número de sugerencias y de quejas de los usuarios</p>	<p>80% satisfecho</p> <p>62% satisfecho de manera general</p> <p>20</p>	<p>Incremento en la satisfacción del servicio, en la valoración del personal, respecto del año anterior.</p>



CRAI - Biblioteca
“P. Florentino Idoate, S. J.”

Valor agregado esperado para la UCA y sus grupos de interés con el modelo de servicio CRAI:

Académicos e investigadores	<ul style="list-style-type: none">● Acompañamiento en la elaboración de materiales docentes y planes de estudio.● Publicación y difusión de estos materiales en los repositorios y webs institucionales.● Formación en el uso de herramientas y recursos informáticos para la docencia y el aprendizaje.● Asesoramiento y apoyo en cuestiones relativas a la actividad científica.
Estudiantes	<ul style="list-style-type: none">● Autonomía y buen uso de los recursos y servicios de la biblioteca.● Formación en habilidades informacionales y digitales
Usuarios externos	<ul style="list-style-type: none">● Orientación sobre búsqueda, recuperación y uso de información con autonomía.



CRAI - Biblioteca
 “P. Florentino Idoate, S. J.”

		6,310,776	72,339,112	78,239,609	82,542,551	91,989,389	83,882,536	76,797,157
	Uso de libros electrónicos por usuario potencial	Consultas en ebooks 140,273 14,8	Consultas en ebooks (búsquedas + descargas) 46,360 5,1	Consultas en ebooks (búsquedas + descargas) 582,655 57,6	Consultas en ebooks (búsquedas + descargas) 113,931 10,9	Consultas en ebooks (búsquedas + descargas) 282,426 26,5	Consultas en ebooks (búsquedas + descargas) 190,115 18,8	Consultas en ebooks (búsquedas + descargas) 185,299 19,8
	Uso de bases de datos por usuario potencial	Consultas en bases de datos 18,289 1,9	Consultas en bases de datos (búsquedas más descargas) 436,106 48,2	Consultas en bases de datos (búsquedas más descargas) 187,264 18,5	Consultas en bases de datos (búsquedas más descargas) 63,948 6,2	Consultas en bases de datos (búsquedas más descargas) 146,536 13,8	Consultas en bases de datos (búsquedas más descargas) 886,169 87,5	Consultas en base de datos (búsquedas + descargas) 859,178 92,0
Apoyar las acciones de difusión y divulgación de contenidos en acceso abierto para mejorar la visibilidad y accesibilidad de los	Número de revistas indexadas	S/n	s/n	s/n	s/n	s/n	s/n	Indexación de Realidad en DOAJ y Amelica = 2



CRAI - Biblioteca

“P. Florentino Idoate, S. J.”

<p>contenidos y sus autores.</p>	<p>Total de documentos depositados en el Repositorio Institucional y por colección.</p>	<p>200 documentos</p>	<p>695 documentos</p>	<p>606 documentos</p>	<p>172 documentos</p>	<p>1958 documentos</p>	<p>559 documentos</p>	<p>545 documentos</p>
	<p>Cantidad de visualizaciones y descargas por artículo en el repositorio de revistas UCA y en el repositorio institucional.</p>	<p>El Repositorio Institucional fue lanzado oficialmente en octubre de 2016. Visualizaciones de oct a dic = 13,810 (vistas de artículos)</p>	<p>Visualizaciones Repositorio UCA = 176,049 (vistas de artículos)</p>	<p>Visualizaciones Repositorio UCA = 574,052 (vistas de artículos)</p>	<p>Visualizaciones Repositorio UCA = 1,698,210 (vistas de artículos)</p>	<p>Visualizaciones Repositorio UCA = 5,135,474 (vistas de artículos)</p>	<p>El Portal de Revistas fue publicado oficialmente el 26 de octubre de 2021 = 283,634 Visualizaciones Repositorio UCA = 2,010,563 (vistas de artículos)</p>	<p>Portal de revistas= 615,322 Visualizaciones Repositorio UCA 2,364,606 (vistas de artículos)</p>
<p>Favorecer el desarrollo de habilidades informacionales y digitales en la comunidad de académicos y estudiantes.</p>	<p>Número de sesiones presenciales/virtuales realizadas.</p>	<p>122</p>	<p>154</p>	<p>156</p>	<p>102</p>	<p>102</p>	<p>107</p>	<p>163</p>



CRAI - Biblioteca
 “P. Florentino Idoate, S. J.”

	Número de asistentes por tipo de usuario: estudiante, profesor, personal administrativo.	Total de asistentes: 1,951.	Total de asistentes: 4,102. Detalle de asistentes según tipología: 3,770 estudiantes ; 227 docentes; 105 otros (público externo, administrativos)	Total de asistentes: 4,356. Detalle de asistentes según tipología: 4,178 estudiantes ; 178 docentes.	Total de asistentes: 3,345. Detalle de asistentes según tipología: 3,265 estudiantes ; 69 docentes; 11 administrativos.	Total de asistentes: 1,450. Detalle de asistentes según tipología: 1,143 estudiantes; 240 docentes; 67 administrativos.	Total de asistentes: 2,194. Detalle de asistentes según tipología: 1,997 estudiantes; 152 docentes; 45 administrativos.	Total de asistentes: 3,665. Detalle de asistentes según tipología: 2,637 estudiantes; 194 docentes; 43 administrativos ; 776 público externo.
	Porcentaje de usuarios inscritos que finalizaron cada programa formativo.	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%
Propiciar el desarrollo del pensamiento crítico, reflexión, fomento de la lectura, el aprecio por el arte y la cultura a través de la ejecución de	Número de actividades culturales realizadas	13	12	12	51	66	124	144
	Número de actividades académicas extracurriculares realizadas	3	3	3	11		6	2



CRAI - Biblioteca
 “P. Florentino Idoate, S. J.”

una agenda cultural y académica.	Cantidad de participantes por actividad		S/n	S/n	S/n	505	32706	54138
	Porcentaje de participantes que indicaron que la actividad favoreció su conocimiento y reflexión.		S/n	S/n	S/n	S/n	S/n	99%
Desarrollar un proceso de reorganización de la biblioteca según áreas funcionales y estratégicas para responder a la organización y planificación de la Biblioteca.	Evolución anual de colaboradores con titulación universitaria, técnica y básica.	Maestría 2 Licenciatura/Ingeniería 14 Técnico 1 Otras formaciones: 36	Maestría 2 Licenciatura/Ingeniería 9 Técnico 1 Otras formaciones: 30	Maestría 3 Licenciatura/Ingeniería 11 Técnico 1 Otras formaciones: 31	Maestría 2 Licenciatura/Ingeniería 10 Técnico 1 Otras formaciones: 34	Maestría 2 Licenciatura/Ingeniería 8 Técnico 1 Otras formaciones: 29	Maestría 1 Licenciatura/Ingeniería 10 Técnico 3 Otras formaciones: 19	Maestría 2 Licenciatura/Ingeniería 9 Técnico 3 Otras formaciones 13
	Porcentaje del personal que asistió a cursos de formación	80%	80%	80%	90%	90%	90%	90%
	Evolución de la satisfacción del personal	Número de colaboradores con calificación de desempeño muy		Número de colaboradores con calificación de desempeño muy	Número de colaboradores con calificación de desempeño muy	Número de colaboradores con calificación de desempeño muy satisfactorio: 28		Número de colaboradores con calificación de desempeño muy satisfactorio: 27



CRAI - Biblioteca
 “P. Florentino Idoate, S. J.”

		satisfactorio: 25		satisfactorio: 28	satisfactorio: 28			
Brindar espacios adecuados para el trabajo individual y colectivo.	Metros lineales por usuario inscrito	0,38 mts por usuario inscrito	0,40 mts por usuario inscrito	0,35 mts por usuario inscrito	0,34 mts por usuario inscrito	0,33 mts por usuario inscrito	0,32 mts por usuario inscrito	0,33 mts por usuario inscrito
	Metros lineales por usuario potencial	0,33	0,34	0,31	0,30	0,29	0,31	0,33
	Usuarios inscritos por puesto de lectura	19 usuarios inscritos por puesto de lectura	18 usuarios inscritos por puesto de lectura	18 usuarios inscritos por puesto de lectura	14 usuarios inscritos por puesto de lectura	15 usuarios inscritos por puesto de lectura	16 usuarios inscritos por puesto de lectura	15 usuarios inscritos por puesto de lectura
	No. de espacios para personas con discapacidad	S/n	S/n	S/n	S/n	S/n	S/n	S/n
	Puestos de trabajo informatizados	45	49	47	54	84	74	50
Asegurar la calidad de los servicios.	Satisfacción del usuario con los productos y servicios	80% satisfecho	S/n	S/n	48% satisfecho	S/n	80.95% Muy satisfecho	86.% Muy satisfecho
	Valoración de la satisfacción del personal por parte de los usuarios	62% satisfecho de manera general	S/n	S/n	60% satisfecho	S/n	90.16% Muy satisfecho	92.40 Muy satisfecho



CRAI - Biblioteca
"P. Florentino Idoate, S. J."

	Número de sugerencias y de quejas de los usuarios	20	S/n	S/n	9	S/n	15	8
--	---	----	-----	-----	---	-----	----	---