

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE LETRAS



TEMA:

**“ACTITUDES DEL PERSONAL BIBLIOTECARIO Y SU IMPACTO EN LA
IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA RDA EN EL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE
LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR”**

PRESENTADO POR:

MARÍA ROSARIO HERNÁNDEZ DE RODRÍGUEZ	CARNET: HO99008
JUAN MANUEL LÓPEZ ORELLANA	CARNET: LO96004
CARLOS ALBERTO PORTILLO DÍAZ	CARNET: PD86012

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIADO/A EN BIBLIOTECONOMÍA Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

DOCENTE ASESOR

MAESTRO RAFAEL OCHOA GÓMEZ

COORDINADOR DE PROCESOS DE GRADO DEL DEPARTAMENTO DE LETRAS

MAESTRO SIGFREDO ULLOA SAAVEDRA

CIUDAD UNIVERSITARIA, DR. FABIO CASTILLO FIGUEROA, SAN SALVADOR
CENTRO, DISTRITO DE SAN SALVADOR 15 DE MAYO DE 2024.

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

RECTOR

INGENIERO JUAN ROSA QUINTANILLA QUINTANILLA

VICERRECTORA ACADÉMICA

DOCTORA. EVELYN BEATRIZ FARFÁN MATA

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

MAESTRO. ROGER ARMANDO ARIAS

SECRETARIO GENERAL

LICENCIADO. PEDRO ROSALÍO ESCOBAR CASTANEDA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

DECANO

MAESTRO. JULIO CÉSAR GRANDE RIVERA

VICEDECANA

MAESTRA. MARÍA BLAS CRUZ JURADO

SECRETARIA DE LA FACULTAD

MAESTRA. NATIVIDAD DE LAS MERCEDES TESHE PADILLA

AUTORIDADES DEL DEPARTAMENTO DE LETRAS

JEFE DEL DEPARTAMENTO

DOCTOR. CARLOS ROBERTO PAZ MANZANO

COORDINADOR GENERAL DE LOS PROCESOS DE GRADO

MAESTRO. SIGFREDO ULLOA SAAVEDRA

COORDINADOR DE LAS CARRERAS DE BIBLIOTECOLOGÍA

MAESTRO. JESÚS MACALA PADILLA

Índice

AGRADECIMIENTOS	7
Siglas y Acrónimos Utilizados.....	9
Resumen.....	10
<i>Palabras clave</i>	10
Introducción	11
Justificación	14
1. Problema	15
1.1 Objetivos	15
<i>1.1.1 Objetivo general</i>	15
<i>1.1.2 Objetivos específicos</i>	15
1.2 Tesis	16
2. Actitudes del Personal Bibliotecario y su Impacto en la Implementación de la Norma RDA en el Sistema Bibliotecario de la Universidad de El Salvador	17
2.1 La Universidad de El Salvador y el Sistema Bibliotecario institucional	17
2.2 Sistema Bibliotecario y normas: RCAA2 y RDA.....	19
2.3 Sistema Bibliotecario y sus principales dificultades	22
2.4 ¿Cuáles son entonces los factores asociados a ese problema del SBUES y cómo podría resolverse?.....	24
2.5 ¿Cómo superar entonces esa resistencia al cambio por parte de los empleados que carecen de formación en el área de bibliotecología?	33
Conclusiones	46

Referencias	49
ANEXOS	50
Anexo A: Instrumento utilizado para entrevistar al personal del SBUES	51
Anexo B: Perfil del personal que labora en el SBUES	52
Anexo C: Staff de trabajadores que integran el SBUES	53
Anexo D: Rango de edades del personal que trabaja en el SBUES	54

AGRADECIMIENTOS

Al Creador de todas las cosas, quien me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado; por esta razón, con toda la humildad que de mi corazón puede emanar, dedico, en primera instancia, este logro a Dios.

A mi familia, en general, porque me han brindado su incondicional apoyo y han compartido conmigo buenos y malos momentos.

Al maestro Rafael Ochoa, por toda la colaboración brindada durante la ejecución de este proyecto.

María Rosario Hernández de Rodríguez

Agradezco a Dios por permitirme culminar este trabajo y así alcanzar mi meta profesional. Agradezco también el apoyo de toda mi familia, de mi esposa: Gloria Yanira Aquino Sánchez, y mi hijo: Fernando Manuel López Aquino, quienes estuvieron animándome a diario para que no desistiera.

También le doy las gracias a mi madre (Q.E.P.D.), porque siempre deseó verme graduado y ahora desde el cielo estará celebrando conmigo este triunfo académico.

Agradezco también a nuestro asesor, el maestro Rafael Ochoa Gómez, quien nos brindó su incondicional apoyo en el Departamento de Letras para que pudiéramos desarrollar y culminar con éxito este Trabajo de Grado.

Juan Manuel López Orellana

A Dios, creador de todo cuanto tiene vida, quien me ha concedido el regalo más grande de mi existencia: Mi familia.

A mi esposa, Sandra Maritza, por su sacrificio, comprensión, acompañamiento y ayuda en este proyecto académico.

A mis hijos: Karla Maritza, Carlos Alberto, Karen Yamileth y Sandra Marcela, inspiradores siempre de mis esfuerzos para conquistar mis metas.

Como un legado de ejemplo a mis nietas: Adriana Isabella y Nadia Romina.

A mis hermanos que me alentaron siempre en esta aventura.

A nuestro Asesor, el maestro Rafael Ochoa Gómez, porque creyó en nuestro equipo de trabajo y nos acompañó hasta el final del proyecto.

Carlos Alberto Portillo Díaz

Siglas y Acrónimos Utilizados

CENDOC	Centro de Documentación
IA	Inteligencia Artificial
INFORP	Instituto de Formación y Recursos Pedagógicos
RCAA2	Reglas de Catalogación Angloamericanas 2ed.
RDA	Recursos Descripción y Acceso
SBUES	Sistema Bibliotecario de la Universidad de El Salvador
UES	Universidad de El Salvador

Resumen

El presente ensayo recoge una interpretación de la manera en que las actitudes del personal asignado a las distintas unidades que integran la red de bibliotecas de la Universidad de El Salvador, influyen en la implementación de la norma RDA y en la consecuente actualización de los sistemas de clasificación y catalogación de la información que se desarrollan en el Sistema Bibliotecario institucional. En ese sentido, las actitudes de esos empleados se tratan en el ensayo en su triple composición: cognoscitiva, afectiva y conductual, situando el problema en la línea de la psicología organizacional. Fundamentalmente, este trabajo centra su atención en las actitudes de resistencia mostradas por un significativo número de trabajadores asignados a las bibliotecas de la red, quienes, por carecer de la formación académica en el área de la bibliotecología, no solo obstaculizan y retrasan la modernización del Sistema Bibliotecario de la Universidad de El Salvador, sino que también obstaculizan y retrasan la implementación de la norma RDA en la red de bibliotecas que integran el SBUES.

Palabras clave: biblioteca, cognoscitivo, afectivo, conductual, actitud, resistencia, competencia comunicativa, competencia tecnológica, norma, clasificación, catalogación, información.

Introducción

El presente Informe, titulado: “Actitudes del Personal Bibliotecario y su Impacto en la Implementación de la Norma RDA en el Sistema Bibliotecario de la Universidad de El Salvador”, constituye el producto final preparado durante el Proceso de Grado para optar al título de Licenciatura en Biblioteconomía y Gestión de la Información.

En términos particulares, el trabajo gira alrededor del impacto que generan las actitudes de un significativo número de empleados de las unidades bibliotecarias de la Universidad de El Salvador, en la implementación de la norma RDA para la clasificación y catalogación de la información que circula en el actual entorno digital.

Para explicar el problema se recurre al enfoque de la psicología organizacional, puesto que las actitudes de los empleados de las diversas bibliotecas conectadas en red dentro del Alma Máter, influyen en el desarrollo del Sistema Bibliotecario de la Universidad de El Salvador (SBUES), determinando así su evolución o su estancamiento. A propósito de esto, las actitudes son consideradas en su triple dimensión componencial: cognoscitiva, afectiva y conductual.

El principal objetivo que se persigue con este Trabajo de Grado es mostrar las distintas variables intervinientes en la configuración del problema, pero centrandó la atención en el comportamiento laboral de los empleados dentro de la organización conocida como SBUES.

Vale destacar que, para la elaboración del Informe se ha priorizado la modalidad de ensayo, por lo que el estilo del documento no se sujeta, estrictamente, al manejo del dato expositivo, sino que se decanta por la vía del paradigma hermenéutico y, en consecuencia, hacia la aplicación de un enfoque cualitativo basado en la interpretación.

Varias son las implicaciones que tiene la elección de la modalidad de ensayo para este trabajo. En primer lugar, es necesario destacar que se trata de una mirada presente de una situación o realidad, situada cronológicamente en el momento actual. En segunda instancia, el ensayo se caracteriza por ser una mirada particular sobre algún tema que resulta atractivo en algún área del conocimiento, debido a lo cual, lo más importante del ensayo son los argumentos o razonamientos que puedan derivar de la reflexión individual. En este caso, dichos argumentos nacen, por supuesto, de la actividad intelectual desplegada por los autores del ensayo, motivo más que suficiente para afirmar que lo valioso en este género es el punto de vista de la persona o personas que escriben.

Por lo mismo que se acaba de apuntar arriba, es necesario aclarar que no se le deben exigir al ensayo la contundencia, el rigor y la objetividad que se esperan de un informe científico en el tratamiento de los datos, ya que en el ensayo predominan la libertad interpretativa y cierta espontaneidad que el ensayista imprime en el tratamiento de una realidad problematizada: Lo importante es la opinión, el juicio emitido por el autor alrededor del tema abordado, la evaluación que el ensayista hace acerca de la problemática.

Lo anterior permite afirmar, entonces, que ningún ensayo queda anclado en el manejo del dato frío, ya que no es esa la vocación del género; más bien cobra importancia el dato interpretado por encima del dato analizado. Precisamente por esta razón es justificable el uso del “yo” o del “nosotros” en la construcción del discurso del ensayo, en franca oposición al empleo de la tercera persona o estilo impersonal en la construcción del discurso expositivo.

Una última implicación, es que el ensayo como género no goza de un carácter exhaustivo en el abordaje de una temática, por lo que su cometido principal no es agotar en su totalidad el tema. Mostrar el comportamiento de determinada arista temática de algún problema, es lo propio

del género ensayo. El ensayo es de naturaleza filosófica y por esa razón se erige como una concepción particular del mundo. No se le deben exigir al ensayo soluciones a un problema: no es ese su cometido.

A partir de lo anterior, queda claro, pues, que en el presente trabajo cobra peso la aplicación del enfoque cualitativo en el tratamiento y abordaje de la temática propuesta. La actividad interpretativa de la situación problemática del ensayo se ubica en el espacio cronológico correspondiente al período: años del 2021 al 2023.

Queda delineado, pues, el contenido conceptual del presente Informe, esperando, por consiguiente, que la conceptualización del tema llegue a ser de trascendencia y pueda motivar a futuros graduandos a aventurarse en la construcción de Informes Finales utilizando el estilo argumentativo y el paradigma hermenéutico en el tratamiento de los temas.

Justificación

El desarrollo del presente Trabajo de Grado, titulado: “Actitudes del Personal Bibliotecario y su Impacto en la Implementación de la Norma RDA en el Sistema Bibliotecario de la Universidad de El Salvador”, aporta un punto de vista sobre un problema vinculado al futuro de las bibliotecas dentro del principal centro de estudios superiores de El Salvador.

El interés por abordar el tema encuentra su origen en la preocupación que provoca la existencia de un elevado número de empleados laborando en las diversas unidades bibliotecarias de la Universidad de El Salvador, pero sin una formación académica que los convierta en personas idóneas para trabajar en una biblioteca.

En ese sentido, el contenido del ensayo busca alertar sobre los potenciales riesgos que deberá enfrentar el SBUES, como consecuencia de disponer de una considerable cantidad de empleados que desconocen las herramientas técnicas y conceptuales que son indispensables para administrar la información en una biblioteca.

A partir de esta condición, el tema es relevante a nivel práctico por cuanto orienta acerca de la manera en que deberá proceder el SBUES para resolver un problema tan complejo ocasionado, incluso, por la misma discrecionalidad con que diferentes funcionarios del Alma Mater, de primero y de segundo grado, han asignado personal a las diferentes bibliotecas de la red SBUES.

A nivel académico, este trabajo resalta la necesidad de que en la carrera de bibliotecología se fortalezca la formación en el área de la psicología organizacional, como una herramienta conceptual con cuyo auxilio pueden resolverse muchos inconvenientes laborales que afectan el normal funcionamiento y el consecuente desarrollo del SBUES, a nivel particular, y de cualquier biblioteca, a nivel general.

1. Problema

Obstaculización y retraso en la implementación de la normativa RDA en el Sistema Bibliotecario de la Universidad de El Salvador.

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo general

Determinar el impacto de las actitudes laborales en la implementación de la normativa RDA, con la finalidad de descubrir cómo el comportamiento del personal bibliotecario afecta el logro de la misión institucional y la modernización del Sistema Bibliotecario de la Universidad de El Salvador.

1.1.2 Objetivos específicos

1.1.2.1. Identificar los factores que condicionan el surgimiento de determinadas actitudes laborales entre el personal destacado en las distintas bibliotecas, con la finalidad de revelar los aspectos objetivos y subjetivos que entorpecen la implementación de la normativa RDA en los procesos de registro y catalogación usados por el Sistema Bibliotecario de la Universidad de El Salvador.

1.1.2.2. Describir las actitudes laborales del personal bibliotecario, considerando los tres componentes fundamentales: cognoscitivo, afectivo y conductual, con la finalidad de advertir las deficiencias que afectan el funcionamiento y el desarrollo del Sistema Bibliotecario de la Universidad de El Salvador y la implementación de la norma RDA para el registro y la catalogación de información.

1.2 Tesis

La actitud de resistencia de un considerable porcentaje del personal que labora en el SBUES, obstaculiza el logro de los fines institucionales e impide la pronta implementación de la Norma RDA en los procesos de registro y catalogación de la información.

2. Actitudes del Personal Bibliotecario y su Impacto en la Implementación de la Norma RDA en el Sistema Bibliotecario de la Universidad de El Salvador

2.1 La Universidad de El Salvador y el Sistema Bibliotecario institucional

La Universidad de El Salvador es una institución autónoma de educación superior que cuenta con 183 años de existencia en la vida de la república. Durante esos casi dos siglos de vida institucional, ha participado activamente en la formación de destacados profesionales en las diferentes áreas de conocimiento.

Nadie ignora que el Alma Máter ha sido cuna de insignes cuadros intelectuales y que ha sufrido los embates del conflicto armado salvadoreño en la década de los ochenta, a tal extremo de ver menguada su capacidad instalada y significativamente dañada su infraestructura a lo largo de varias décadas. Esto, en parte, se ha debido a las intervenciones militares, a la injerencia política en la conducción de la vida institucional, que afectó su calidad académica, y al estrangulamiento económico de parte de varios gobiernos que le recortaron el presupuesto para su normal funcionamiento.

Tres son las funciones principales de la Universidad de El Salvador: docencia, investigación y proyección social. De estas tres, las primeras dos funciones demandan del apoyo de una biblioteca para lograr sus objetivos, pues la proyección social está más afincada en la prestación de un servicio a la comunidad para retribuir, de cierta manera, parte de lo recibido en la formación profesional.

El conflicto armado salvadoreño que finalizó en el año 1992 dejó graves secuelas que atentaron contra la integridad, la estabilidad y el desarrollo de la Universidad de El Salvador, ocasionando así la desviación de su verdadero horizonte educativo y precipitándola, impulsada por fuerzas políticas externas y por motivaciones ajenas al interés académico, en una crisis de

pertinencia social que le ha mantenido distante del cumplimiento de los verdaderos fines institucionales.

Sin embargo, a pesar de los vaivenes históricos en que se ha visto envuelta la UES, el acompañamiento de la biblioteca ha estado siempre presente en la vida institucional de la Universidad desde 1841, siendo, incluso, la del Alma Máter, la primera biblioteca fundada en la república de El Salvador.

A lo largo de su historia, la biblioteca de la Universidad de El Salvador ha ido experimentando una serie continuada de transformaciones que le han permitido evolucionar, de las condiciones de una biblioteca tradicional, hacia otros modelos de biblioteca más afines a las nuevas realidades tecnológicas, es decir, hacia modelos de bibliotecas más coherentes con las novedosas maneras de hacer circular la información en las complejas sociedades actuales.

Debemos aclarar que, cuando hablamos de la biblioteca de la UES, en realidad nos estamos refiriendo a una compleja abstracción que, en su conjunto, no solamente incluye a la biblioteca central, sino también a las 13 unidades bibliotecarias de las diferentes facultades, incluyendo además dos centros de documentación: CENDOC-LETRAS y el Instituto de Formación y Recursos Pedagógicos (INFORP). Desde el año 2000, todas estas unidades conectadas en red integran en conjunto eso que institucionalmente se conoce como el Sistema Bibliotecario de la Universidad de El Salvador (SBUES).

El SBUES surge como consecuencia de la aparición de los nuevos entornos tecnológicos; pero, principalmente, nace con la finalidad de proveer a la comunidad universitaria el acceso óptimo a recursos y herramientas de información mucho más actualizadas y modernas en el espacio

digital. Esta misión del SBUES se hace acompañar de la respectiva visión que reza: *“Ser la mejor biblioteca universitaria del país, en facilitar el acceso al conocimiento técnico y científico”*.

2.2 Sistema Bibliotecario y normas: RCAA2 y RDA

Desde el año 2016, el SBUES comenzó a experimentar la imperiosa necesidad de responder a los vertiginosos cambios tecnológicos que dinamizan a las sociedades modernas; esto, debido a que las novedosas formas de registrar información en la nube comenzaron a depender del empleo de sistemas digitales y de una variedad de medios magnéticos. De hecho, fue la recepción en varias bibliotecas del SBUES de un considerable volumen de trabajos de investigación, registrados y entregados por los graduandos en medios magnéticos, lo que obligó a que en el sistema bibliotecario se buscaran nuevas formas de clasificación de la información, demostrando, así, que las Reglas de Catalogación Angloamericana (RCAA2) comenzaban a volverse herramientas de trabajo insuficientes y obsoletas para los empleados de las bibliotecas. Esto, debido a que dichas normas no podían aplicarse a: archivos de audio, sistemas de registro en vídeo, documentación digital, documentación electrónica y otros medios y soportes ajenos al papel.

Fue, precisamente, el cambio emergente de formatos y soportes de información el factor que generó las condiciones propicias para que el SBUES comenzara a migrar, desde la modalidad tradicional en el préstamo de material bibliográfico publicado en formato físico, hacia la facilitación del acceso a plataformas y recursos de información a través de la red Internet. Esa exigencia en el cambio de formatos y soportes también ha obligado al SBUES a que comience a considerar las posibilidades de incorporación de la Inteligencia Artificial (IA) en el funcionamiento de su complejo sistema de servicio y atención a los usuarios.

Vale destacar que, ambas modalidades de acceso a la información: el préstamo de material bibliográfico en formato físico y la facilitación del acceso a la información en versión digital, han

empezado a convivir en las diferentes unidades de esta red bibliotecaria, por lo que podemos afirmar que el SBUES, desde hace algunos años atrás, está evolucionando hacia un formato de biblioteca híbrida, es decir, hacia un formato de biblioteca que “posee fondos tanto digitales como en formato impreso y que, a su vez, facilita el acceso a estos fondos de forma presencial y a través de servicios virtuales” (Martínez, 2014).

Recordemos que, esta denominación de biblioteca híbrida es tomada del enfoque de la Teoría General de Sistemas, para la cual una biblioteca es el “equivalente a una memoria de un organismo natural” (Estrada, 2016).

Ahora bien, en ese escenario tan complejo en que se mueven las bibliotecas de las sociedades modernas, y como consecuencia de la aparición de nuevos formatos y soportes en que circula la información, las exigencias para las diversas unidades bibliotecarias que conforman el SBUES también han crecido, demandando así, que el personal bibliotecario trabaje actualmente con herramientas que le permitan registrar y catalogar información colgada en otros modelos conceptuales.

Atrás quedó el sistema de catalogación y registro de información utilizando el tradicional sistema de Reglas de Catalogación Angloamericana o RCAA2; aunque esta normativa se continúa aplicando para cumplir con determinadas tareas de la biblioteca. Esto, a pesar de que las exigencias que impone el nuevo escenario de administración informacional, presionan a los actuales profesionales de la bibliotecología para que usen un nuevo sistema de catalogación y registro conocido como RDA o *Recursos Descripción y Acceso*, cuya naturaleza le permite estar a tono con las modernas formas de existir y de circular la información.

Cabe mencionar que, la normativa RDA supera la concepción positivista en que se apoyaban las RCAA2, cuya funcionalidad descansaba en la tangibilidad de los soportes de información, rindiéndole honor al axioma: “*Si lo puedo ver, existe*”.

Al revisar la naturaleza de las normas RDA, debemos especificar que se trata de un sistema internacional utilizado en bibliotecología para la catalogación de diferentes *Recursos* que circulan en el entorno digital, independientemente de que se trate de recursos bibliográficos o no bibliográficos.

La *Descripción* a la que se refiere esta norma permite, por su parte, no solo detallar la fuente donde se encuentra alojada la información, sino también proporcionar suficientes datos acerca del formato utilizado para su publicación, sea este de naturaleza visual, audiovisual, auditiva, u otro. Gracias a la descripción, es posible tener acceso al *abstract* de muchos documentos o a la versión en PDF de los mismos en texto completo.

El *Acceso* permite detallar la ubicación de las fuentes informativas por título y autor, además del año de publicación, como también facilita datos acerca del distribuidor y la especificación del país donde se llevó a cabo la edición.

Debido a que las RDA facilitan el acceso al mundo digital en el espacio de las bibliotecas y de que modifican, significativamente, la manera en que se crean y se utilizan los datos bibliográficos, dichas normas, en realidad, apuntan hacia un cambio de paradigma en el trabajo de la catalogación, impulsado por las inexorables transformaciones en el entorno tecnológico y por la “necesidad de convergencia con otras instituciones de memoria como archivos y museos” (Biblioteca Nacional de España: RDA).

El conjunto de instrucciones aplicables a todos los tipos de contenido informativo y a los diferentes medios que facilitan la interoperabilidad de las RDA, convierten a este sistema de normas en un modelo flexible y extensible para la representación y captura de datos en un entorno tecnológico cambiante. No debemos olvidar que las RDA son eso: pautas creadas para trabajar en un entorno digital y esta particularidad les permite adaptarse a cualquier tipo de contenido o soporte. Las RDA constituyen un código o sistema mucho más complejo y exigente para trabajar en las bibliotecas actuales, expuestas al rebalse de la información en esta tercera década del siglo XXI.

Es a esta exigencia del espacio informacional a la que debe reaccionar con eficacia el Sistema Bibliotecario de la Universidad de El Salvador. Esto incluye a las distintas unidades bibliotecarias que integran dicha red, las cuales están sometidas a esa presión del entorno y tienen la obligación de responder a los nuevos desafíos que imponen la administración de la información colgada en la red y las nuevas formas de registro y catalogación de los contenidos digitales. Sin embargo, para que esa respuesta del SBUES a las exigencias del entorno sea de verdad efectiva, es necesario que las diferentes unidades administradoras de información que integran la red adopten las normas RDA, pues la incorporación de este sistema es actualmente un imperativo impostergable para situar al SBUES en la ruta del desarrollo y la modernización bibliotecaria.

2.3 Sistema Bibliotecario y sus principales dificultades

A partir de lo anterior, podría pensarse entonces que ese desafío del SBUES es una deuda fácil de saldar, no sólo porque es una exigencia ineludible en la dinámica funcional de todas las bibliotecas del orbe, sino porque además contribuye al logro de los objetivos y fines institucionales de la Universidad de El Salvador. Sin embargo, el tratamiento de esas necesidades institucionales tan apremiantes está sujeto a la tan peculiar dinámica de funcionamiento de nuestra Alma Máter,

puesto que muchos procesos de transformación se ven obstaculizados por la confluencia, a veces intencional y a veces no, de una serie de variables que se entrecruzan, ralentizan y dificultan poner a tono al SBUES con las elevadas exigencias de las bibliotecas actuales.

Ese proceso que debe atravesar el SBUES para lograr adaptarse a los nuevos entornos de trabajo (véase anexo A) se ve afectado por la obstaculización y el retraso en la implementación de la norma RDA para modernizar los procesos de administración de la información dentro de las bibliotecas. Con esa obstaculización y retraso, se cierne entonces la amenaza de un estancamiento institucional en la atención y el servicio brindados por las diversas unidades bibliotecarias integradas en red en la Universidad de El Salvador.

Una mirada superficial podría empujarnos a creer que, el anterior problema, posiblemente encuentre su origen en la falta de actualización o modernización tecnológica del SBUES, o en que la institución todavía no ha dotado del equipo idóneo a las distintas unidades bibliotecarias para desarrollar los procesos que son propios de una biblioteca moderna. O tal vez nos movería a buscar la génesis del problema en la ausencia de capacitaciones para el personal que labora en las distintas unidades bibliotecarias.

Sin embargo, nada más alejado de lo anterior, pues la experiencia concreta nos indica que, aunque un número significativo del personal bibliotecario del SBUES cuente con el equipo tecnológico adecuado y moderno para desarrollar su trabajo, y que, aunque reciban capacitaciones oportunas para mejorar su desempeño, el problema en realidad continuaría vigente, puesto que aún no se ha profundizado en la verdadera causa de la potencial crisis que amenaza con retrasar la modernización del SBUES y el consecuente logro de los fines institucionales.

2.4 ¿Cuáles son entonces los factores asociados a ese problema del SBUES y cómo podría resolverse?

En primer lugar, hay que destacar que, en la actualidad, un elevado número de documentos que circula en el espacio digital debe procesarse en las bibliotecas usando la norma RDA. Sin embargo, tomando en cuenta que la mayoría de ese material se publica en inglés, es menester que los bibliotecarios que trabajan en el SBUES se sumen a la tarea del aprendizaje de ese segundo idioma, con lo que estarían ampliando su competencia comunicativa en función de cumplir responsablemente con su labor como bibliotecarios y de contribuir al logro de los objetivos de una biblioteca moderna.

En segundo lugar, debe destacarse que los nuevos escenarios informacionales reclaman al personal de las bibliotecas que se involucren activamente en la ampliación de sus habilidades tecnológicas, aprendiendo el manejo de nuevos equipos y programas informáticos para hacerle frente a los desafíos que impone la administración de la información en la nueva era digital.

Pero además de lo anterior, hoy más que nunca, el personal del SBUES debe mostrar disponibilidad para involucrarse, de manera permanente, activa y comprometida, en programas de capacitación y de mejora continua de los procesos bibliotecarios, con la finalidad de mantenerse al día con las emergentes tendencias que marcan el rumbo de las bibliotecas en el mundo.

Baste la consideración de estos tres factores para darnos cuenta de que al SBUES y a su personal bibliotecario les aguarda una tarea de dimensión casi descomunal, ante cuyos derroteros deben actuar más temprano que tarde, por no decir, de manera inmediata, para posicionar a la red de bibliotecas en la ruta del desarrollo y la modernización.

Sin embargo, es en este punto donde comienza a tornarse sensible el problema que ya hemos mencionado arriba, puesto que empiezan a salir a luz las profundas grietas institucionales que vuelven cuesta arriba ese camino del desarrollo y de modernización del SBUES y de toda la red de bibliotecas que lo integran.

Si nos atenemos a un acto de justicia, por supuesto que dominar el idioma inglés como segunda lengua, manejar una variedad de paquetes informáticos y recibir capacitaciones permanentes, forma parte del imaginario deseable de cumplirse, para el desarrollo del SBUES. Creemos que nadie se opondría a que esas condiciones se cumplan para ubicar en la picota de la modernización a las distintas unidades bibliotecarias de la Universidad de El Salvador. Habría que estar loco para oponerse a semejante evolución. Aunque, lamentablemente, las oposiciones existen y, de forma consciente o inconsciente, tarde o temprano llegan a manifestarse obstaculizando el trabajo de las bibliotecas y poniendo en riesgo el logro de sus fines institucionales.

Ante ese escenario ¿cómo se advierte, entonces, el panorama institucional en el actual espacio bibliotecario del SBUES?

Para comenzar, mencionemos que un elevado porcentaje del personal bibliotecario que labora en el SBUES no es graduado de la especialidad de bibliotecología. Y he aquí el inicio del problema, pues muchos de ellos, aunque sí son profesionales graduados de una universidad, ostentan títulos de otras carreras o especialidades que son ajenas a la especialidad de bibliotecología: Licenciatura en Ciencias de la Educación, Licenciatura en Psicología, Licenciatura en Ciencias Jurídicas y hasta hay un empleado graduado con el título de Ingeniero Agrónomo.

Pero además de estos trabajadores que laboran, se supone, haciendo tareas de un especialista en bibliotecología, hay otro significativo número de empleados que no ostentan ningún título profesional (véase anexo B), aunque curiosamente también desempeñan las mismas tareas que son propias de un bibliotecario. Entre ese personal se encuentran: secretarias, bachilleres, ordenanzas, trabajadores de servicio y hasta personal de limpieza. .

Como puede notarse, ese perfil tan variopinto de empleados laborando en el SBUES, ciertamente dice mucho del desconocimiento, de la subestima y de la falta de seriedad con que se percibe y entiende el trabajo de un bibliotecario en la Universidad de El Salvador. Además, permite reflexionar, pero sobre todo cuestionar, las políticas de contratación institucional a través de las cuales se capta el recurso humano asignado al trabajo en el SBUES.

¿A qué se debe, entonces, que el SBUES cuente con esa configuración tan heterogénea de personal para el desarrollo de sus funciones? ¿Significa lo anterior, que el trabajo de un bibliotecario es una actividad tan simple, tan elemental, extremadamente sencilla, que los empleados no requieren de haber obtenido un título universitario en la especialidad de bibliotecología o biblioteconomía para trabajar en una biblioteca?

Vaya preguntas más comprometedoras. Porque sucede que, todo ese personal mencionado arriba y que actualmente está destacado en las diferentes unidades bibliotecarias del SBUES, en su mayoría, no ha sido el fruto de las contrataciones peticionadas desde las direcciones o jefaturas de las bibliotecas. Curiosamente, es personal enviado a trabajar allí como consecuencia de una cantidad de razones que nada tienen que ver con la naturaleza, los objetivos, los fines y las necesidades de una biblioteca.

¡Vaya escenario más complicado y desesperanzador en el que se encuentra inmerso el SBUES! ¡Complicado, además, para el escaso número de personal bibliotecario del SBUES que sí es graduado en la especialidad de bibliotecología y que debe llevar sobre sus espaldas el peso de su propio trabajo y el de los demás, que no entienden en qué consiste su función dentro de una biblioteca!

Lamentablemente, ese golpe bajo asestado al SBUES en semejantes condiciones, comienza con las decisiones incorrectas de las anteriores autoridades universitarias que tuvieron en sus manos la conducción de la UES hasta el año 2023: rector, vicerrectores, decanos, vicedecanos y jefes, quienes, por razones políticas, por pago de favores personales después de unos comicios universitarios para la elección de nuevas autoridades, por tráfico de influencias, por nepotismo, por castigo o por venganza, han enviado a todo ese personal a que labore en las diferentes unidades bibliotecarias del SBUES, sin imaginar el profundo daño, la terrible fractura y el lamentable estancamiento que le provocan a esa importante dependencia institucional.

Pero la complicación del problema va en aumento, y se complejiza aún más, cuando nos damos cuenta de que las unidades bibliotecarias que captan a ese personal no implementan procesos de inducción a través de los cuales se pueda poner a tono a estos singulares empleados con los objetivos del SBUES, con los fines institucionales, con las tareas y procesos técnicos propios de una biblioteca y con las múltiples actividades inherentes al puesto que van a desempeñar.

Es decir, que a todos esos empleados que se reciben en las diferentes unidades del SBUES no se les explica previamente cuál es el volumen y la naturaleza de las tareas que deben ejecutar en una biblioteca, cuáles son los fines de una biblioteca, cómo funciona y cómo está organizada

esa dependencia institucional, y mucho menos se les entera de cuál es la visión y la misión del SBUES en la estructura orgánica de la Universidad de El Salvador.

Uno de los daños colaterales que desencadena esa nociva práctica institucional de asignación de empleados para el SBUES, es que al admitir calladamente los directores o directoras de las bibliotecas la imposición de estos trabajadores, al convertirse, pues, ellos mismos, en cómplices de esa deplorable dinámica institucional, han cerrado las puertas a futuras contrataciones de profesionales en el área de la bibliotecología ya que, al solicitar la contratación de personal idóneo para las diferentes unidades de la red bibliotecaria, los responsables de las contrataciones no tienen ni el menor reparo en desestimar o rechazar las solicitudes debido a que, las bibliotecas del SBUES, cuentan con “suficiente personal” entre sus filas y, por consiguiente, no hay motivo para una nueva contratación.

En consecuencia, las direcciones de las bibliotecas deben resignarse a funcionar con ese ejército de trabajadores que desconocen el ADN de una biblioteca y que difícilmente pueden contribuir a su desarrollo, a su actualización y a su mejora continua.

Aunque debemos admitir también que, en medio de ese río revuelto de asignación de personal no calificado para el puesto, ciertamente ocurren algunas sorpresas. Para ser concretos, mencionemos que, entre esos empleados que carecen de formación bibliotecológica, de pronto alguno de ellos comienza a descollar, debido a que muchas tareas y procesos de la biblioteca le resultan atractivos y, por iniciativa personal, decide trabajar con mucha disciplina y esfuerzo hasta convertirse, paulatinamente, en un trabajador modelo dentro de la biblioteca. Con el paso del tiempo, estos empleados llegan a convertirse en verdaderos bibliotecarios dentro del SBUES, nada más que con carácter empírico.

Y aunque no es habitual encontrarse con este tipo de empleados dentro del SBUES, cuando esto ocurre, estos empleados son sumamente apreciados y respetados en la red de bibliotecas y gozan del reconocimiento, muchas veces, aun de los mismos especialistas en bibliotecología. En muchas ocasiones, la mística laboral de estos empleados pone en evidencia la negligencia, el desinterés y la falta de compromiso con la biblioteca, incluso de varios trabajadores que sí son graduados en la especialidad de bibliotecología, pero cuyo desempeño suele ser bastante cuestionable.

Si nos atenemos al ejemplo que acabamos de referir, el de ese empleado modelo, podríamos vernos tentados a pensar que una buena medida para resolver el problema en el SBUES es entonces planificar procesos de capacitación e inducción para todo ese personal no calificado en la especialidad de bibliotecología, considerando que con ello podrían irse sumando apoyos al proyecto de la biblioteca. Total, esos trabajadores ya están contratados por la institución, devengan un salario y además deben invertir su fuerza laboral en el cumplimiento de los fines y objetivos institucionales del SBUES.

Sin embargo, ya en la realidad universitaria, el asunto pinta de manera muy diferente, porque las bibliotecas del SBUES podrían tirar la casa por la ventana para capacitar a todo ese personal, y contratar a los mejores expertos del mundo para integrarlos en la ruta crítica del trabajo propio de una biblioteca; pero aun con ello, no se podrían obtener resultados diferentes, porque el epicentro del problema, en realidad, no es necesariamente de carácter cognitivo entre ese personal bibliotecario.

¿A qué viene entonces, esta afirmación? Pues parece que el panorama comienza a tornarse claro cuando empezamos a identificar que hay un mismo patrón de comportamiento entre la mayoría de esos empleados que no han recibido formación en el área de bibliotecología.

Ya líneas arriba hemos acotado que, la mayoría de documentos que deben procesarse con la norma RDA están publicados en idioma inglés, ante lo cual, la mayoría de estos empleados aduce que, en vista de no ser graduados de la especialidad, no tienen la obligación de aprender una segunda lengua, o que el aprendizaje del inglés no es lo suyo. En su percepción muy subjetiva del fenómeno en cuestión, esos empleados asumen que esa es una responsabilidad exclusiva de los especialistas en bibliotecología y, en consecuencia, se niegan a ampliar su competencia comunicativa con el aprendizaje del idioma inglés.

Como si estuvieran “cortados con la misma tijera”, entre estos empleados pesa mucho una idea equivocada acerca de las tareas que deben desarrollarse en una biblioteca, pues la mayoría de ellos supone, de manera errónea, que el trabajo de un bibliotecólogo consiste únicamente en prestar libros o recibirlos, o buscar y guardar ese material en una estantería.

Pero además de lo anterior, el panorama del SBUES suele ser más complicado todavía, debido a que varios empleados, estos sí, graduados en la especialidad de bibliotecología, personas mayores con una larga data de trabajo institucional, desde hace un tiempo atrás están comenzando a usar como pretexto los siguientes estribillos: “*Si yo ya estoy viejo para meterme a estudiar inglés*”. “*El inglés nunca fue lo mío*”; y otras expresiones similares con las cuales buscan reducir al mínimo su compromiso de trabajo con el SBUES.

A partir de esto, se puede advertir entonces que, entre los empleados del SBUES sin formación bibliotecológica (véase anexo C) y aquellos empleados que sí son bibliotecólogos, pero que son adultos mayores con una indisposición evidente para sumarse a los procesos de modernización del SBUES y de aplicación de la normativa RDA, hay una variable en común afectando el trabajo institucional. Con esto, se confirma entonces que la variable interviniente en la generación del problema no es de naturaleza cognitiva, puesto que también hay empleados con

formación bibliotecológica, gente que domina la profesión y conoce el ADN de una biblioteca, pero que opone resistencia al desarrollo de su competencia comunicativa para desenvolverse con eficacia en el espacio de las bibliotecas modernas.

Lamentablemente, a esto se suma que la historia suele ser bastante parecida cuando del componente tecnológico se trata, pues este es otro talón de Aquiles dentro del SBUES entre los dos grupos de empleados mencionados arriba: el de aquellos enviados a trabajar a las bibliotecas por razones ajenas al interés bibliotecario y el de los adultos mayores con formación bibliotecológica. Curiosamente, ambos grupos de empleados muestran un comportamiento similar cuando de aprender nuevos programas informáticos se trata, adoptando un comportamiento de resistencia similar al mostrado cuando del aprendizaje del idioma inglés se trata. Es decir, que la cuota de resistencia mostrada por ambos grupos de empleados ante el desarrollo de la competencia tecnológica compite en grado de importancia con la resistencia al desarrollo de la competencia comunicativa o, lo que es lo mismo, ante la exigencia ineludible de aprender inglés como segunda lengua.

En ese contexto, resulta curioso observar que, los argumentos esgrimidos por el citado personal de las bibliotecas del SBUES hacia el aprendizaje de nuevos programas informáticos, son bastante parecidos a los argumentos utilizados para oponerse a la adquisición del inglés como segunda lengua: *“La tecnología no es lo mío”*; *“La tecnología y yo no nos llevamos”*; *“Estoy peleado con la tecnología”*; *“Yo no soy bibliotecario, no me corresponde a mí”*; *“Ya no tengo edad para estar aprendiendo computación”*, y otros argumentos más que de sobra sirve mencionar.

Todo ese escenario de resistencia mostrada por el personal bibliotecario ante el aprendizaje del idioma inglés y ante la ampliación de la competencia tecnológica, pone en riesgo el futuro del

SBUES, ya que con eso retrasan la implementación de la norma RDA y, en consecuencia, obstaculizan la actualización de los servicios brindados por la biblioteca.

A propósito de lo anterior, cabe mencionar que, ante estas circunstancias, si el SBUES optara por impulsar alguna medida o estrategia orientada a contrarrestar los efectos negativos de ese comportamiento laboral, la estrategia menos indicada, por ahora, sería apostarle al desarrollo de la dimensión cognitiva de ese personal bibliotecario. Aunque planteado de esta manera, la afirmación no deja de ser contradictoria, considerando los señalamientos hechos arriba de todos esos factores que impiden la modernización y el óptimo funcionamiento del SBUES y, sobre todo, que retrasan la implementación de la norma RDA y el uso de nuevos formatos de catalogación y clasificación de la información.

Nótese entonces que, el panorama del SBUES en la actualidad es bastante denso y lleno de dificultades para alcanzar su desarrollo. Y en esta atmósfera cargada de contradicciones, aparece también como protagonista un tercer grupo de empleados que labora en las distintas bibliotecas del SBUES y que de igual forma es graduado en la especialidad de bibliotecología. Es la otra parte del personal que, por suerte, manifiesta una total disponibilidad para involucrarse en la solución del problema, aunque igual de grande es también su preocupación por la amenaza que se cierne sobre el SBUES y por el retraso y la obstaculización en la aplicación de la norma RDA.

Lamentablemente, ese personal no es abundante en número dentro del SBUES, pues el volumen de empleados sin formación bibliotecológica suele ser mayor que el de los empleados que sí son bibliotecólogos de profesión. Esto, por supuesto, también es motivo de preocupación, porque sin importar el perfil laboral que cada uno de los empleados pueda ostentar, todos tienen la obligación de involucrarse activamente en las múltiples tareas de la biblioteca, independientemente del nivel o del grado de complejidad que dichas tareas les demanden. La

responsabilidad también es la misma, cuando se trata de impulsar el desarrollo, la modernización, el servicio efectivo y la atención de calidad a los usuarios de las distintas unidades bibliotecarias del SBUES.

2.5 ¿Cómo superar entonces esa resistencia al cambio por parte de los empleados que carecen de formación en el área de bibliotecología?

Para despejar esta interrogante, es necesario mencionar que, el desarrollo de las dos competencias: comunicativa y tecnológica, entre el personal bibliotecario, ciertamente viene a resolver un vacío cognitivo y eso no lo vamos a negar; como también admitimos que suplir esa necesidad atesora buena parte de la salida al problema. Eso tampoco lo ponemos en duda. Sin embargo, el inconveniente aflora cuando nos damos cuenta de que, en el momento actual del SBUES, tratar de fortalecer el componente cognitivo entre los empleados de las bibliotecas del SBUES es, apenas, un peldaño más que debe escalar para resolver el problema, ya que antes hay que ocuparse de superar otras limitaciones, todavía más sensibles, que se encuentran a la base del problema que nos ocupa en este ensayo.

Comencemos diciendo que, una mirada superficial y nada comprometida con el futuro y el desarrollo del SBUES, podría acercarse al fenómeno en estudio partiendo de una percepción equivocada del problema. Esto, debido a que, *de manera “aparente”*, el problema se origina porque un significativo número de empleados del SBUES, el de los no graduados en la especialidad de bibliotecología, carece de las competencias necesarias para el desarrollo de su labor en las bibliotecas que integran la red.

Sin embargo, debemos ser cuidadosos con la manera en que nos vamos acercando a la interpretación del problema. En primer lugar, porque está en juego el futuro de aquello que el doctor Fabio Castillo Figueroa (QEPD), ex Rector de nuestra Alma Mater, consideraba “*El*

corazón de la Universidad”: la biblioteca. Y, en segundo lugar, porque sería irresponsable emitir un juicio acerca del inconveniente identificado, sin conceptualizar, de manera estructurada, la realidad que hemos delimitado como objeto de análisis en el presente proyecto.

En ese acercamiento al problema, si revisamos cuidadosamente el fenómeno en estudio, descubrimos que dicho problema se instala en el dominio teórico de la psicología organizacional, esa disciplina que estudia cómo los comportamientos y las actitudes de los empleados repercuten en el funcionamiento de toda la organización.

Pero ¿cómo se justifica la adhesión a este enfoque teórico? Explicaremos el proceso adoptado por nuestro equipo de trabajo para llegar a esta determinación, después de haber sostenido innumerables discusiones y de un prolongado análisis del fenómeno en estudio.

Comencemos, pues, mencionando, que nuestro tema siempre ha girado alrededor de la normativa RDA. Eso, por supuesto, en ningún momento se ha puesto en tela de juicio por el equipo de trabajo. Aunque, inicialmente, el interés del grupo era enrumbar el tema por la vía estrictamente técnica de las RDA, considerando detallar la manera en que se llevan a cabo los procesos de clasificación y catalogación de la información, según los nuevos formatos y soportes provistos por las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Y a pesar de que el tema se planteó, y de que nos parecía consistente por estimarlo bastante novedoso en su abordaje para contribuir a la construcción de una mirada crítica del SBUES, lo cierto es que, de pronto, comenzó a desencajarse con la verdadera interpretación que poco a poco iba surgiendo del tema.

¿La razón? Resulta que, además de nuestro interés en el abordaje de las RDA, como alternativa para procesar y administrar información digital en el SBUES, a nuestro equipo también le interesaba presentar una mirada coherente de la manera en que el perfil laboral de los empleados

del SBUES repercute en la implementación o no de esa normativa. Sin embargo, al analizar el tema, la dificultad estribaba en encontrar cuál era el punto de encuentro entre esas dos variables: la implementación de la norma RDA y el perfil de los empleados del SBUES.

Inicialmente, nuestra percepción indicaba que la implementación de la normativa RDA en el SBUES sería difícil de conseguir debido a que un elevado número del personal que labora en las diferentes bibliotecas de la red carece de formación académica en la especialidad de bibliotecología. En consecuencia, se asumía que la ausencia de esa formación era el factor determinante que impedía y retrasaba la implementación de la norma RDA en el Sistema Bibliotecario de la Universidad de El Salvador. Y a pesar de que esa mirada del problema, en realidad, suena bastante coherente para su abordaje, el análisis lento y paciente del tema nos hizo caer en la cuenta de que había algo más mediando entre esas dos variables. Sin embargo, no alcanzábamos a ubicar hasta ese momento de qué se trataba. Aunque no vamos a negar que, de manera indirecta, esa carencia de formación en la especialidad de bibliotecología en realidad contribuye a moldear, en buena medida, el problema del cual nos estamos ocupando en este ensayo. Pero detenernos en el estudio de esta variable implicaba centrar nuestra atención en un tema relacionado con la administración del recurso humano, algo que nos alejaba del verdadero interés que tenemos en este estudio.

Luego de lo anterior, comenzamos a manejar como hipótesis que probablemente eran las políticas de asignación de personal al SBUES la variable interviniente que impedía la implementación eficaz de la norma RDA en los procesos de clasificación y catalogación de la información en el SBUES.

Esto, debido a la discrecionalidad con que rectoría, vicerrectoría, decanaturas y jefaturas se habían arrogado hasta la fecha la autoridad para enviar empleados a las diferentes bibliotecas

de la red, pasando de largo la obligatoriedad de que los empleados deben cumplir con un perfil idóneo, con determinados requisitos, con una formación académica en la especialidad de bibliotecología, para que puedan trabajar en esas unidades.

Pero al final de cuentas, después de revisar detenidamente esta otra vía para despejar el problema, descubrimos que esta era otra variable interviniente en la configuración del problema, pero que afectaba de manera indirecta el fenómeno que nos interesaba abordar.

Aunque, por supuesto, nadie puede negar que esa autoridad discrecional de las personas nombradas en los diferentes cargos de gobierno dentro de la UES, ciertamente es un factor muy fuerte que a la larga dificulta la implementación de la norma RDA en el SBUES, pero no es en sí el fenómeno que nos interesaba destacar. Ocuparnos de esta variable implicaba fijar nuestro interés en un tema relacionado con las prácticas institucionales, no “políticas”, de asignación de recurso humano a las diferentes dependencias de la Universidad de El Salvador, lo cual nos desviaba mucho del tema que nos interesaba abordar.

A partir de lo anterior, entonces, si vamos a considerar la carencia de un perfil bibliotecológico entre el personal que labora en el SBUES y las erróneas políticas institucionales de asignación de personal a las bibliotecas, como dos variables que intervienen, *indirectamente*, en la configuración del problema que nos interesa en este ensayo, entonces ¿cuál es esa variable que, de manera *directa*, afecta y retrasa la implementación de la norma RDA en el SBUES?

Aquí es donde comienza a cobrar interés el enfoque de la psicología organizacional, porque la variable interviniente que media entre la implementación de la norma RDA y el personal asignado a las bibliotecas del SBUES sin formación bibliotecológica, es la variable de las

actitudes, el *comportamiento* de los empleados en el entorno de la biblioteca como espacio de trabajo.

¿Qué es una actitud? Según Gordon Allport, la actitud es “un **estado de disposición mental** que ejerce una influencia directa en el comportamiento de una persona en su día a día” (Allport, 2018).

Este posicionamiento teórico es bastante revelador del verdadero problema que nos ocupa en este ensayo, puesto que nos sitúa en la interpretación correcta de nuestro objeto de estudio. Recordemos que la psicología organizacional considera la existencia de tres componentes fundamentales en el análisis e interpretación de una actitud: componente cognoscitivo, componente afectivo y el comportamiento.

Así, el componente *cognoscitivo* está formado por las creencias, opiniones, conocimiento e información de la que dispone una persona. Según este componente, se supone que los empleados en un centro laboral, deben conocer los objetivos de la organización, estar informados de las estrategias, las políticas, los procedimientos, los recursos, las cadenas de mando, las tecnologías de trabajo y otros asuntos formales que corresponden a la organización para la cual trabajan.

Por su parte, el componente *afectivo* lo integran los sentimientos de agrado o desagrado hacia un objeto, situación o experiencia, incluyendo además el entorno laboral. El otro componente es el *comportamiento*, definido como la manera de actuar una persona o empleado ante una situación o circunstancia.

Huelga decir que, en la exposición del tema que nos ocupa en el presente ensayo, los tres componentes de las actitudes: el cognoscitivo, el afectivo y el comportamiento, están fuertemente involucrados en el problema que estamos abordando, aunque ciertamente uno de ellos cobra capital

importancia por la manera en que se manifiesta el fenómeno en estudio. Y de su modificación, por supuesto, depende la innovación, actualización y modernización real del SBUES y la implementación efectiva de la norma RDA para el manejo y la administración de la información.

Describamos, ahora, cómo es que se configura la ecuación del problema y cómo podría despejarse en función de abrir nuevas oportunidades de desarrollo del SBUES en la vida institucional dentro del Alma Máter. No olvidemos que la variable que nos interesa destacar es, precisamente, la variable de las actitudes.

Así, al tratar de explicar el problema, nos dimos cuenta de que, en realidad, la actitud de resistencia se moviliza en dos direcciones diferentes, dependiendo del perfil laboral que prevalezca entre los trabajadores asignados al SBUES. En ese sentido, si evaluamos la parte actitudinal de aquellos empleados que carecen totalmente de una formación bibliotecológica, descubrimos que esa actitud de resistencia encuentra su origen en una percepción equivocada del trabajo que se desarrolla en una biblioteca.

Entre estos colegas, para el caso, se entiende de manera muy precaria, errónea, demasiado simple y elemental, que el trabajo en una biblioteca consiste únicamente en prestar libros y ordenarlos en una estantería. A esto se suma, además, que la medida punitiva que en ocasiones motivó el traslado de estos empleados a las bibliotecas del SBUES, refuerza y condiciona aún más la actitud de resistencia mostrada ante su trabajo.

Lamentablemente, esa noción equivocada del trabajo que se desarrolla en una biblioteca ha tenido un significativo peso en la mentalidad de muchos empleados “bibliotecarios” y, en las primeras tres décadas del nuevo milenio, cuando la Inteligencia Artificial (IA) y las bibliotecas híbridas modelan un nuevo escenario para las bibliotecas mundiales, esa percepción se ha

convertido en una visión errática que vuelve proclive al SBUES a vivir en el rezago, en el estancamiento, en el aislamiento, y a gravitar completamente de espaldas a la modernización, a la actualización tecnológica y al desarrollo organizacional e institucional del Sistema Bibliotecario.

La actitud de resistencia se impone, entonces, como una conducta de oposición, que nace del estado psicológico de este tipo de empleados hacia el trabajo en una biblioteca.

En el caso de los empleados con formación académica en el área de la bibliotecología, el de las personas de edad con antigüedad en el cargo (véase anexo D), pero que externan un cuadro de desinterés por sumarse a los nuevos desafíos de la biblioteca, el problema actitudinal se mueve de manera diferente, pues la resistencia está motivada por el hastío que les provocan los sobrados años de trabajo dentro de la biblioteca.

Es decir, este tipo de empleado sí conoce los fines de una biblioteca, sabe y domina los procesos técnicos, dispone cognoscitivamente de una noción correcta de biblioteca que le permite echar mano de las herramientas conceptuales idóneas para desarrollar su trabajo, pero que ha decaído en su espíritu de compromiso y ha perdido el sentimiento de identificación con la biblioteca y su lealtad institucional.

Obviamente, como ha podido notarse, según lo apuntado líneas arriba, no es entonces la dimensión cognoscitiva la que impulsa a adoptar una actitud indebida hacia el trabajo en el SBUES, no es una percepción errónea de las actividades que se deben desarrollar en una biblioteca. El motor que dinamiza, entonces, la adopción de una actitud de resistencia entre estos empleados veteranos del SBUES, es la percepción de *sí mismos*: considerarse viejos para aprender y para aportar al desarrollo de la biblioteca, como consecuencia de la pérdida de sentido hacia el trabajo bibliotecológico e institucional.

Ahora bien, en ese contexto tan complejo del SBUES, en el que conviven tres tipos de empleados bibliotecarios con intereses, actitudes, percepciones e iniciativas tan diversas, ¿cómo podría superarse esa actitud generalizada de resistencia entre los empleados sin formación bibliotecológica, para que puedan integrarse con eficiencia al trabajo de la biblioteca y además contribuyan a la implementación efectiva de la norma RDA en todas las unidades bibliotecarias de la red?

Pues la respuesta a esa interrogante no deja de ser, también, un poco complicada, pero vamos a plantear el algoritmo que podría seguirse para tratar de darle respuesta al problema.

Para comenzar, será conveniente que el problema empiece a tratarse impactando, primero, la dimensión afectiva de los empleados. Con ese propósito, deberá solicitarse el auxilio de profesionales muy experimentados en el campo de la psicología, esperando que con su contribución ayuden a modificar la percepción errónea que los empleados tienen acerca de la biblioteca, inducirlos a valorar positivamente su espacio de trabajo, a despertar en ellos ese deseo por involucrarse en la construcción de un SBUES fuerte, moderno, pujante, en constante proceso de actualización, del cual ellos son protagonistas importantes en el logro de los fines institucionales.

Además de lo anterior, deberán alentar el entusiasmo del personal por involucrarse en nuevas experiencias de aprendizaje, resaltando el valor agregado que añaden a su perfil laboral cuando dominan una segunda lengua y cuando manejan la tecnología. Los psicólogos deberán cultivar también el sentimiento de autoestima del personal, y resaltar lo valioso de sus aportes para el desarrollo de la biblioteca y su modernización. En síntesis, deberán asegurarse de que modifican el sentimiento de los trabajadores hacia su entorno laboral, pues únicamente de esta manera podrán

cultivar actitudes de respeto hacia lo que cada empleado hace en su trabajo, y se sientan responsables de hacer contribuciones importantes a la institución para la cual brindan sus servicios.

Únicamente después de haber logrado el desarrollo de ese capital afectivo entre los empleados, podrá pasarse ahora a un proceso de inducción cognitiva, a través del cual se les brindará toda la información que necesitan conocer para trabajar en una biblioteca y se les capacitará en el aprendizaje de una segunda lengua y en el manejo de nuevos paquetes informáticos.

Debemos ser enfáticos en que el proceso no puede ocurrir de otra manera y tampoco puede invertirse el orden en que estamos planteando el algoritmo para abordar el problema. Se debe ir de la modificación del componente afectivo, pasando después por impactar el componente cognitivo en función de desarrollar las competencias necesarias: competencia comunicativa y competencia tecnológica, para asegurarse de que en realidad se obtiene éxito en el rescate de este grupo de empleados y de que se les involucra activamente en las múltiples tareas de la biblioteca y en la aplicación efectiva de la norma RDA, como un verdadero giro de timón en la conducción actual del SBUES.

Solamente de esta manera, se conseguirá la modificación del comportamiento de estos empleados dentro de la biblioteca. Nada más de esta manera será posible que el SBUES supere la condición de incertidumbre y de retraso en la implementación de la normativa RDA para la clasificación y catalogación de la información que actualmente circula en el espacio digital.

Pero el cumplimiento de las anteriores exigencias demanda que el SBUES rediseñe un nuevo marco de acción en el que se mueva seguro y confiado de que tiene clara su visión y su

misión institucional, conforme los más modernos desafíos tecnológicos y respondiendo a las actuales necesidades de los usuarios.

Pero, sobre todo, y por encima de todo, el SBUES debe estar claro de que la solución al problema que desde hace varias décadas enfrenta con su personal no calificado, no comienza con impulsar procesos de capacitación orientados al desarrollo o a la ampliación de las dos competencias principales: aprendizaje del idioma inglés como segunda lengua y dominio de nuevos paquetes informáticos. Es decir, no son los especialistas en bibliotecología los actores principales que, inicialmente, van a contribuir a la solución del problema según la condición actual del fenómeno. Son, de manera irrefutable, los psicólogos los actores principales que deben ingresar al terreno de juego para después dar cabida en el proceso, en un segundo momento, a los especialistas en bibliotecología, quienes se harán cargo de llenar los vacíos cognitivos de los que adolece el personal no calificado. Total, es el único capital humano con el que cuenta la organización y, en consecuencia, el SBUES debe invertir en la formación de los cuadros idóneos que necesita para el logro de sus fines y objetivos.

Si el algoritmo se respeta y se sigue al pie de la letra, lo menos que podemos esperar es que, al final, el *comportamiento* de los empleados no calificados se modifique y, en resumidas cuentas, el SBUES cuente con un ejército de trabajadores enarbolando la bandera de su desarrollo y participando activamente en la generación de condiciones que faciliten la implementación exitosa de la normativa RDA en los procesos de administración de la información.

En la nueva cultura organizacional del SBUES, todos los empleados deben tener claridad de que, hoy en día, la tarea de un bibliotecario ya no se limita únicamente a pasar o a prestar libros, a ordenarlos en una estantería, ya que las condiciones actuales le exigen al bibliotecario convertirse en un agente transformador de las bibliotecas, en un trabajador que desarrolle múltiples habilidades

y destrezas en el área técnica, además de ser un profesional muy competente para tratar con los estudiantes y con los demás usuarios que demandan los servicios de una biblioteca. Debe ser, también, un empleado creativo en el desempeño de su labor, pero también un experto para difundir el conocimiento.

Dentro del SBUES debe privar ahora la concepción, de que el bibliotecario del presente ya no es aquel empleado que permanece sentado detrás del mostrador esperando a que llegue un usuario a demandar de su servicio para prestar un libro. La quinta ola, que mezcla vanguardistas técnicas de producción con sistemas inteligentes que se integran con las organizaciones y las personas, también ha alcanzado a las bibliotecas. Ninguna biblioteca escapa hoy en día a los influjos de esta ola transformadora que integra “el artilugio o la tríada digital formada por el dispositivo personal, el software como metamedio y la conectividad ubicua, frente al languideciente dominio del libro” (Fernández, 2023).

Por esta razón, se vuelve impostergable que las bibliotecas despeguen con inaplazables procesos de transformación apoyándose en el manejo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación: se requiere entonces, en ese nuevo escenario, de un bibliotecario “*milenial*”, muy diestro por cierto en el dominio de programas informáticos, que maneje bases de datos y que pueda trabajar toda la cadena de procesamiento de la información. Sin embargo, ese bibliotecario no debe quedarse solamente con el dominio de la parte técnica, ya que eso representaría, sin lugar a dudas, un inevitable estancamiento o inmovilidad hacia el futuro.

Se trata, en fin, de un bibliotecario con conocimiento de idiomas y con el suficiente dominio informático que potencie de verdad la implementación de las normas RDA en las bibliotecas, que haga efectiva su aplicación en el menor tiempo posible.

Según este panorama, ya no es admisible entonces que cualquier persona, sin la más mínima preparación bibliotecológica, llegue a trabajar como empleado de una biblioteca. De continuar esta dinámica en el SBUES, se estarían generando graves retrasos en la implementación de los nuevos procesos que rigen la organización y administración de la información.

Ante ese escenario, el Sistema Bibliotecario de la Universidad de El Salvador debe garantizar, o bien reclamar con fuerza, con irrenunciable vehemencia que, de ahora en adelante, las bibliotecas de la red sean atendidas por empleados con un nuevo perfil, de manera que sea un bibliotecario completo, que domine el idioma inglés, que cuente con el suficiente conocimiento bibliotecológico e informático de manera integrada.

Para Voutssás (s.f.) el nuevo profesional de la bibliotecología debe contar, ahora, en su perfil laboral, con las siguientes características:

- Entrenado para proveer materiales, tanto en formatos tradicionales como digitales.
- Buenas actitudes, aptitudes y habilidades tecnológicas.
- Saber diseñar y administrar nuevos y modernos servicios de información en diversos formatos.
- Proponer la creación de sistemas de ordenamiento para el patrimonio bibliográfico; es decir, ser un creador de sistemas de almacenamiento.
- Ser un mediador entre los sistemas de ordenamiento y los usuarios finales del patrimonio bibliográfico.
- Concebir, construir y operar una biblioteca digital.
- Facilitar el acceso a la información contenida en el acervo bibliográfico. (p. 95)

Las bibliotecas, por su parte, incluido el SBUES, deben incorporar estrategias de marketing en sus servicios, disponer de un *hub switch*, ser bibliotecas de estantería abierta, bibliotecas sin

paredes, donde la información administrada fluya con rapidez y además llegue a cada rincón del planeta; deben ser bibliotecas en las que haya un vínculo entre las RDA y la web semántica para facilitar el enlace en red de las diferentes bibliotecas agrupadas dentro del SBUES.

Únicamente bajo este concepto de biblioteca y de personal bibliotecario, será posible que el SBUES se eleve por encima de las exigencias que le imponen los nuevos espacios digitales donde circula la información. Solamente si se respeta y se cumple el algoritmo planteado en este ensayo el SBUES y sus empleados podrán resurgir como el ave fénix, de las cenizas, para asegurar un futuro prometedor en beneficio de los múltiples usuarios que se encuentran a la espera de un resurgir brillante y esplendoroso de esa fabulosa red de bibliotecas.

Nada más, de esta manera, se podrá conseguir la implementación real, eficaz, efectiva, de la normativa RDA en la administración de la información en el SBUES, y se conseguirá la participación masiva de todos los empleados de las distintas unidades bibliotecarias en la prestación de servicios de calidad para todo el universo de usuarios que demandan el apoyo de este complejo bibliotecario de la Universidad de El Salvador. Queda planteado el desafío. El SBUES lo merece, la Universidad de El Salvador, lo reclama. ¿Cuál será la siguiente pieza por mover en función de solucionar este problema?

Conclusiones

1. Se identificó que dentro del SBUES, intervienen factores objetivos y subjetivos que afectan y entorpecen la implementación de la norma RDA. Sin embargo, un factor objetivo de primer orden en la generación de dicho problema lo constituye la práctica discrecional de los funcionarios institucionales para la captación de personal, lo cual atenta contra la naturaleza y la misión de la biblioteca.

Si esa práctica tan nociva no se hubiera hecho formar parte de la dinámica institucional para la asignación de empleados en el SBUES, dicha instancia contaría con suficiente personal idóneo para desarrollar los procesos de catalogación y registro y, en consecuencia, se podrían satisfacer a plenitud las expectativas de los usuarios, según las diversas demandas de acceso y búsqueda de información.

Entre los factores subjetivos, por el contrario, la implementación de la norma RDA está condicionada, mediante un efecto cascada, por la insatisfacción laboral de los empleados no graduados en la especialidad de bibliotecología, quienes inicialmente comienzan siendo víctimas de la percepción errónea que tienen los funcionarios institucionales acerca del trabajo que se desarrolla en una biblioteca, para luego convertirse en víctimas de su propia frustración e indiferencia hacia las tareas que son propias de un empleado bibliotecario graduado en la especialidad y que ellos, en consecuencia, no pueden asumir por su falta de idoneidad en el cargo.

2. La disposición mental y emocional de los empleados bibliotecarios no idóneos que trabajan en el SBUES, despliega un marco actitudinal caracterizado por un comportamiento de resistencia al cambio, un sentimiento de indiferencia al trabajo y de indisposición hacia el cumplimiento de tareas, debido, por una parte, a que el

personal no cuenta con la suficiente información acerca de sus funciones (descripción de tareas), y por otra, a que el SBUES ha desatendido el desarrollo de una cultura organizacional que no solamente promueva las condiciones de satisfacción o agrado hacia el trabajo bibliotecario mediante procesos de inducción, sino que también cultive el interés y desarrolle las competencias orientadas a colaborar en la implementación de la norma RDA. Solamente de esta manera, se volverían eficientes los servicios de acceso a la información y se conseguiría así la satisfacción total de los usuarios en la teleología del Sistema Bibliotecario de la Universidad de El Salvador.

3. A partir del problema analizado, se puede concluir que la cultura organizacional del SBUES no está comprometida con el desarrollo y la atención plena y responsable de los tres componentes actitudinales de sus empleados: cognoscitivo, afectivo y conductual.

Esta desatención nos permite advertir que posiblemente en el SBUES no exista el interés porque el personal bibliotecario ofrezca servicios actualizados y de calidad, en consonancia con lo declarado en la misión del Sistema Bibliotecario de la Universidad de El Salvador.

Si se quisiera resolver esta limitación, considerando las condiciones actuales en que se encuentra el SBUES, lo recomendable sería que esta organización le apostara, inicialmente, al tratamiento del componente afectivo entre sus empleados, de modo que, la conducta de aquellos trabajadores que no son de la especialidad y que asumieron de manera autodidacta el quehacer bibliotecario, sea considerada como un valioso modelo a seguir, y su ejemplo se cultive y promueva hasta convertirlo en un sentimiento generalizado entre todos los empleados que carecen de formación bibliotecológica.

El comportamiento ejemplarizante de estos empleados debería de servir entonces al SBUES como un faro, para diseñar una política de buenas prácticas laborales entre los empleados y para iniciar la construcción de una hoja de ruta que facilite la implementación de procesos institucionales de inducción al puesto.

Referencias

- Allport, G. (2018, 17 de julio). *Psicología Online*. Obtenido de Definición de Actitud - Psicología social. <https://www.psicologia-online.com/definicion-de-actitud-psicologia-social-1394.html>
- Estrada, M. (2016, 29 de noviembre). *Infotecarios*. <https://www.infotecarios.com/bibliotecas-hibridas/>
- Fernández, M. (2023). *La quinta ola*. Ediciones Morata.
- Martinez, F. (2014, 17 de febrero). *Bibliotecarios*. *Ventajas frente a la biblioteca virtual*. <https://www.biblogtecarios.es/fuensantamartinez/la-biblioteca-hibrida-ventajas-frente-la-biblioteca-virtual/>
- Picco, P. (2012). El nuevo código de catalogación: cambios y desafíos para su aplicación. *Revista Española de Documentación Científica*.
- Rendon, M. (2005). Obtenido de *Bases Teóricas y Filosóficas de la Bibliotecología*. <https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/402/8/970-32-2679-5.pdf>
- Vargas, S., & Florez, M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación, bibliotecología E información*, 33 (79), 149 –176. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>
- Voutssás, J. (s.f.). *Tecnología de la Información*. <https://iibi.unam.mx/voutssasmt/documentos/perfil%20prof%20bibliotecario%20esquela.pdf>

ANEXOS

Anexo A: Instrumento utilizado para entrevistar al personal del SBUES

Figura N°1.

Preguntas Respuestas 24 Configuración

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

B *I* U ↻ ✕

FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
 DEPARTAMENTO DE LETRAS
 LICENCIATURA EN BIBLIOTECONOMÍA Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
 PROCESO DE GRADO
 Dirigida a: Al personal que labora en el Sistema Bibliotecario de la Universidad de El Salvador.
 Objetivo: Identificar cuál es el impacto provocado por el uso de la norma RDA, al utilizar un lenguaje estándar en los procesos de búsqueda de información. Durante el periodo 2021-2022.

Genero

Masculino
 Femenino

¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre métodos y técnicas de preservación y conservación de documentos digitales?

Empírico
 Técnico
 Especialista
 Licenciatura
 otro

¿Según su criterio, las RDA ofrecen más ventajas que las reglas de catalogación angloamericanas? (puede marcar mas de una respuesta)

No Estoy de Acuerdo
 Si trabaja con metadatos
 Si trabaja con los recursos electrónicos

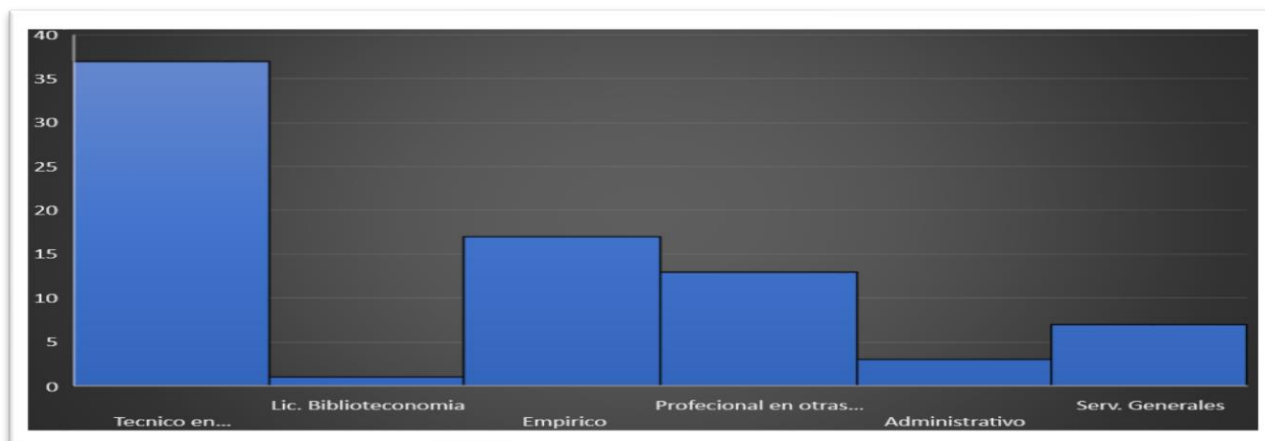
Fuente: Elaborado por Rosario Hernández, Juan López y Carlos Portillo 2022. Instrumento utilizado para entrevista con el fin de obtener una mirada sobre el impacto que provoca el uso de nuevas herramientas tecnológicas y la consecuente resistencia hacia los nuevos escenarios de las bibliotecas modernas.

Anexo B: Perfil del personal que labora en el SBUES

Tabla N°1.

BIBLIOTECA	Estaf	Bibliotecarios			Profesionales en otras areas	Adminis trativos	Serv. Generales
		Tecnico	Lic.	Empirico			
BIBLIOTECA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES	6	1	0	3	1	0	1
BIBLIOTECA FACULTAD DE MEDICINA "DR. LUIS EDMUNDO VÁSQUEZ"	10	6	0	0	3	1	0
BIBLIOTECA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA "DR. CARLOS N. ZEPEDA"	2	1	0	1	0	0	0
BIBLIOTECA FACULTAD QUÍMICA Y FARMACIA "DR. BENJAMÍN OROZCO"	3	2	0	0	1	0	0
BIBLIOTECA FACULTAD DE AGRONOMÍA "FÉLIX CHOUSSY"	4	4	0	0	0	0	0
BIBLIOTECA FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y MATEMÁTICAS	3	1	0	2	0	0	0
BIBLIOTECA CENTRAL UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	24	11	0	6	3	1	3
BIBLIOTECA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS	5	1	0	2	1	0	1
BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES	4	1	1	0	2	0	0
BIBLIOTECA FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA	4	3	0	0	0	0	1
BIBLIOTECA FACULTAD DE MULTIDISCIPLINARIA DE ORIENTE	7	5	0	0	0	1	1
BIBLIOTECA FACULTAD DE MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE	4	0	0	3	1	0	0
BIBLIOTECA FACULTAD DE MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL	2	1	0	0	1	0	0

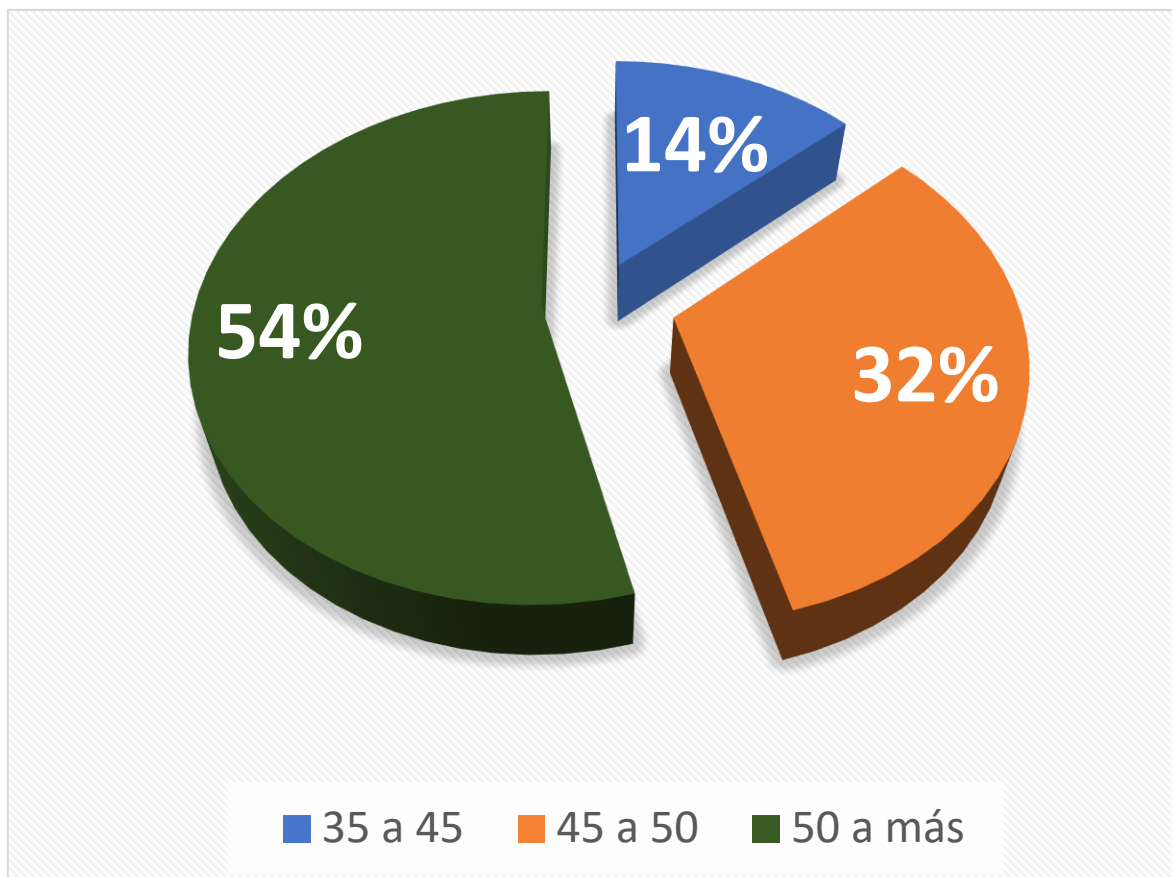
Fuente: Elaborado por Rosario Hernández, Juan López y Carlos Portillo 2022. La tabla recoge el perfil laboral de las personas que actualmente trabajan en el SBUES, especificando el grado académico de muchas de ellas, así como destacando la cantidad de profesionales en el área de bibliotecología. Este instrumento muestra también el volumen de personal con formación empírica, además de los profesionales en otras áreas del conocimiento.

Anexo C: Staff de trabajadores que integran el SBUES**Figura N°2.**

Fuente: Elaborado por Rosario Hernández, Juan López y Carlos Portillo 2022. Esta figura representa el grado académico de los empleados del SBUES, demostrando que, a pesar de que el mayor índice de empleados ostenta el grado de técnico en bibliotecología, en el SBUES hay profesionales de diferentes especialidades, así como personal empírico laborando en las bibliotecas con una actitud de resistencia a los cambios tecnológicos.

Anexo D: Rango de edades del personal que trabaja en el SBUES**Figura N°3.**

Grafica de Pastel que contrasta las edades del personal.



Fuente: Elaborado por Rosario Hernández, Juan López y Carlos Portillo 2022. Este es un resumen estadístico de las edades promedio del personal que oscila entre los 35 a 45 años, de 45 a 50 y los empleados mayores de 50 años que laboran en el SBUES. La grafica demuestra que el mayor índice etario se ubica alrededor de los 50 años.