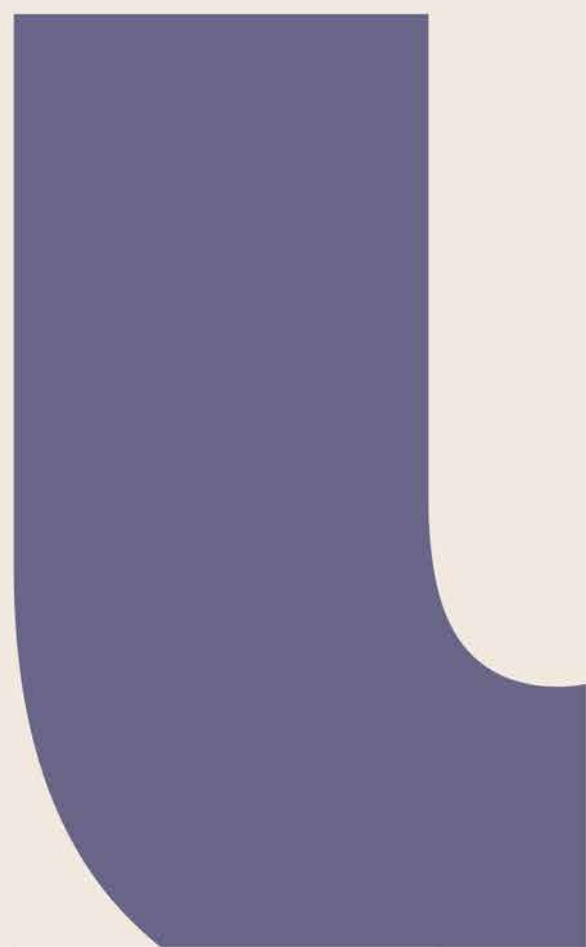
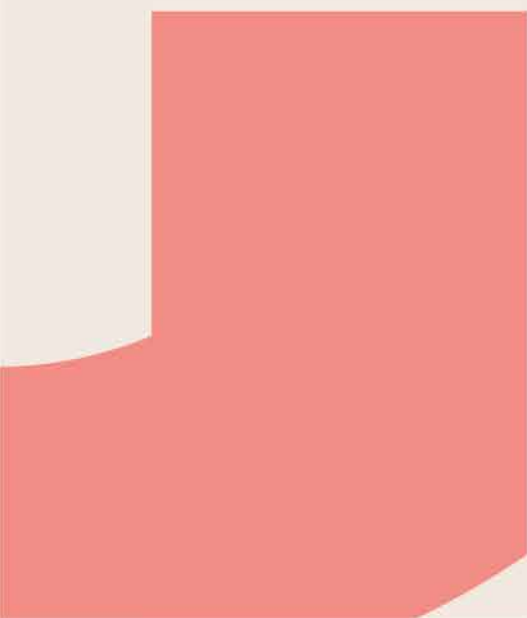
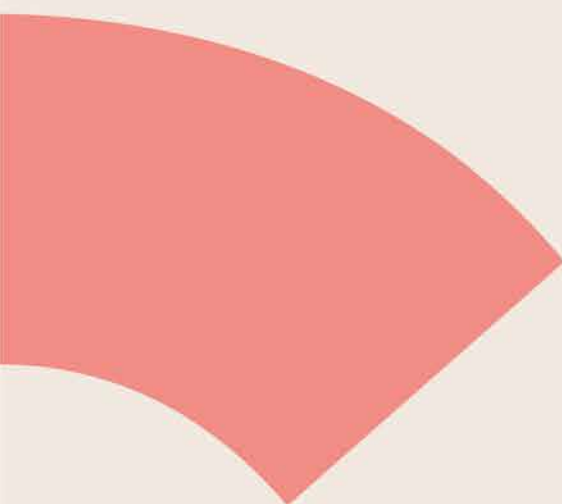


GUÍA PARA
ESTUDIOS DE VALOR
EN BIBLIOTECAS



Luz Estela Peña Gallego

Líder del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín, Colombia
Presidenta del Consejo Intergubernamental de Iberbibliotecas

Fabiola Vergara Rodríguez

Jefa Institucional de la Biblioteca Nacional del Perú
Vicepresidenta del Consejo Intergubernamental de Iberbibliotecas

Enrique Vargas Flores

Coordinador del Espacio Cultural Iberoamericano de la Secretaría General Iberoamericana, Segib

Andrés Ossa Quintero

Director del Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe, Cerlalc-Unesco
Unidad Técnica

Representantes del Consejo Intergubernamental

Brasil

Leonardo Reis Quintanilha. Coordinador General del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. Secretaría Especial de Cultura. Ministerio de Turismo.

Chile

Paula Larraín Larraín. Subdirectora del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. Servicio Nacional del Patrimonio Cultural. Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio.

Colombia

Diana Patricia Restrepo Torres. Directora de la Biblioteca Nacional. Ministerio de Cultura.

Costa Rica

Lovania Garmendia Bonilla. Jefa del Departamento de Bibliotecas del Sistema Nacional de Bibliotecas, Sinabi. Ministerio de Cultura y Juventud.

Ecuador

Katia Flor Larrea. Directora de la Biblioteca Nacional Eugenio Espejo. Ministerio de Cultura y Patrimonio.

El Salvador

Eric Doradea. Viceministro de Cultura. Ministerio de Cultura.

España

Clara Ortega Villanueva. Subdirectora General de Coordinación Bibliotecaria. Dirección General del Libro y Fomento de la Lectura. Ministerio de Cultura y Deporte.

Medellín

Luz Estela Peña Gallego. Líder del Sistema de Bibliotecas Públicas. Secretaria de Cultura Ciudadana.

México

Rodrigo Borja Torres. Director General de Bibliotecas. Secretaría de Cultura.

Panamá

Olga Ledezma de Cuevas. Coordinadora de la Red de Bibliotecas Públicas. Biblioteca Nacional Ernesto J. Castillero. Ministerio de Cultura.

Paraguay

Javier Ortiz Olmedo. Director Interino de la Biblioteca Nacional. Secretaría Nacional de Cultura.

Perú

Fabiola Vergara Rodríguez. Jefa Institucional de la Biblioteca Nacional del Perú. Ministerio de Cultura.

Quito

Natalia Enríquez. Coordinadora de la Red Metropolitana de Bibliotecas. Secretaría de Cultura.

Publicado por el Programa Iberoamericano de Bibliotecas Públicas-Iberbibliotecas
iberbibliotecas@cerlalc.org
www.iberbibliotecas.org
Agosto de 2022

Este documento ha sido producido en el marco de las acciones de Iberbibliotecas por el fomento al desarrollo bibliotecario de la región. El documento puede ser redistribuido e impreso según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-No comercial-No derivar 3.0 (CC BY-NC-ND).

Autoría del documento

Jonathan Daniel Gómez Zapata

Unidad Técnica de Iberbibliotecas
Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe, Cerlalc-Unesco

**Francisco Thaine
Paulina Castañeda
Juan de Frono**

Diseño y diagramación

Víctor Aristizábal Giraldo

Corrección de estilo en español

Lorena Iglesias Meléndez

Traducción al portugués

Diego Alejandro García Ortega

Corrección de estilo en portugués

Pollianna de Fátima Santos Freire

Fotografías

Cortesía: Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín

ISBN 978-958-671-231-6

JONATHAN DANIEL GÓMEZ ZAPATA

Economista, magíster en Estudios Latinoamericanos y doctor en Economía. Fue coordinador de Investigación en el Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín entre 2019 y 2021, liderando el Estudio de Valor Económico y Social del Sistema, investigación que se realizó con el apoyo de Iberbibliotecas. Actualmente ejerce como profesor universitario y ha sido también consultor en el sector privado.

Sus principales líneas de trabajo se centran en el área de la Economía de la Cultura, dentro de la cual ha desarrollado diferentes investigaciones y publicaciones, sobre: valoración económica del patrimonio cultural; evaluación de impacto de políticas públicas culturales; análisis de la eficiencia de organizaciones culturales; entre otras. Es miembro de la *Association for Cultural Economics International* (ACEI) y de la Red Iberoamericana de Economía de la Cultura (RIEC).



Índice

PRÓLOGO	6
INTRODUCCIÓN	8
1. SOBRE LOS ESTUDIOS DE VALOR EN BIBLIOTECAS	10
2. PLANEACIÓN DEL ESTUDIO DE VALOR	16
3. DISEÑO METODOLÓGICO PARA UN ESTUDIO DE VALOR	30
4. IMPLEMENTACIÓN DEL ESTUDIO DE VALOR	44
5. ESTRATEGIA COMUNICATIVA PARA UN ESTUDIO DE VALOR	68
6. CONSIDERACIONES FINALES	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	84
ANEXOS	88

Prólogo

El Programa Iberoamericano de Bibliotecas Públicas - Iberbibliotecas es un programa del Espacio Cultural Iberoamericano de la Secretaría General Iberoamericana – SEGIB que reúne a diferentes países y ciudades de Iberoamérica para trabajar por el fortalecimiento y el desarrollo de las bibliotecas públicas, comunitarias y populares de la región, así como acompañar el trabajo individual de las personas que trabajan en estas bibliotecas en sus diferentes niveles.

Con el propósito de avanzar en la consecución de sus objetivos estratégicos, en particular en la línea de acompañar con información especializada el trabajo bibliotecario y el diseño de políticas públicas en la materia, el Consejo Intergubernamental decidió inaugurar el primer sello editorial del programa, enfocado en brindar herramientas prácticas a las bibliotecas y personas que trabajan por las bibliotecas de Iberoamérica. El objetivo de esta primera colección será la de propiciar y poner en circulación saberes, conocimientos e información pertinentes para la gestión bibliotecaria hoy.

Esta colección se sustentará en las investigaciones, las reflexiones y la experiencia de diferentes equipos profesionales alrededor del mundo de las bibliotecas y la cultura. En este sentido, el programa ha tratado de atender las exigencias contemporáneas del campo, para responder a las actuales necesidades y temáticas de interés, con el fin de ofrecer al público del programa productos editoriales pertinentes, gratuitos y que promuevan su apropiación en toda la región.

Se trata entonces de nuestra primera colección, que presentará un conjunto de guías orientadoras para emplear o aplicar en bibliotecas públicas, comunitarias y populares. Esta primera publicación, Guía para estudios de valor en bibliotecas, pretende orientar a bibliotecas y sistemas bibliotecarios en el desarrollo y aplicación de estudios de valor social y económico. A esta publicación le seguirá, en los próximos meses, la guía *Cómo montar un laboratorio de experimentación e innovación en una biblioteca*, que presentará los pasos principales para planear y poner en marcha un proyecto de este tipo.

Iberbibliotecas espera con esta serie crear redes de aprendizajes y espacios de diálogo. El programa es consciente de que dejar registro sobre temas y preocupaciones que ocupan a todas las bibliotecas es una manera de comprender las diferencias de cada lugar, conversar sobre los puntos en común y asumir los retos generales de la región en materia bibliotecaria.

Luz Estela Peña Gallego

Presidenta

Líder del Sistema de Bibliotecas Públicas
de Medellín

Fabiola Vergara Rodríguez

Vicepresidenta

Jefa Institucional de la Biblioteca
Nacional del Perú

Introducción

Parece que hay un consenso entre todas las personas con respecto a las bibliotecas: las consideran valiosas y útiles, dado que en algún momento de sus vidas han tenido contacto con ellas, probablemente para hacer uso de su función más tradicional de acceso y custodia a la información y el conocimiento y/o a conocer y aprovechar sus instalaciones y actividades como oferta de servicios públicos. Pero ¿cómo convertir en análisis y medidas objetivas la emoción, los discursos y las expectativas sobre el valor de las bibliotecas? Precisamente para dar respuesta a esta pregunta se elaboró la presente guía metodológica sobre los estudios de valor; para dar a conocer este tipo de investigación y orientar y motivar a los diferentes actores del sector bibliotecario en Iberoamérica a que la implementen, la usen y la difundan.

Los estudios de valor combinan los análisis cualitativos y cuantitativos con el fin de obtener indicadores sobre la legitimidad de la inversión pública, la apropiación ciudadana, el reconocimiento a los bibliotecarios y los efectos económicos y sociales generados por las bibliotecas; en definitiva, indicadores que demuestren que las bibliotecas contribuyen a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y por eso es importante garantizar su operación y sostenibilidad en el tiempo. Hacer un estudio de valor resulta casi necesario y conveniente, no solo para los tomadores de decisiones y la ciudadanía, sino también para los equipos internos, ya que genera información relevante para la planeación, prestación y evaluación de los servicios bibliotecarios.

Para el desarrollo de esta guía se tomó como soporte principal la experiencia del *Estudio de valor económico y social del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín* (2021), que fue publicado recientemente, y se retoman, en algunos casos, ideas textuales de sus productos. Esta guía, que orienta el desarrollo de los estudios de valor independientemente del tipo de biblioteca y de su contexto, está conformada así: el primer capítulo contiene información sobre los estudios de valor aplicados en bibliotecas. El segundo capítulo presenta los elementos a tener en cuenta para la planeación y formulación de estudios de valor. En el tercer capítulo se exponen los aspectos del diseño metodológico y, en el cuarto, la forma como dicho diseño es implementado en cada una de las etapas de la investigación para obtener el valor económico y social de las bibliotecas. En el capítulo cinco se encuentra la estrategia comunicativa para una efectiva socialización y difusión del estudio. En el capítulo seis se exponen las reflexiones y consideraciones finales. Por último, se relacionan las referencias bibliográficas y los anexos indicados en el desarrollo del texto.

CAPÍTULO 1.

**SOBRE LOS ESTUDIOS
DE VALOR EN BIBLIOTECAS**



Los estudios de valor son una herramienta esencial para las bibliotecas públicas, ya que proporcionan información relevante que permite conocer la forma en que los ciudadanos las perciben, disfrutan, apropian, prefieren y les conceden un papel importante en sus vidas. Son, por tanto, un insumo útil para la planeación, organización y gestión del quehacer bibliotecario, con el cual aumentar las probabilidades de impactar positivamente los territorios en los que intervienen. Los estudios de valor, independientemente del tamaño y tipología de la biblioteca, hacen visible el reconocimiento de los usuarios, es decir que también funcionan como un instrumento de evaluación y rendición de cuentas que legitima a la biblioteca, sus equipos de trabajo y la inversión y/o la obtención de nuevos recursos para garantizar su funcionamiento y sostenibilidad en el tiempo.

Para comenzar, en este capítulo se plantean algunas reflexiones acerca de las generalidades e importancia de los estudios de valor, y se reconoce el valor de las bibliotecas no solo por sus funciones tradicionales de custodia y acceso a la información y el conocimiento, sino también como instituciones sociales y culturales que promueven los derechos ciudadanos y aportan al progreso social y económico de las comunidades y territorios. Se pretende con ello motivar a los diferentes públicos a realizar estudios de valor con una intención investigativa, objetiva y participativa, con la que se garantice la obtención de resultados rigurosos y aplicables para cada contexto.

1.1 Qué es, para qué sirve y por qué se hace un estudio de valor en bibliotecas

Los estudios de valor son investigaciones que permiten evidenciar con cifras, conceptos y percepciones qué tan importantes son las organizaciones para los ciudadanos y sus territorios en términos del retorno de la inversión y de los impactos en la calidad de vida. Por ejemplo, el valor de una organización privada logra expresarse en la rentabilidad financiera y en la capacidad de ser sostenible. En el caso de las organizaciones públicas, el ejercicio es más complejo pues, por su condición de públicas e irrepetibles, los bienes y servicios derivados de ellas no se comercializan ni tienen un precio de mercado; sin embargo, esto no significa que carecen de valor. El valor es una asignación superior al precio: la incidencia y contribución de las organizaciones públicas al bienestar social, la transformación urbana y los niveles de apropiación ciudadana revelan la existencia de su valor económico y social.

El valor económico se refiere al reconocimiento que las personas hacen de los efectos directos e indirectos de las organizaciones públicas —en este caso, las bibliotecas— y que son producto del disfrute y uso de sus servicios, espacios y actividades, así como el valor que le conceden a la propia existencia de las bibliotecas, la opción de poder usarlas y el interés de legarlas a las generaciones futuras. Es decir, el valor económico corresponde a estimar en cifras monetarias la ganancia o pérdida de bienestar o utilidad que una persona o un determinado colectivo experimenta por acceder a la biblioteca o perderla (Herrero, Sanz y Bedate, 2003; Espinal, 2013).

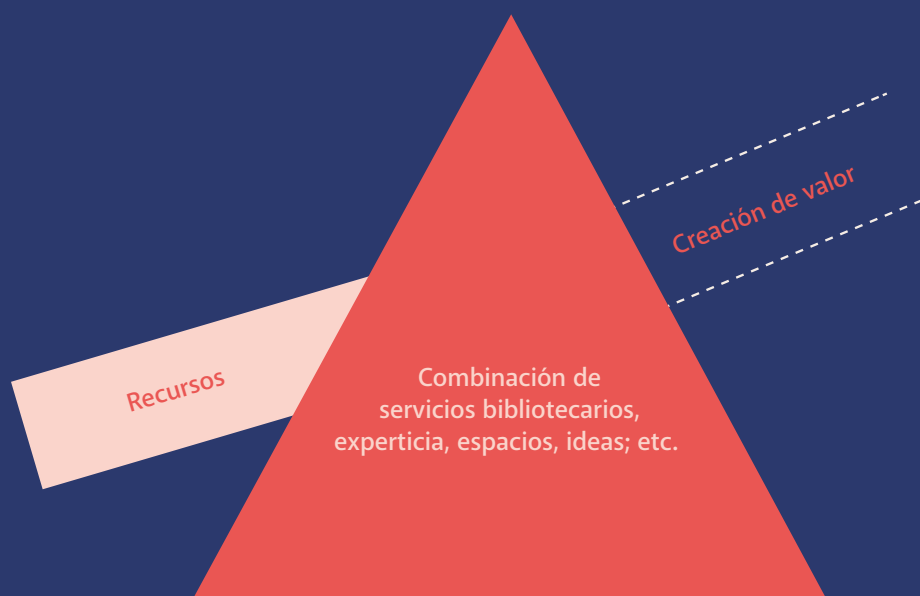
Por otra parte, el valor social es entendido como aquellas cualidades o atributos que son percibidos por los ciudadanos como valiosos y apropiados por su contribución al mejoramiento de la calidad de vida y que, mediante la interacción social, adquieren significados que trascienden el nivel individual y pasan a definir a la comunidad (Gómez et al., 2021). El valor social corresponde a la experiencia propia y al consenso colectivo manifestado en la aceptación, sentidos de pertenencia y satisfacción con los bienes y servicios. De esta forma, el valor de las bibliotecas públicas está compuesto por estas dos dimensiones: económica y social.

Los mecanismos que permiten la creación de valor en las bibliotecas son altamente interdependientes; esto significa que se establece una relación de reciprocidad entre cada uno de sus recursos (servicio, material bibliográfico, personal, espacios, equipamiento, entre otros), que ayuda a cumplir con sus objetivos satisfactoriamente. Por tanto, el éxito de las bibliotecas para generar valor se basa en su ca-

pacidad de combinar y potenciar estos recursos (Jaeger et al., 2011; Cole y Stenström, 2020). Por ejemplo, combinar el uso de los espacios y equipamientos con actividades específicas, como los encuentros con expertos temáticos, con una perspectiva incluyente (enfoque de género, territorial, de discapacidad, entre otros), no solo genera la comodidad de los asistentes, sino que la información y el conocimiento que allí reciben tiene más impacto, recordación y utilidad, y satisface su necesidad de mejorar

Figura 1.

Producción del valor en las bibliotecas



Fuente: Elaboración propia con base en Sørensen (2021).

sus condiciones de vida. De hecho, las múltiples facetas del valor evidencian un abanico de posibilidades sobre cómo las instituciones bibliotecarias inciden e impactan positivamente a la sociedad y los territorios. En la Figura 1 se puede ver la creación de valor a través de un prisma que ilustra la interconectividad entre los recursos y la generación de la oferta de servicios y actividades de la biblioteca.

Identificar estos valores con una medición objetiva e integradora es relevante porque permite comprender el grado de importancia y apropiación que la ciudadanía les concede a las bibliotecas públicas al reconocerlas como centros que posibilitan el acceso a la información y el conocimiento; instituciones que representan la identidad y patrimonio de los pueblos; espacios para el encuentro con otras personas y para disfrutar de una oferta artística y cultural; y una fuente de posibilidades de actividades económicas en cuanto se requiere de personal, compra de materiales

bibliográficos y puede convertirse en atractivo turístico, entre otros. Además, nos posibilita diálogos abiertos para la formulación e implementación de políticas públicas que potencien los efectos de las bibliotecas en el bienestar de las personas y como alternativas de progreso social, económico y urbanístico de los territorios (Gómez et al., 2021).

En este sentido, los resultados de los estudios de valor expresados en cifras hacen que los discursos sobre el papel de las bibliotecas no solo sean comprobables, sino objetivos, al demostrar que las bibliotecas son agentes de transformación social que promueven el desarrollo ciudadano, la apropiación del espacio público y la dinamización de la economía local, de allí la necesidad de que permanezcan en los territorios. Así mismo, los hallazgos de estos estudios les muestran a los tomadores de decisiones que los recursos destinados a las bibliotecas públicas no son un gasto sino una valiosa inversión, que permite a las personas acceder libremente a los servicios bibliotecarios sin alterar el consumo de otros bienes y servicios fundamentales. Por tanto, los presupuestos para las bibliotecas deben incrementarse con el tiempo para garantizar su sostenibilidad; es decir, estos son indicadores para validar y potenciar las líneas estratégicas de los planes de gobierno. Finalmente, los estudios de valor permiten centrar la atención y gestión en las actividades y servicios que los usuarios más valoran y necesitan y, por ende, alcanzar un mayor reconocimiento al trabajo y esfuerzo de los bibliotecarios y equipos que dan vida y operan las bibliotecas de Iberoamérica.

1.2 Revisión de estudios de valor en bibliotecas

Las investigaciones sobre el valor, impacto y retorno social de las organizaciones públicas culturales (Bibliotecas, Museos, Archivos, entre otros) están tomando cada vez mayor relevancia, no solo en el campo académico, sino también en la administración pública, por la pertinencia de sus resultados como mecanismo de evaluación y reconocimiento, toda vez que estos estudios han servido para:

- i)** Explicar el comportamiento de los individuos y de las organizaciones culturales
- ii)** Estimar resultados con los cuales sea posible comparar y analizar de manera adecuada los impactos que generan en el bienestar de la sociedad;
- iii)** Presentar información a la población y a quienes están a cargo de tomar las decisiones para la elaboración de políticas públicas; y
- iv)** Mostrar que estas organizaciones son socialmente rentables y que, por tanto, contribuyen al bienestar personal y colectivo de los territorios donde tienen presencia y programación. (Gómez et al., 2021).

Durante los últimos años los estudios de valor aplicados en bibliotecas han venido aceptándose y presentándose como un instrumento útil para la gestión bibliotecaria y la toma de decisiones estratégicas.

En el Anexo 1 se relacionan los estudios de valor que se identificaron en una revisión de la literatura científica. Estos estudios han sido realizados tanto para una biblioteca específica como en conjuntos de bibliotecas; y en diferentes tipos de bibliotecas, principalmente públicas. Las metodologías más recurrentes son el Retorno Social de la Inversión y el Método de Valoración Contingente. Estos estudios son un antecedente que sirve de inspiración y motivación para nuevos estudios aplicados en bibliotecas iberoamericanas.

1.3

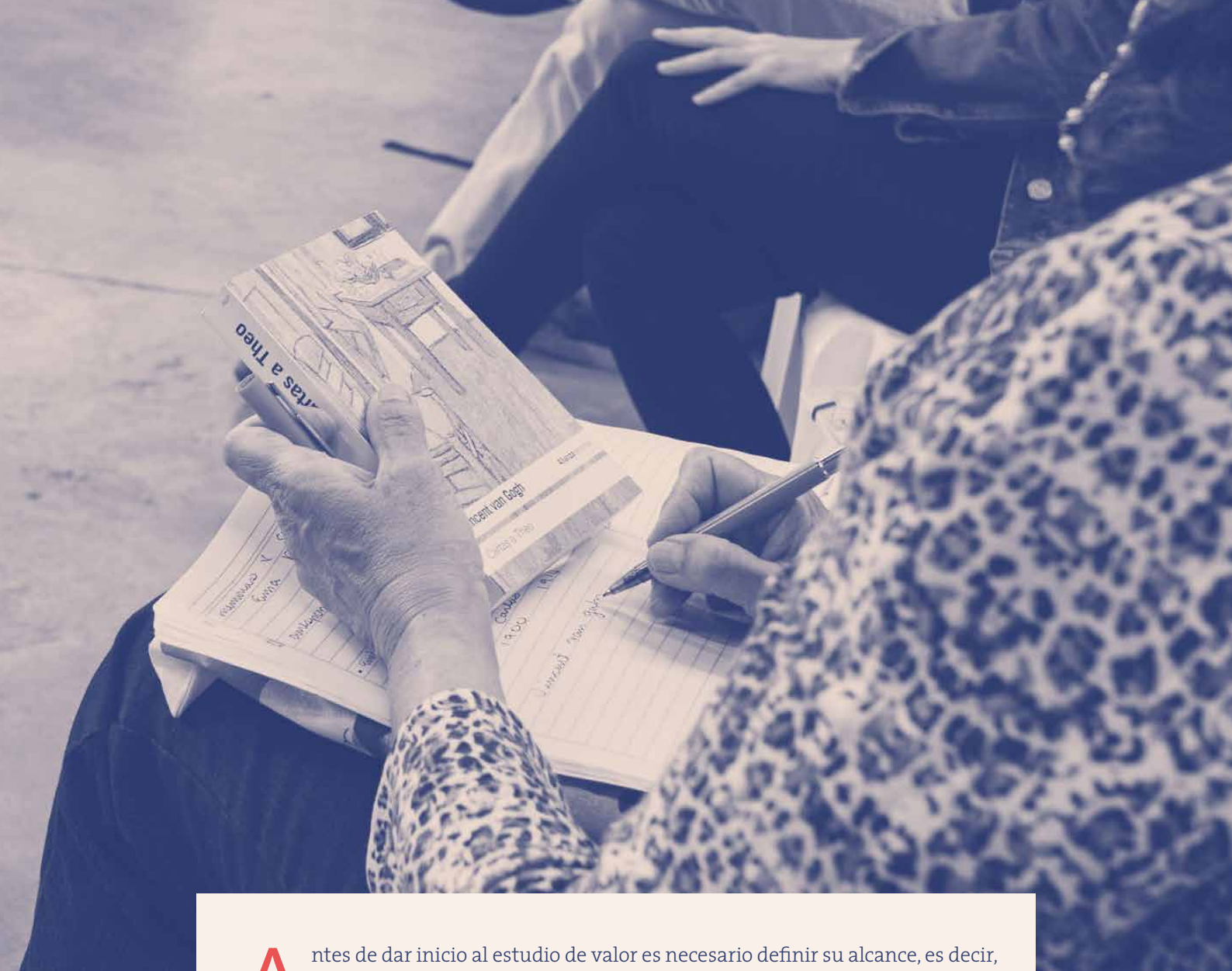
Importancia de un adecuado diseño del estudio de valor en bibliotecas

Históricamente las bibliotecas han tenido una función central y reconocida por la sociedad ligada al apoyo a la educación, la cultura y el desarrollo personal. Sin embargo, esta posición privilegiada de las instituciones públicas de nuestros países, en general, y de las bibliotecas, en específico, ya no es incuestionable, sino que se ve afectada por coyunturas sociales y políticas, lo que puede ofuscar el reconocimiento de sus aportes a la sociedad y su sostenibilidad. Como instituciones sociales y culturales, las bibliotecas deben revalidar su importancia para el mejoramiento social y económico de las comunidades. Para esto es preciso mostrar a la sociedad y a los administradores públicos la necesidad de seguir asignando recursos que garanticen su operación, sostenibilidad y expansión de los servicios y actividades ofertadas. Como se ha comentado hasta ahora, los estudios de valor resultan ser una herramienta exitosa para cumplir tal propósito.

El diseño adecuado del estudio de valor es un punto clave en la medición de valor bibliotecario, pues permite que se comunique y utilice el conocimiento existente y las experiencias prácticas de investigación, lo que aumenta el potencial con respecto a los procedimientos y resultados que tendrán los nuevos estudios. La importancia del diseño aumenta con la complejidad y/o dinámica del objetivo de estudio, es decir, conforme se quieran analizar nuevas dimensiones y/o variables, se hará cada vez más imperativo un diseño preciso y minucioso de la investigación. Este último es una herramienta importante para la justificación y guía acerca de la metodología, procedimientos e interpretación de los resultados, de tal manera que el producto final sea coherente, ordenado y alcance el impacto esperado. En los capítulos siguientes de esta guía se exponen los elementos metodológicos que permiten realizar un adecuado diseño e implementación metodológica de un estudio de valor.

CAPÍTULO 2.

PLANEACIÓN DEL ESTUDIO DE VALOR



Antes de dar inicio al estudio de valor es necesario definir su alcance, es decir, qué se quiere encontrar, cómo se va a hacer, en qué referentes se apoya y con qué recursos se cuenta. Para ello, se comienza con un bosquejo o planteamiento global de la investigación, con el propósito de conocer si el equipo que llevará a cabo el estudio tiene suficientemente claros el problema, los objetivos y las formas de análisis o metodologías, para alcanzar de forma más adecuada y eficiente los resultados esperados. También es un momento para identificar los principales riesgos, dificultades y las necesidades, por ejemplo, de presupuesto, recursos humanos o herramientas que requiere la investigación.

2.1 Elaboración del anteproyecto

El anteproyecto es el bosquejo de lo que será el desarrollo del estudio de valor. En este documento se esbozan los aspectos claves en cuanto al planteamiento del problema, las hipótesis, los objetivos y las líneas básicas que se pretenden desarrollar; es decir, es un esquema de trabajo que ayuda a darle sentido a la investigación de una forma sistemática (Peña, 2014) y que permite a quienes investigan organizar y soportar teóricamente las ideas, definir metas y elaborar un cronograma para el proyecto (Sabino, 1992; Rodríguez, 2005). Así, la función del anteproyecto¹ es la de ser un primer borrador que ha de conectar las ideas básicas sobre la investigación y anticipar algunas de las características esenciales que se van a desarrollar, entre ellas: el título del proyecto, el enunciado y formulación del problema, la justificación, los objetivos, el tipo de investigación, los fundamentos teóricos y normativos, el diseño y las estrategias metodológicas, el objeto de estudio, los resultados esperados, el cronograma de actividades y organigrama estructural del equipo de trabajo, entre otros (Bernal, 2010). A continuación, se presenta cada uno de los aspectos que incluye el anteproyecto.

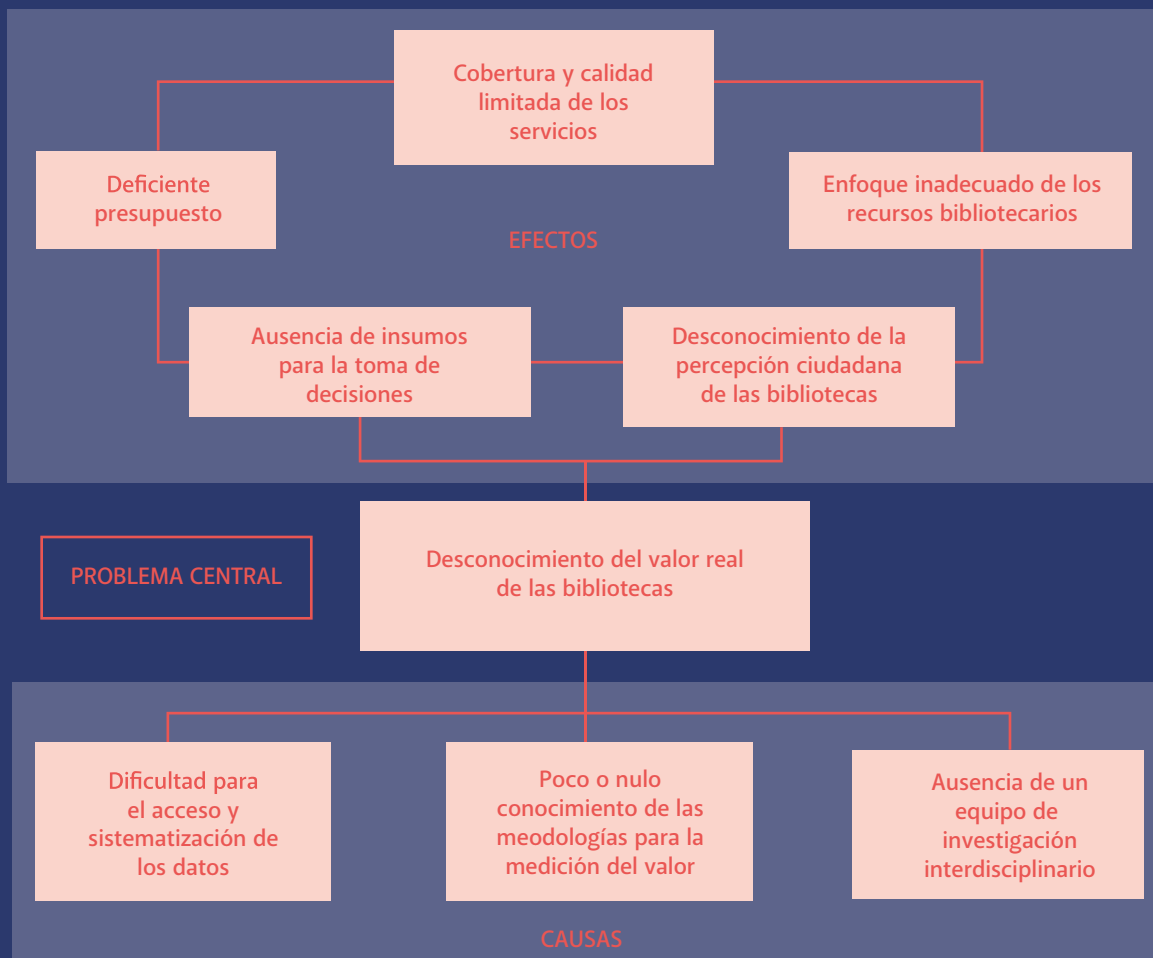
2.2 Definición del problema de investigación

Consiste en describir la idea de lo que se desea investigar y delimitar el problema: dejar clara la situación que se propone conocer, demostrar o estimar. En términos metodológicos, en este apartado se responde a la pregunta fundamental “¿qué investigar?”; es decir, se hace el planteamiento del problema (también conocido como hipótesis), con lo cual se determina, orienta y justifica la investigación. Además, se desglosan los conceptos claves y datos para presentar la problemática, argumentar las razones que motivan el estudio y los principales beneficios o aportes de la investigación (Hernández et al., 2014). A continuación, se presentan las cinco fases para plantear un problema de investigación (Carrillo, 2007; Baena, 2017):

• • • • •
¹ Ver Anteproyecto del *Estudio de valor económico y social del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín*, disponible en: <https://bibliotecasmedellin.gov.co/estudio-de-valor/download/anteproyecto-estudio-de-valor/>

- I. Identificación: se analiza el origen del problema, es decir, qué lo ocasiona.
- II. Contextualización: se revisan los antecedentes e identifican estudios previos o similares que estén relacionados con el problema.
- III. Delimitación: se describen con precisión los aspectos concretos del problema que se va a analizar, teniendo en cuenta que se plantean de lo general a lo particular.
- IV. Justificación: se evalúa la pertinencia y relevancia del problema identificado.
- V. Formulación: se presentan de forma explícita y organizada las relaciones causales en torno al problema. Un recurso útil para la formulación es elaborar un árbol de problema (Figura 2), que consiste en hacer una representación gráfica y ordenada. Como en un árbol, abajo están las raíces (las causas), el problema central es el tronco, y las ramas y hojas son los efectos que parten de las causas (DNP, 2019).

Figura 2.
Esquema del árbol de problema



Fuente: Elaboración propia.

2.3 Formulación de los objetivos

Señalar con claridad cuáles son los propósitos de la investigación permite definir el alcance del estudio y la ruta metodológica que se seguirá. Los objetivos deben tener una estrecha relación con el problema planteado (o hipótesis) y con los resultados a los que se quiere llegar (Hernández et al., 2014; Guerrero y Guerrero, 2014). Según la clasificación de Mendoza y Llaxacondor (2016), existen cinco tipos de objetivos de investigación: de informe, descriptivos, explicativos, evaluativos y predictivos. En la Tabla 1 se resume en qué consiste cada uno de ellos y algunas de las preguntas guías para formularlos.

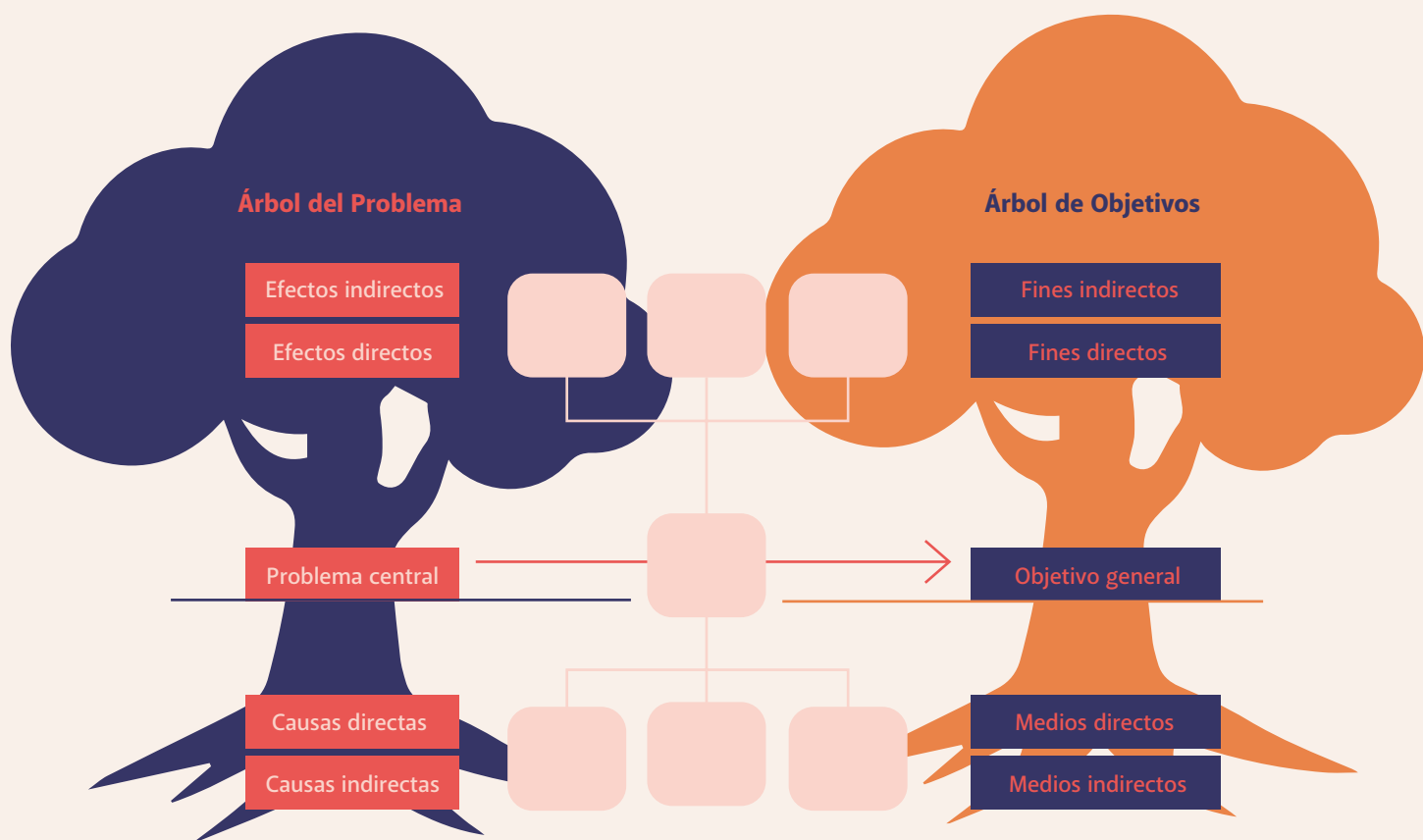
Tabla 1.
Tipos de objetivos de investigación

Objetivo	De informe	Descriptivo	Explicativo	Evaluativo	Predictivo
Definición	Describe los elementos que constituyen el tema objeto de estudio	Describe la situación o fenómeno que motiva la investigación	Describe el tema de estudio y explica por qué pasó lo que pasó	Busca valorar si el tema de estudio fue beneficioso	Explica el comportamiento y con base en esto predice el futuro
¿Qué se pregunta?	¿Qué existe o pasó?	¿Cuál fue la experiencia?	¿Cuáles fueron las causas de lo que pasó o por qué existe?	¿Fue lo esperado?	¿Qué va a pasar? ¿Se puede cambiar?
Ejemplo	¿Qué servicios ofrece la biblioteca?	¿Qué significa para los ciudadanos la biblioteca?	¿Qué esperan los ciudadanos recibir de la biblioteca?	¿Tienen valor las bibliotecas?	¿Las bibliotecas contribuyen a transformar sociedades?

Fuente: Elaboración propia con base en Mendoza y Llaxacondor (2016).

Los objetivos se redactan partiendo de un verbo en infinitivo, y deben ser claros, concretos y alcanzables. Para ser consistentes con el planteamiento del problema resulta útil, también, construir un árbol de objetivos, el cual tiene el propósito de definir clara y estratégicamente lo que se propone el estudio de valor, de acuerdo con los medios disponibles. En la Figura 3 se representa la relación entre los árboles de problema y objetivo mostrando cómo se conectan las causas con los medios, los efectos con los fines y, por supuesto, el problema con el objetivo. Este tipo de esquema y estructura de marco lógico es conveniente no solo para la formulación de un proyecto de investigación, sino que cobra mayor relevancia para los proyectos de intervención social y/o públicos; por ejemplo, cuando se quieren construir y abrir nuevas bibliotecas en los territorios o cuando se inicia un club de lectura (o estrategias de fomento a la lectura, escritura y oralidad) con determinadas poblaciones, entre otros.

Figura 3.
Relación entre los árboles de problema y objetivo



Fuente: Tomado de <https://proyectoeducativotingo.wordpress.com/2016/05/19/arbore-de-objetivos/>

Los objetivos son consignados de manera explícita en los documentos de planeación y ejecución del proyecto. Se escribirán dos clases de objetivos: general y específicos. El objetivo general se deriva directamente del problema de investigación e indica los resultados esperados. Con el objetivo general se busca indicar el “¿qué?”, el “¿para qué?” y el “¿cómo?” de la investigación, por lo tanto, presenta la idea central, sintetiza el problema, justifica la investigación, menciona la metodología, plantea la finalidad del estudio de manera concreta y delimita el tema, alcances y resultados esperados (Behar, 2008; Guerrero y Guerrero, 2014).

Los objetivos específicos corresponden a la separación o descomposición en partes del objetivo general y presentan una planeación o secuencia detallada para alcanzarlo. Por esta razón, los objetivos específicos sirven como una guía para abordar todo el trabajo y explican cómo, a través de ellos, se alcanzará el objetivo general y los resultados esperados de la investigación (Behar, 2008; Hernández et al., 2014). Para mejorar la comprensión y tener algunos referentes sobre la enunciación de los objetivos, en la Tabla 2 se incluyen, a modo de ejemplo, algunos de los objetivos definidos en el *Estudio de valor económico y social del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín*.

Tabla 2.
Objetivos de la investigación

Objetivo	Ejemplo
General	Estimar el valor económico y social que los habitantes de la ciudad de Medellín otorgan al Sistema de Bibliotecas Públicas, a través de la aplicación de metodologías para el análisis de bienes de no mercado, que permitan demostrar y legitimar estos espacios de libre acceso a la información y a la cultura como fuentes de desarrollo individual y social, y de transformación territorial; así como avanzar en la forma en que las bibliotecas son vistas por los tomadores de decisiones y hacer conscientes a los ciudadanos de cómo se invierten los recursos públicos y las mejoras que generan en su bienestar.
Específicos	<p>a) Diseñar un proceso investigativo que permita el análisis e identificación de los impactos económicos y sociales que genera el Sistema de Bibliotecas Públicas a los habitantes de la ciudad de Medellín.</p> <p>b) Desarrollar y aplicar metodologías integradas para estimar el valor económico y el retorno de la inversión social que los habitantes de la ciudad de Medellín le conceden al Sistema de Bibliotecas Públicas, cuyos resultados permitan evidenciar su importancia, impacto en el bienestar y capacidad de transformación en el contexto local.</p> <p>c) Complementar el ejercicio de recolección de información del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín con la percepción que los ciudadanos tienen, no solo de la calidad y utilidad de los servicios prestados por las unidades de información que lo conforman, sino de los valores e impactos que han identificado en sus vidas y las de las personas que les rodean.</p>

Fuente: Elaboración propia.

2.4 Desarrollo del marco teórico

Para que la propuesta de investigación tenga el respaldo conceptual requerido, es necesario revisar y construir un marco teórico². Para elaborar un marco teórico, el problema de investigación se sitúa en un conjunto de conocimientos previos y se exponen las consideraciones teóricas más relevantes sobre el tema. En el marco teórico se introducen los conceptos principales del proyecto (por ejemplo: valor, biblioteca, apropiación social, efectos económicos, entre otros) y se presentan los antecedentes y estudios que se han realizado previamente. En el marco teórico también se da a conocer la hipótesis que se va a demostrar a lo largo del estudio y los argumentos centrales para, posteriormente, contrastarlos con el ejercicio empírico (Sabino, 1992; Baena, 2017). Esto es funcional, por un lado, porque presenta los hallazgos más relevantes encontrados en otras investigaciones antecedentes y da pistas para abordar el estudio; por otro lado, hace referencia a una orientación teórica que permite reafirmar las convicciones conceptuales o, por el contrario, contrastarlas y tener claridad sobre las diferencias encontradas (Creswell, 2003; Hernández et al., 2014). De esta forma, un marco teórico robusto y consistente posibilita la interpretación y dará sustento académico y técnico a los resultados y conclusiones.

2.5 Delimitación del objeto de estudio

El objeto de estudio se emplea en el ámbito de la ciencia para referirse a un tema de investigación, especifica lo que se analizará y cómo se llevará a cabo (Méndez, 2001; Hernández et al., 2014). En él se determinan las cuestiones concretas que se van a estudiar, los posibles objetos de interés, y se establecen los límites, tanto teóricos como prácticos, de la investigación (Sabino, 1992; Baena, 2017). En el momento de delimitar el objeto de estudio se proponen las siguientes dimensiones para tener en cuenta:

- **Dimensión territorial**

La delimitación territorial significa conocer y exponer claramente el límite que se fijará con respecto al tema de investigación. Consiste en indicar explícitamente la región o el área geográfica donde se realizará la investigación. En el contexto de esta guía, la delimitación territorial exige analizar si se trata de una biblioteca o un conjunto (red o sistema) de bibliotecas con reconocimiento nacional. Asimismo, si está localizada en un entorno urbano o rural, ya que cada uno tiene sus particularidades y, en cierta medida, determinará la forma de recolección

² La Economía de la Cultura constituyó el marco teórico del *Estudio de valor económico y social del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín*, para mayor detalle ver: <https://bibliotecasmedellin.gov.co/estudio-de-valor/>

de información, de convocar a aliados estratégicos o desarrollar las estrategias comunicativas, entre otros.

- **Dimensión temporal**

La delimitación temporal consiste en estudiar los fenómenos elegidos en un rango de tiempo; es decir, la temporalidad en la que se desarrolla la investigación y, por tanto, la procedencia de los datos. Básicamente, existen dos caminos de análisis de acuerdo con la dimensión temporal. El primero es un análisis estático, es decir, se toman datos de un periodo específico de tiempo; es como hacer una “fotografía” para conocer el estado del objeto de estudio —en este caso, de las bibliotecas— en ese momento específico (un año, un mes, un día). El segundo es un análisis dinámico, que consiste en analizar las condiciones del objeto de estudio en diferentes momentos durante un plazo amplio de tiempo, por ejemplo, recolectar información cada año, cada mes, cada día durante cinco o diez años y, así, conocer la evolución o qué cambios experimenta el objeto de estudio. En el caso de un estudio de valor, hacer una sola medición sería un análisis estático; pero si las mediciones se hacen periódicamente durante una ventana de tiempo definida, este sería un análisis de tipo dinámico.

- **Dimensión espacial (una biblioteca versus una red o sistema)**

La dimensión espacial está asociada con el tamaño del objeto de estudio. En este caso, consiste en evaluar o analizar si el objeto de estudio de valor corresponde a una biblioteca o a una red o sistema de bibliotecas, lo cual supone diferencias metodológicas importantes. En el caso del análisis de una biblioteca basta con tener en cuenta sus características específicas, sus usuarios y su entorno. Mientras que, cuando se trata de analizar un conjunto de bibliotecas (red o sistema), hay que considerar aspectos representativos y homogéneos de estas, específicamente en la información necesaria de cada una de ellas, así como incluir de forma íntegra los diferentes tipos de usuarios, la prestación de los servicios y las características de los contextos en donde se localizan. Por ejemplo, en el caso de un sistema o red de bibliotecas, se podría incluir como un aspecto relevante el grado de coordinación y cooperación interbibliotecaria, ya que esto puede ser significativo a la hora de impactar el bienestar de más usuarios. Por último, al analizar esta dimensión es importante tener en cuenta que, a mayor cantidad de aspectos que se van a evaluar, se obtendrá una mayor profundidad, pero —al mismo tiempo— el proceso de investigación e interpretación de los resultados se hará más complejo.





2.6

Realización del diseño metodológico para la investigación

En el diseño metodológico se organizan los procesos con los que se espera alcanzar satisfactoriamente los objetivos de la investigación. El diseño metodológico está determinado por el tipo de investigación por realizar, y en su elaboración influyen la cantidad y tipo de actividades, y también el alcance definido para el estudio (Behar, 2008; Bernal, 2010). El propósito del diseño metodológico es guiar el estudio presentando claramente el método y la justificación de su elección; es decir, indicar las técnicas, instrumentos y fuentes de recolección de información, las formas en que se va a proceder para seleccionar muestras de la población objetivo y las herramientas que se van a utilizar para el tratamiento y análisis de los datos recolectados (Sabino, 1992; Méndez, 2001; Hernández et al., 2014).

El enfoque investigativo será crucial para la definición del diseño metodológico, dado que es la forma en que los investigadores se aproximarán al objeto de estudio, es decir, es la perspectiva desde la cual se abordará el tema, que puede variar dependiendo del alcance y el tipo de resultados que se espera encontrar. Existen, entonces, tres tipos de enfoques investigativos que podemos seguir:

- I. *Cualitativo*: corresponde al procesamiento de información que recoge los discursos sobre un tema específico, que considera los significados que se le atribuyen y las valoraciones que los sujetos hacen, para luego proceder a su interpretación basándose en aspectos culturales, sociales e ideológicos; este tipo de enfoque, por lo general, cuenta con resultados de tipo descriptivo (Álvarez-Gayou et al., 2014);
- II. *Cuantitativo*: corresponde al procesamiento de información que emplea magnitudes numéricas y técnicas formales y/o estadísticas para llevar a cabo sus análisis, que siempre están enmarcados en una relación de causa-efecto; los resultados que se obtienen son de índole numérica, descriptivos y, en algunos casos, predictivos (Cadena-Iñiguez et al., 2017);
- III. *Mixto*: combina los enfoques cualitativo y cuantitativo en un mismo estudio (Tashakkori y Teddlie, 2003; Barrantes, 2014), por esta razón, la recolección y el análisis de datos combina los métodos estandarizados e interpretativos y se cruzan los resultados de uno u otro enfoque; por eso, este método es más integral y robusto.

2.7

Proyección de los resultados que se quieren alcanzar

Es preciso describir el tipo de resultados que se esperan alcanzar, no solo en cuanto al saber o al conocimiento, sino también en cuanto a los efectos o impactos que pueden generarse a nivel social, económico, medioambiental, de políticas públicas, académico, entre otros. Los resultados se construyen a partir de los objetivos y el diseño metodológico de la investigación. No hay que olvidar las posibilidades reales de ejecutar la investigación reconociendo las condiciones y contexto en que esta se enmarca, con la intención de demostrar su utilidad (Rodríguez, 2005; Baena, 2017). A continuación, se presentan, a manera de ejemplo, algunos de los resultados esperados del *Estudio de valor económico y social del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín* (Gómez et al., 2021: 21), y que pueden ser útiles como referencia para nuevos estudios:

- Realizar un proceso investigativo que dé como resultado el valor económico y social que los habitantes de la ciudad de Medellín le otorgan al Sistema de Bibliotecas Públicas.
- Generar recomendaciones de política pública para la adecuada gestión de las bibliotecas de la ciudad incluidas dentro del objeto de estudio; orientar la política cultural; consolidar un nuevo campo de estudio; y justificar la participación pública y privada y de la sociedad en general, para la preservación de las bibliotecas públicas.
- Construir un documento estructurado para la presentación de los resultados que se convierta en un referente para estudios similares que se lleven a cabo en la región. Dicho documento permitirá comunicar de forma clara y sencilla, tanto a comunidades como a aquellos gestores y tomadores de decisiones alrededor del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín; su valor e importancia en la ciudad. También servirá como un medio para difundir sus beneficios y promover la participación de los ciudadanos en estos espacios culturales.

2.8

Construcción del cronograma de actividades

El cronograma de actividades es un calendario de trabajo que permite prever todas las fases necesarias para completar la investigación, fechas de inicio y fechas finales. Su función es ayudar a los equipos a planificar, hacer seguimiento y terminar exitosamente el trabajo en el tiempo establecido (Méndez, 2001; Bernal, 2010).

Es importante identificar, en primer lugar, todas las tareas que conlleva la realización de la investigación, decidir el orden en que se harán y determinar si al-



gunas se pueden ejecutar de manera independiente o si se necesita terminar una tarea anterior para comenzar otra (secuencial). Cuando las actividades estén plenamente identificadas, es posible pensar en qué insumos se necesitan para cada una y estimar el tiempo que llevará completarlas. Repartir las tareas en los diferentes momentos de la investigación posibilita una planeación eficiente y mejor uso de los recursos (tiempo, dinero, personal, entre otros). El cronograma puede presentar una planificación de actividades por días, semanas, meses, trimestres o semestres, según la duración de cada una de ellas. A manera de ejemplo, el Formato 1 trae una propuesta con el esquema de cronograma y en el Anexo 2 se encuentra una estructura general diligenciada, útil para los equipos que planeen hacer nuevos estudios de valor.

Formato 1. Cronograma de actividades

Plan de Trabajo			Cronograma				Detalle del Avance	
Producto	Fase	Actividad	% De avance de meta total	Mes 1				Describir los pormenores de la ejecución del trabajo
				Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	
Descripción del producto	Fase a la que pertenece	Actividad puntual que se pretende desarrollar	Porcentaje total de la actividad	X	X	X	X	Fecha de entregas, comentarios, etc.

Fuente: Gómez et al. (2021), página 22.

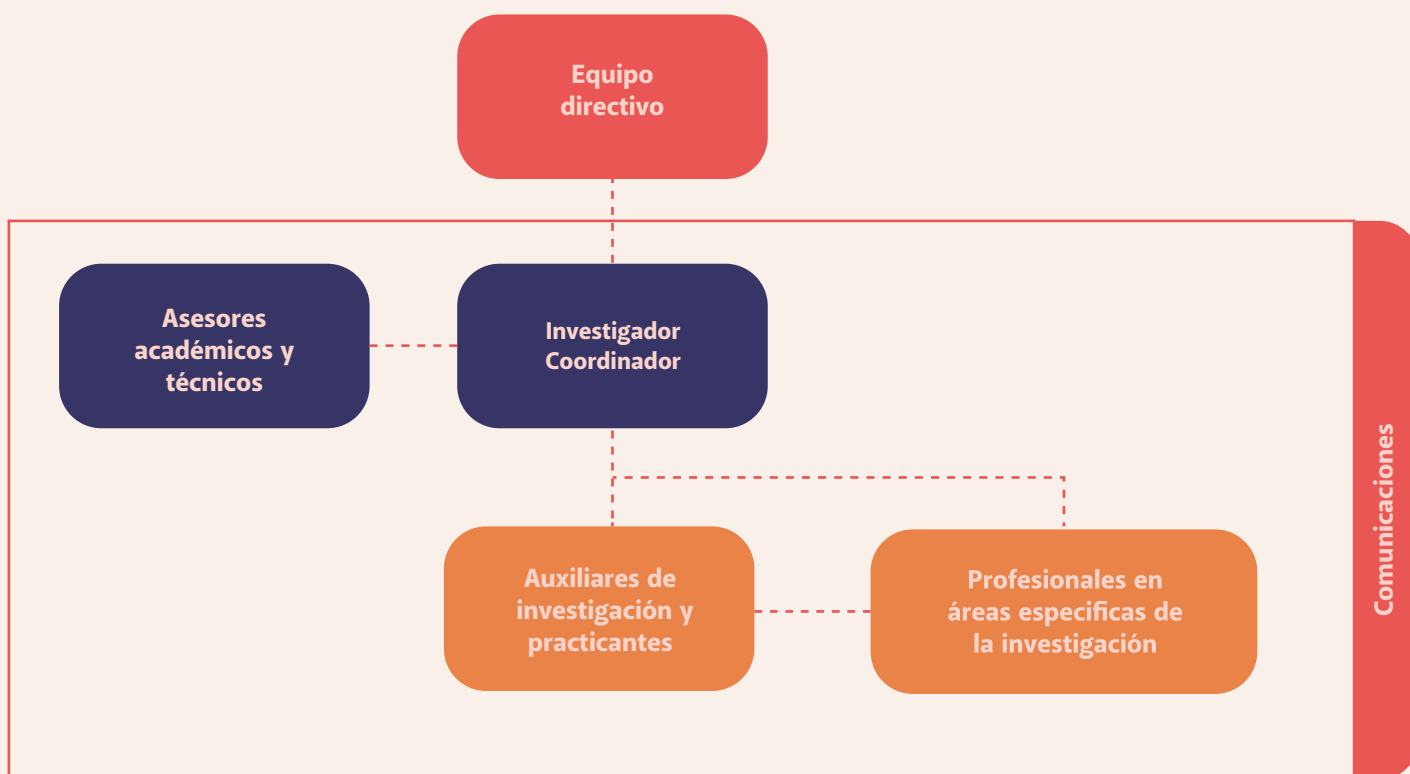


2.8 Organicemos el equipo de trabajo

Elaborar el organigrama ayuda a representar la estructura y responsabilidades de los equipos o áreas que harán parte del proyecto de investigación. De esta manera, se dejan claras las relaciones entre las partes, la función de cada una de ellas y los roles de las personas que participan (Hernández et al., 2014; Baena, 2017). En la Figura 4, se presenta un ejemplo de un posible organigrama para los equipos de trabajo involucrados en un estudio de valor, en particular, para bibliotecas.



Figura 4.
Esquema de organigrama



Fuente: Gómez et al. (2021), página 24.

Equipo directivo: tiene como principal función gestionar los recursos, acompañar los procesos técnicos, aportar y validar la elaboración de los productos y tomar decisiones estratégicas para el buen desarrollo de la investigación. Este equipo es, además, el encargado de representar al estudio en las esferas políticas y generar las



alianzas que agregan legitimidad y apropiación a la investigación. Por sus conocimientos y experiencia en las bibliotecas, también son los encargados de suministrar y/u orientar la recolección de información específica, de servicios, contable, entre otras.

Equipo de investigación: su función principal es desarrollar el estudio de valor, la planeación, estructura y aplicación de las metodologías cualitativas y cuantitativas, los procesos de recolección de información y el análisis e interpretación de los resultados. Este equipo es, además, el encargado de elaborar los productos del estudio, tales como informes técnicos, guías, cartillas, artículos científicos, resúmenes, presentaciones, entre otros, y de tener bajo control todas las actividades del proceso de investigación y aquellas derivadas de este.

Equipo de comunicaciones: tiene la función de acompañar los procesos de diseño y planificación de las estrategias comunicacionales del estudio de valor y el plan de medios; desarrollar, implementar y materializar las estrategias de sensibilización y difusión de la investigación; definir la línea gráfica del estudio; hacer llegar las piezas comunicacionales dirigidas a cada uno de los grupos de interés; y dar soporte al equipo de investigación en los temas comunicacionales, tales como manejo de redes sociales, micrositiros web, información de avance, entre otros.

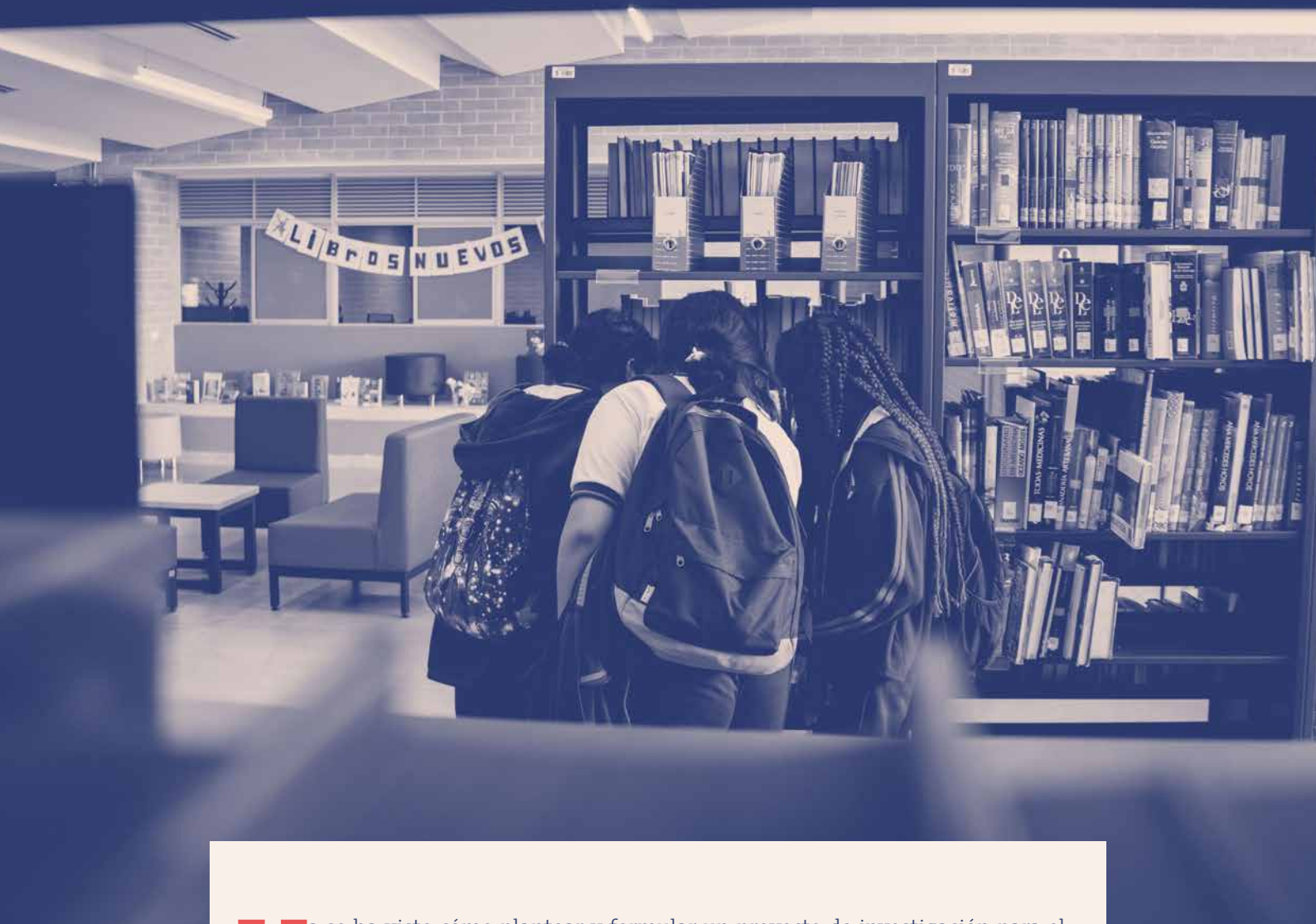
Asesores académicos y técnicos: su papel en la investigación es el de asesorar al equipo en la implementación de la metodología y el análisis de resultados; también, brindar acompañamiento en temas metodológicos, académicos y en la revisión de los productos de la investigación, para darle mayor soporte y rigor al proceso investigativo. Se destacan dos grandes grupos:

- i) **Equipo de instituciones bibliotecarias, quienes realizan aportes técnicos desde su experiencia y la aplicación de investigaciones similares; y**
- ii) **Asesores académicos, quienes revisan, hacen recomendaciones y validan los informes técnicos académicos del estudio.**

Finalmente, es importante que los participantes en el estudio establezcan *alianzas estratégicas con distintas organizaciones o instituciones nacionales e internacionales*, con quienes se pueden lograr sinergias para diferentes propósitos, por ejemplo: obtener cofinanciación; apoyar la recolección de información; participar en actividades de transmisión social del conocimiento y de las temáticas de la investigación; apoyar las estrategias de comunicación y difusión de resultados; dar mayor reconocimiento y legitimidad al estudio; entre otras. La relación entre los procesos del estudio de valor y sus grupos de interés configuran un modelo de gestión propio. Para mayor detalle, en el Anexo 3 se plantean algunas ideas sobre la organización de la investigación. Se trata de un punto de partida y puede ser ajustado, adaptado y/o mejorado para atender las realidades y especificidades de las bibliotecas y los contextos en donde se desarrolle su estudio.

CAPÍTULO 3.

DISEÑO METODOLÓGICO PARA
UN ESTUDIO DE VALOR



Ya se ha visto cómo plantear y formular un proyecto de investigación para el estudio de valor en bibliotecas; ahora es momento de detenerse en su diseño metodológico, el cual permite estructurar de forma ordenada y sistemática cada una de las etapas requeridas para encontrar el valor de las bibliotecas. Gran parte del diseño metodológico se basa en la revisión de los antecedentes y la literatura sobre estudios de valor en organizaciones similares, ya que esto ayuda a tener un mejor soporte en la ruta para implementar la investigación; por tanto, mientras más robusta sea esta revisión, mayores posibilidades e información se tendrán para abordar el estudio de valor. Además de ser “la carta de navegación” de la investigación, en el diseño metodológico se establecen explícitamente sus alcances, limitaciones y novedades. A continuación, se presentan los principales aspectos para tener en cuenta a la hora de organizar el diseño metodológico de la investigación.

3.1 Revisión de los antecedentes

El diseño metodológico del estudio de valor en bibliotecas inicia con la búsqueda de la literatura existente, con el propósito de identificar y analizar los referentes que ayuden a comprender cómo se han hecho estos estudios, cuáles han sido sus principales hallazgos, qué enfoques metodológicos se han utilizado, qué tan pertinentes han sido y qué novedades se pueden aportar (Guirao, 2015; Baena, 2017). La revisión de la literatura es una tarea permanente en todas las fases del estudio, dado que una buena revisión aclara y centra el problema de investigación, mejora el diseño metodológico, amplía el conocimiento sobre el área, contextualiza los descubrimientos y soporta mejor los hallazgos y conclusiones. A continuación, se presentan tres pasos que se han sugerido para llevar a cabo la revisión de la bibliografía (Creswell, 2003; Hernández et al., 2014):

- **Nube de ideas con palabras claves relacionadas con las bibliotecas**

La nube o lluvia de ideas es un método de intercambio de ideas en el que los integrantes del equipo de investigación participan, sin un orden ni filtro relacionado con las bibliotecas. Estas ideas se recogen —primero sin evaluación ni censura— y luego se valoran para seleccionar aquellas de mayor pertinencia y solidez para la investigación. En la Tabla 3 se presentan algunos temas y palabras claves que sirven para un estudio de valor.



Tabla 3.

Listado de temas y palabras clave

Concepto	Palabras Claves
Bibliotecas	"Bibliotecas públicas", "Bibliotecas Iberoamérica", "Biblioteca y territorio", "Biblioteca y sociedad", "Biblioteca y desarrollo", "Incidencia de las bibliotecas", "Public Library", "Ibero-American Libraries".
Calidad de vida	"Calidad de vida", "Calidad de vida y desarrollo", "Mediciones e indicadores de calidad de vida", "Conocimiento, bibliotecas y bien común", "Impacto bibliotecas públicas y bienestar", "Quality of Life", "Quality of Life, Development and Well-Being"; "Public Libraries Impact and Well-Being".
Valor Social	"Valor social", "Capital social", "Reconocimiento social", "Valor social de las Bibliotecas", "Bibliotecas y ciudadanías", "Biblioteca, público y social".
Retorno de la Inversión	"ROI", "Retorno Social de la Inversión", "Retorno Social de la Inversión en bibliotecas", "SROI", "SROI Cultura", "Retorno social y cultura", "Social Return on Investment", "Social Return on Investment in Libraries".
Economía y Cultura	"Economía de la cultura", "Bienes culturales", "Valor económico", "Estadísticas culturales", "Efectos económicos de las actividades culturales", "Sector público y desarrollo cultural", "Patrimonio cultural", "Organizaciones culturales", "Bienes públicos", "Economics of Culture", "Cultural Assets", "Cultural Value", "Economy and Culture".

Fuente: Elaboración propia con base en Gómez et al. (2021).

- **Búsqueda de palabras claves en repositorios**

Después de seleccionar las palabras clave, se busca la documentación académica y científica en las que se soportan los componentes teóricos y metodológicos de la investigación, en el orden descrito a continuación:

- (I) Ingresar a los catálogos de las bibliotecas y a los repositorios académicos locales e internacionales (ver Tabla 4), por ejemplo:

Tabla 4.

Bases de datos indexadas

Base de datos	Link
Dialnet	https://dialnet.unirioja.es/
Elsevier	https://www.elsevier.com/
Google Académico	https://scholar.google.es/
SciELO	https://scielo.org/es/
Latindex	https://www.latindex.org/
Redalyc	https://www.redalyc.org/
REDIB	https://redib.org/
SCOPUS	https://www.scopus.com/
Web of Science	https://www.webofscience.com/

Fuente: Elaboración propia.

- (II) Definir las palabras clave en diferentes idiomas (inglés, español, portugués);
- (III) Ejecutar la búsqueda;
- (IV) Seleccionar los documentos teniendo en cuenta la pertinencia para el estudio de valor, el año de publicación (privilegiando textos recientes, de las últimas décadas) y que estén disponibles para su lectura completa.

- **Elaboración de fichas de lectura**

Los documentos encontrados en los repositorios seleccionados según su mayor relevancia y utilidad se llevan a un registro o sistematización conocido como ficha de lectura. En ella se ordena la información y se consignan el nombre del trabajo, autores, año, resumen, los datos básicos para la citación, las citas textuales del documento consultado, las palabras clave asociadas con el contenido; se agrega también un campo de observaciones destinado a las reflexiones, ampliaciones y pistas para nuevas búsquedas o profundización. Un ejemplo del formato de ficha de lectura es el siguiente.

Formato 2.

Ficha de lectura

ASUNTO/TEMA					
BIBLIOGRAFÍA					
Título					
Autor					
Editorial		Año de publicación		Número de páginas	
Citación y link De consulta					
CONTENIDO					
Palabras claves					
Citas textuales					
Referencias dentro del mismo texto					
Observaciones					
Fecha de diligenciamiento:					Elaboró:

3.2 Selección de la metodología para el estudio de valor

El diseño metodológico de la investigación se basa en la utilización de métodos cuantitativos, cualitativos o la combinación de ambos, como ya se mencionó. Un estudio de valor impone, de cierta forma, el desafío de medir el valor conferido a las bibliotecas, bien sea a través de cifras o de las apreciaciones consensuadas por la

comunidad. En estos estudios también se detallan las características de la(s) biblioteca(s) y sus conexiones con los contextos en los que ofrecen sus servicios, que al final son insumos para cuando se hagan recomendaciones respecto de las políticas públicas. En la Tabla 5 se presentan algunas metodologías que provienen de diferentes disciplinas, y que son útiles para medir el valor de las bibliotecas.

Tabla 5.
Metodologías para la medición del valor

Metodología	Tipo de análisis	Objetivo
Método narrativo	Cualitativo	Crear un relato que organice en una secuencia coherente los acontecimientos que forman parte de un proceso, en función de su contribución al desarrollo global de dicho proceso.
Análisis de Contenido Temático	Cualitativo y mixto	Analizar el mensaje de las declaraciones o textos de las personas —según los conceptos y no las palabras en sí—, a través de la clasificación de los elementos o contenidos del texto en categorías de mayor recurrencia.
Retorno Social de la Inversión	Cuantitativo	Estimar los valores de la rentabilidad social que obtienen las personas a partir del uso y disfrute directo de los servicios prestados por distintas organizaciones públicas y del patrimonio cultural.
Métodos de valoración económica para bienes de no mercado	Cuantitativo y mixtos	Estimar el valor que las personas le conceden a los bienes que no tienen mercado a través del análisis de su preferencia por ellos y la contribución a su bienestar, bien sea que revelen sus preferencias en mercados paralelos y cercanos (por ejemplo, los métodos de precios hedónicos y los costos de viaje) o las declaren en escenarios donde se simula un mercado (por ejemplo, el método de valoración contingente y los experimentos de elección).

Fuente: Elaboración propia.

Para hacer una mejor selección de la metodología es importante conocer un poco más sobre ella, en qué consiste y cuáles son sus fundamentos conceptuales. Los ejemplos de la Tabla 5 no son las únicas opciones metodológicas para un estudio de valor, pero sí son quizás las más empleadas en el ámbito de las organizaciones públicas y por ello un ejercicio que combine estas metodologías puede resultar apropiado. Por ejemplo, el *Estudio de valor económico y social del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín* presenta la aplicación integrada del Análisis de Contenido Temático, el Retorno Social de la Inversión y el Método de Valoración Contingente; así obtuvo resultados más completos y holísticos sobre el valor económico y social de las bibliotecas.

- **Método narrativo**

La metodología narrativa consiste en analizar los acontecimientos y percepciones que tienen las personas sobre las bibliotecas, para construir un único relato que contiene de forma secuencial, coherente e integrada todas las manifestaciones declaradas (Polkinghorne, 1988). Esta metodología es útil porque el relato resultante permite establecer el valor social de las bibliotecas. Este método difiere de otros porque no se centra en tomar discursos individuales, sino en integrarlos y unificarlos en una “experiencia global”, que les da sentido a partir del momento y contexto en el que son declarados. El análisis de los discursos así integrados permite llegar a conclusiones y/o generar reflexiones sociales frente al proceso u objeto estudiado. En la Tabla 6 se presentan las principales diferencias entre dos métodos.

Tabla 6.
Diferencias entre el método narrativo y el método analítico centrado en variables

	Método narrativo	Método analítico centrado en variables
Foco de estudio	Se base en los eventos que conforman una experiencia global, es decir, el conjunto de acciones encadenadas coherentemente en función de su significado, momento y contexto.	Toma variables, es decir, se basa en categorías analíticas observables independientemente (horarios, personal, etc.) en las unidades de estudio.
Procedimiento para explicar	Realiza un encadenamiento narrativo de las acciones de manera que constituyan un relato unificado con sentido, en el cual se explican las conexiones entre cada una de ellas.	Se asocian las variables en función de la relación causa-efecto, es decir, si existe correlación entre ellas y, por tanto, se pueden extrapolar de la muestra del estudio a la población universal.
Consideración del contexto	El proceso de explicación considera el contexto, pues solo así es posible reconstruir el sentido global de las acciones en una experiencia situada en tiempo y lugar.	El proceso de explicación se abstrae de los contextos particulares, pues solo considera las variables objeto de análisis y estudio.

Fuente: Kornblit (2007).

Por su potencial para la producción de relatos como prácticas emancipadoras y generadoras de crítica social, esta metodología ha sido ampliamente utilizada en las ciencias sociales. Por ejemplo, González et al. (2020), a partir del método narrativo biográfico, buscan acercarse a la comprensión de la educación inclusiva desde la ex-

perencia escolar de maestros de escuelas; Amar (2020) se apoya en la creación de un relato para realizar un estudio acerca de la importancia de la educación para la paz y el desarrollo social de España. En general, este método sirve para llevar a cabo un estudio de valor de un corte más sociológico, antropológico y filosófico mediante el análisis de los discursos y manifestaciones de valor que las personas declaran sobre el quehacer bibliotecario y la relación con los grupos de interés.

- **Análisis de Contenido Temático**

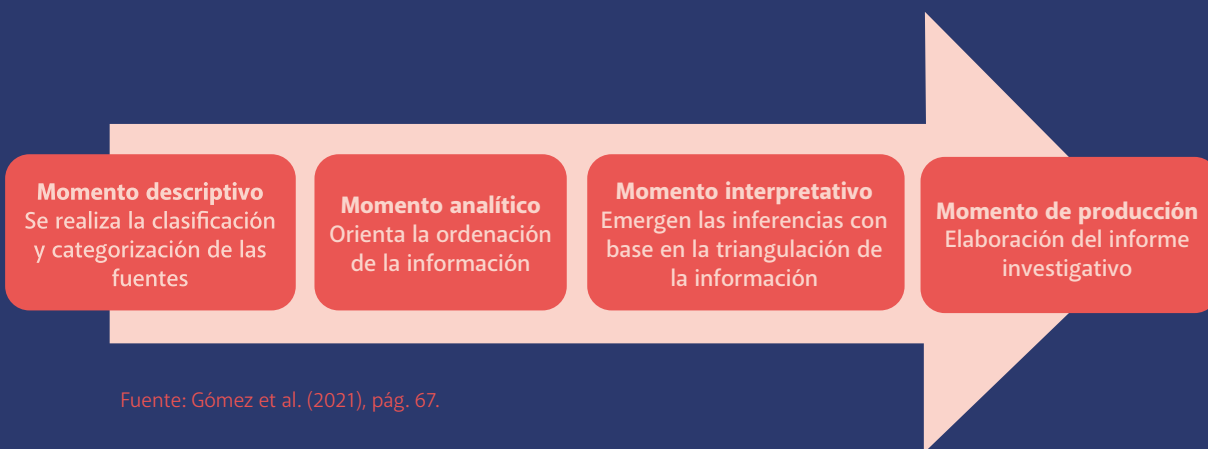
El Análisis de Contenido Temático (ACT) toma las declaraciones de las personas con respecto a un tema o pregunta específica (por ejemplo ¿por qué es valiosa para ti la biblioteca?), para analizar la presencia de términos o conceptos (formulación de una idea contenida en una palabra), con el fin de brindar una interpretación y construir inferencias lógicas y reconocer tendencias, patrones, frecuencias, relaciones, estructuras y/o consenso entre los mensajes recogidos (Bardín, 2002; Andreu, 2002). Para emplear este método se clasifican las palabras o contenidos de los mensajes de las personas en categorías; es decir, se les pone un nombre a los fragmentos de la información de interés para el análisis o, lo que es lo mismo, se “etiqueta” o “rotula” la información según significados compartidos entre fragmentos considerando el contexto en el que se emite el mensaje y la relación entre la persona que lo declara y a quien se lo declara (Torres, 1998; Aigeneren, 2009). Para una mejor comprensión, si se toman las respuestas de varias personas a la pregunta del inicio de este párrafo, al aplicar el ACT³ se pueden encontrar distintas categorías relacionadas con el valor social de las bibliotecas, por ejemplo: sitios de encuentro, organizaciones públicas, información, conocimiento, lectura, tranquilidad, entre otras.

• • • • •
³ Esta metodología es utilizada en el *Estudio de valor económico y social del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín*. Para mayor detalle, consulte el *Cuaderno 1 – Las bibliotecas tienen valor: Análisis de las percepciones ciudadanas*, disponible en: <https://bibliotecasmedellin.gov.co/estudio-de-valor/2021/07/14/las-bibliotecas-tienen-valor-analisis-de-las-percepciones-ciudadanas/>



En general, la técnica de ACT es una herramienta que permite reconocer e interpretar conductas de las personas, significados y sentidos, determinados por diferentes formas de pensar, sentir y actuar, y ligadas al lenguaje, la interacción social y la comunicación (Habermas, 1989). El ACT posibilita un acercamiento clave a las percepciones de los ciudadanos frente a un tema específico —en este caso, el valor social que le conceden a las bibliotecas, y que expresaron por distintos medios: redes sociales, grupos focales de discusión, relatos, encuestas, entre otros—. En la Figura 5 se presentan los cuatro momentos requeridos para la implementación adecuada de esta metodología. Algunos referentes de uso de esta metodología corresponden a los estudios realizados por Andreu (1998), para el análisis de la evolución de la percepción española sobre ellos mismos y el mundo en el cuatrienio 1991-1994; y por Calle y Díaz (2018), para comprobar la efectividad del mercadeo de una página de Facebook.

Figura 5. Momentos para la implementación del Análisis de Contenido Temático



Fuente: Gómez et al. (2021), pág. 67.

- **Retorno Social de la Inversión**

El Retorno Social de la Inversión (SROI, por sus siglas en inglés: *Social Return on Investment*) es una técnica de valoración que ha venido ganando importancia por ser una herramienta que logra aproximar los valores financieros que los ciudadanos pueden obtener a partir del uso y disfrute directo de los servicios prestados por distintas organizaciones públicas (Zamudio, 2016) y del patrimonio cultural: bibliotecas (Luria y Pintor, 2013; Gómez-Yáñez, 2014; Hernández-Sánchez, 2016), teatros (Leathem, 2015) o museos (Whelan, 2015; Viganò y Lombardo, 2018). Por lo tanto, el SROI ha permitido



presentar una relación clara entre beneficios y costos que es fácilmente comunicable a usuarios, tomadores de decisiones y entes gubernamentales interesados.

El SROI se basa en el supuesto de que si la organización no existiera (las bibliotecas públicas), los ciudadanos tendrían que pagar por los servicios en mercados privados, dando cuenta del ahorro que perciben al acceder libre y democráticamente a ellas. Así, el Indicador de SROI permite medir y cuantificar el beneficio anual que las organizaciones públicas generan a la sociedad, mediante la comparación de lo que sus servicios cuestan en mercados paralelos o cercanos, versus la inversión necesaria para su operación y funcionamiento. Para usar esta metodología es necesario contar con los siguientes datos estadísticos y financieros, consolidados para un año o periodo fiscal:

- a) Consumo: número de actividades o usos y asistentes o beneficiarios de los servicios de la organización. En el caso de las bibliotecas: número de libros consultados y prestados, total de horas de asesoramiento bibliotecario, talleres de fomento a la lectura, actividades artísticas y culturales, entre otros.
- b) Costos: para cada servicio y actividad de la organización debe tenerse el costo discriminado en el que se incurrió para su ejecución.
- c) Precios: indagar en mercados paralelos el precio de los servicios de la organización, siempre y cuando estos sean lo más homogéneos y cercanos a la organización base.

Algunas organizaciones bibliotecarias que han aplicado esta metodología para evaluar su valor son: la Red de Bibliotecas Municipales de la provincia de Barcelona (2011), el Consejo de Cooperación Bibliotecaria de España (2013), la Red de Bibliotecas Públicas del Gobierno de Navarra (2016) y, recientemente, el Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín⁴ (2021).

- **Método de Valoración Contingente**

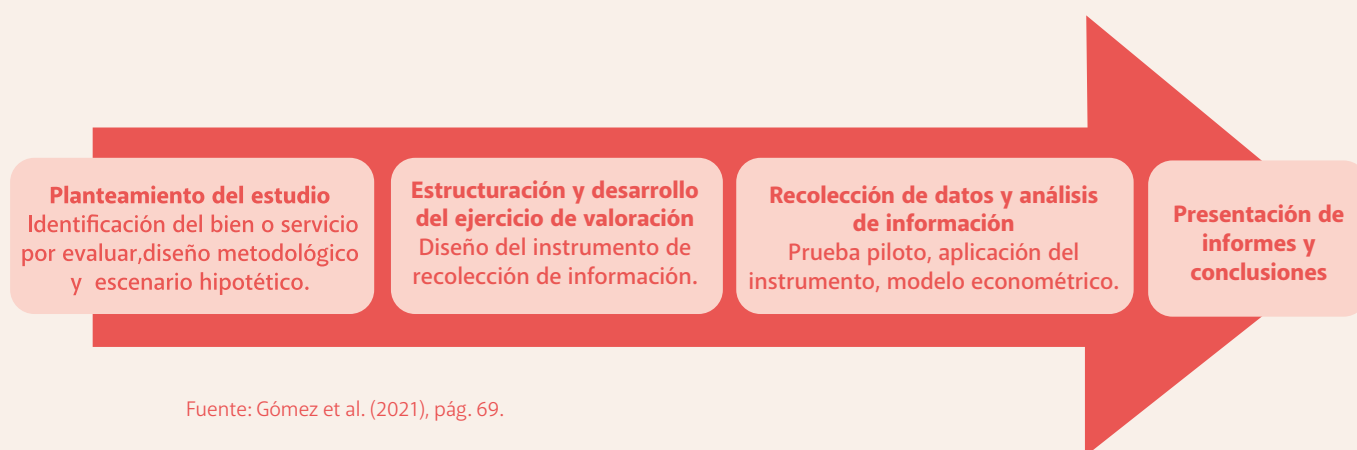
Las bibliotecas son consideradas bienes de no mercado, es decir, bienes públicos e irrepetibles que no se venden ni compran en el mercado —como sí sucede con los bienes privados (ropa, casas, alimentos, automóviles, entre otros)—. Por eso no es posible tomar los precios como un referente del valor monetario de las bibliotecas. Como solución a esta limitación, se han promovido los métodos de valoración económica para estimar el valor de estos bienes de no mercado 1) a través de la simulación de un mercado, por ejemplo, la Valoración Contingente y los Experimentos de

• • • • •
⁴ Los resultados de la Inversión del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín se encuentran publicados en el *Cuaderno 2 – Las bibliotecas tienen valor: una mirada desde el Retorno Social de la Inversión*, disponible en: <https://bibliotecasmedellin.gov.co/estudio-de-valor/2021/07/22/las-bibliotecas-tienen-valor-una-mirada-desde-el-retorno-social-de-la-inversion/>

Elección; y/o 2) a través del análisis del comportamiento y decisiones de las personas en los mercados de los bienes cercanos o relacionados (valorización de la tierra, hospedaje, alimentación, souvenirs, entre otros), en los que se basan los métodos de Precios Hedónicos y los Costos de Viaje. Se tomará el Método de Valoración Contingente, toda vez que ha sido de los más usados para estimar el valor económico de las bibliotecas públicas; tal es el caso de la Red de Bibliotecas Públicas, Universitarias y Científicas de España (2014), la Red de Bibliotecas Públicas de Chile (2017) y el Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín⁵ (2021).

El Método de Valoración Contingente se basa en encuestas a partir de las cuales se diseña y simula un mercado hipotético que permitirá indagar el máximo valor que las personas estarían Dispuestas a Pagar (DAP) por la provisión o mejora de la organización pública y cultural objeto de estudio; o cuánto están Dispuestas a Aceptar (DAA) por la pérdida o afectación del bien o los servicios provistos por dicha institución (Riera, 1994; Herrero, Sanz y Bedate, 2003). Por lo tanto, en este método se pregunta por la voluntad ciudadana de apoyar la financiación de la organización de no mercado, es decir, las bibliotecas. Básicamente, la implementación de este método requiere cuatro fases principales tal y como se indica en la Figura 6.

Figura 6. Fases de implementación del Método de Valoración Contingente



Fuente: Gómez et al. (2021), pág. 69.

⁵ Los resultados del Método de Valoración Contingente aplicado al Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín se encuentran publicados en el *Cuaderno 3 – Las bibliotecas tienen valor: perspectivas desde el análisis económico*, disponible en: <https://bibliotecasmedellin.gov.co/estudio-de-valor/2021/07/22/las-bibliotecas-tienen-valor-perspectivas-desde-el-analisis-economico/>

3.3 Identificar las herramientas informáticas y programas que se van a utilizar

Las herramientas o programas son los desarrollos informáticos que se usan para la recolección y procesamiento de datos y que facilitan el análisis de información, de acuerdo con una secuencia, programación y/o interés específico. Un claro ejemplo de ello es Word, un programa que permite ahorrar tiempo a la hora de escribir y crear documentos presentables. En la Tabla 7 se describen tres programas gratuitos que permiten trabajar con gran cantidad de información y, por tanto, facilitan algunas tareas en la aplicación de las metodologías sobre estudios de valor que se vieron en el apartado anterior.

Tabla 7.
Herramientas informáticas

Google Surveys	Excel	R Studio
 Google Surveys		
Los formularios de Google permiten planificar eventos, enviar encuestas, hacer preguntas a la población objetivo y recopilar información de forma fácil y eficiente. Además, esta herramienta permite incluir los siguientes tipos de preguntas: respuesta corta, párrafo, selección múltiple, casilla de verificación, lista desplegable, escala lineal, cuadrícula de varias opciones, fecha y hora, entre otros. Además, ofrece una sistematización y análisis estadístico preliminar de los datos obtenidos.	Excel es un software para desarrollar hojas de cálculo, es decir, organizar los datos en una estructura de columnas y filas, cuya intersección es conocida como celda; y, con ello, posibilita realizar operaciones para su análisis y representación gráfica. Excel es muy útil para los fines propuestos en esta guía ya que en el programa se puede procesar la información obtenida de encuestas, redes sociales, departamentos de estadística, entre otros, y aplicar las funciones estadísticas ya incorporadas para realizar el análisis de datos y estimar los resultados, según cada metodología.	R Studio es un entorno de desarrollo integrado para el lenguaje de programación de datos, dedicado a la computación estadística y presentación gráfica de los datos. Incluye una consola, editor de sintaxis que apoya la ejecución de los códigos utilizados para el análisis de los datos, así como herramientas para el trazado, la depuración y la gestión del espacio y tareas de trabajo. Es útil para el desarrollo de estimaciones econométricas.

Fuente: Elaboración propia.



Con el fin de gestionar adecuadamente los recursos para el estudio de valor, hay que cerciorarse previamente de la disponibilidad de estos programas, y de que el uso y funcionalidad que se les va a dar sean acordes con el diseño y los requerimientos metodológicos, de modo que se puedan alcanzar eficiente y efectivamente los propósitos de la investigación. Estos programas cuentan, además, con distintas guías detalladas gratuitas en internet, sobre su instalación, utilización y aprovechamiento.

CAPÍTULO 4.

IMPLEMENTACIÓN DEL ESTUDIO DE VALOR



Cuando está listo el diseño metodológico del estudio de valor, se procede a implementar y realizar cada una de las fases planeadas. En este capítulo se encontrarán los elementos técnicos y algunas recomendaciones que se deben tener en cuenta en el momento de ejecutar cada una de las actividades de la investigación que son necesarias para obtener los resultados esperados.

4.1 Expediciones de campo

Hacer una visita de campo permite reconocer el objeto de estudio, relacionarse con los grupos de interés, recopilar información primaria e identificar la realidad estudiada (Behar, 2008; Flick, 2012). Específicamente, llevar a cabo una expedición de campo en la etapa inicial de un estudio de valor es fundamental porque un equipo interdisciplinario y con diferentes niveles de acercamiento al objeto de estudio logrará comprender mejor el funcionamiento y las particularidades de las bibliotecas, así como conocer de primera mano las experiencias y prácticas bibliotecarias y reconocer los territorios y contextos donde se localizan.

Las experiencias de los recorridos por las bibliotecas se sistematizan en un formato de diario de campo (ver Formato 3), que es un instrumento utilizado por los investigadores para recoger y registrar todos los hechos susceptibles de ser analizados y/o que apoyan la interpretación de resultados. Al diario de campo se anexan los registros fotográficos y los materiales de interés encontrados en la visita, que luego podrán ser útiles para las estrategias de comunicación, difusión o diagramación de piezas comunicativas. Los diarios de campo se diligencian diariamente durante el periodo de expedición, o por cada visita a una biblioteca, y se guardan en el archivo físico y/o digital de la gestión documental de la investigación.



Formato 3.

Diario de campo

DIARIO DE CAMPO			
PROYECTO			
OBJETIVO DE LA SALIDA DE CAMPO			
Fecha		Lugar	
PARTICIPANTES			
DESCRIPCIÓN			
Historia y contexto de la biblioteca			
Actividades que ofrece o destaca la biblioteca			
Usuarios destacados			
OBSERVACIONES / ASPECTOS PARA DESTACAR DE LA VISITA			
Diligenciado por			

4.2 Recolección de los datos

La recolección de datos se refiere al enfoque sistémico de reunir y medir información de diversas fuentes (ver Tabla 8), con el fin de obtener un panorama completo y preciso del tema de interés. Recolectar información implica identificar y elaborar un plan detallado de procedimientos que conduzcan a obtener los datos con un propósito específico —en este caso, el valor que tienen las bibliotecas— (Behar, 2008; Flick, 2012).

Tabla 8.

Tipos de fuentes de información

Primarias	Secundarias
<p>Constituyen el objetivo de la investigación y proporcionan datos de primera mano. Contienen información original que ha sido publicada por primera vez y que no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por nadie más. Son producto de una investigación o de una actividad eminentemente creativa.</p>	<p>La información que proporcionan proviene de fuentes primarias, sintetizadas y reorganizadas. Están diseñadas para facilitar y maximizar el acceso a las fuentes primarias o a sus contenidos. Permiten confirmar los hallazgos en una investigación y ampliar el contenido de la información de una fuente primaria.</p>
<p><i>Ejemplos:</i> resultados experimentales y de investigación, documentos oficiales, encuestas, entrevistas, bitácoras, entre otros.</p>	<p><i>Ejemplos:</i> monografías, artículos de revistas, enciclopedias, libros o artículos que interpretan otros trabajos o investigaciones, entre otros.</p>

Fuente: Elaboración propia con base en Sampieri et al. (2014).

Para realizar una correcta recolección y procesamiento de la información hay que plantear y resolver los siguientes interrogantes:

- ¿Cuáles son las fuentes de las que se obtendrán los datos?
- ¿En dónde se localizan estas fuentes?
- ¿A través de qué medio o método se van a recolectar los datos?
- Una vez recolectados, ¿de qué forma se van a preparar para que puedan analizarse y se responda al planteamiento del problema? (Hernández et al., 2014).

La principal emisora de información primaria es la ciudadanía misma, que, además de proporcionar insumos para el estudio, promueve, dinamiza y acepta la investigación; por ello debe vincularse y hacerse partícipe en el proceso. Si bien el interés es obtener conclusiones de la **población** o comunidad donde están las bibliotecas, normalmente una población es demasiado numerosa para abarcarla en su totalidad; por eso, se toma un subconjunto de la población, conocido como **muestra**, sobre la cual se hacen las observaciones (mediciones).

Existen diferentes técnicas para definir el tamaño y selección de la muestra para que sea representativa y significativa en términos estadísticos y demográficos, y que permita extrapolar o generalizar el comportamiento de las personas encuestadas a toda la población. En la Tabla 9 se encuentra una relación de las principales características y diferencias entre los dos principales procedimientos de muestreo

—no probabilísticos y probabilísticos—, con el fin de tener mejores elementos a la hora de definir el tipo de muestreo que se va a realizar en el estudio de valor (ver Barona y Cuéllar, 2014; Salazar y Del Castillo, 2018).

Tabla 9.
Procedimientos de muestreos

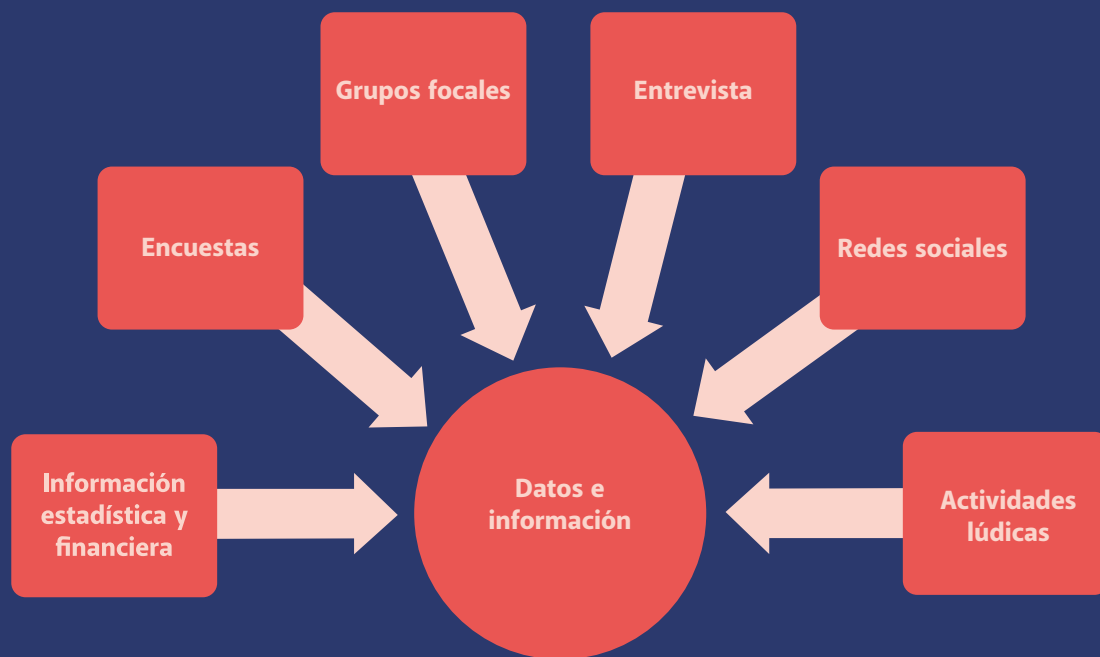
	Muestreo no probabilístico	Muestro probabilístico
Definición	Muestra no representativa que selecciona los elementos escogidos por conveniencia o comodidad.	Muestra representativa que selecciona los elementos escogidos aleatoriamente.
Ventajas	Menos laborioso, más económico y de fácil realización.	Son los únicos que permiten realizar inferencias y calcular el error de muestreo. Los resultados obtenidos pueden atribuirse a la población.
Desventajas	No permite realizar inferencias acerca de la población, ya que los resultados obtenidos solo pueden referirse a la muestra.	Más complejidad en su realización.
Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> • Juicio u opinión. • Por cuotas. • Accidental. • Por conveniencia. • Bola de nieve. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aleatorio simple. • Sistemático. • Estratificado. • Por conglomerados.

Fuente: Elaboración propia con base en Barona y Cuéllar (2014) y Salazar y Del Castillo (2018).

Una vez se ha hecho el muestreo, se selecciona el método de recolección de información primaria, que dependerá del diseño metodológico, el tipo de variable para analizar, la precisión deseada, el punto de recolección y las habilidades del equipo investigador. Es importante que los instrumentos de recolección de información que se van a utilizar cumplan con tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad, que de ello dependerá la calidad de la información para obtener los resultados y conclusiones (Hernández et al., 2014). En la Figura 7 se presentan algunas de las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de fuentes de información primaria convenientes para un estudio de valor y que, a continuación, se explicarán con mayor detalle.

Figura 7.

Técnicas e instrumentos de recolección de información



Fuente: Elaboración propia con base en Gómez et al. (2021), pág. 34.

- **Fuentes generales de información estadística y financiera**

Las estadísticas de consumo y los estados financieros son informes que permiten conocer la situación de un proyecto u organización al término de un determinado periodo; en ellos se detallan aspectos relativos a los bienes y servicios consumidos y se estipulan ingresos, gastos y ganancias obtenidas. Para implementar algunas de las metodologías utilizadas en los estudios de valor —por ejemplo, el Retorno Social de la Inversión—, es necesario disponer de la información estadística y financiera correspondiente al consumo de los servicios y el costo de la inversión total en el que incurren las bibliotecas. Las cifras estadísticas y financieras usualmente son proporcionadas directamente por entidades públicas (alcaldías municipales, departamento de estadística, entre otros) y las instituciones aliadas que intervienen en la coordinación y operación de las bibliotecas.



- **Encuestas**

Las encuestas permiten obtener información de personas relacionadas con el objeto de estudio. Posteriormente, mediante un análisis cuantitativo y/o cualitativo, de esa información se generan las conclusiones que correspondan a los datos recogidos (Behar, 2008; Westreicher, 2020). En suma, en las encuestas se interroga a las personas por las variables o datos por los que se indaga en la investigación.

Usualmente, para un estudio de valor hay que identificar los aspectos que conocen las personas. En el caso de las bibliotecas, las razones por las cuales las valoran, la importancia que conceden a sus servicios, la identificación de impactos y, por supuesto, las características socioeconómicas de quien responde la encuesta. Esta información no se encuentra fácilmente ni se revela en otras fuentes, por tanto, la forma de obtenerla es consultando a las mismas personas a través de diferentes tipos de preguntas, por ejemplo: escalas de valor, abiertas, cerradas, de selección múltiple, lista desplegable, entre otras. A la hora de hacer una encuesta se identifica claramente la población objetivo y se establece, mediante las diferentes técnicas de muestreo estadístico (Barona y Cuéllar, 2014; Salazar y Del Castillo, 2018), cuál es el número de encuestas que se van a realizar, de tal manera que la obtención de datos sea significativa y representativa.

Finalmente —y no menos importante—, de acuerdo con el contexto se define la forma más pertinente y/o eficiente de hacer la encuesta (presencial o virtualmente; teléfono o correo electrónico) para el estudio de valor. En ambos casos, usar como apoyo recursos gráficos, por ejemplo, imágenes, fotografías, videos, entre otros, mejora la calidad de la información obtenida, ya que todos los encuestados tendrán información simétrica y elementos homogéneos para declarar sus opiniones, percepciones y/o respuestas.

- **Grupos focales**

Los grupos focales son una técnica de investigación cualitativa desarrollada en un espacio de opinión y construcción colectiva, donde se busca el levantamiento de información a partir de la interacción comunicativa entre los investigadores y los participantes, y los participantes entre sí (Prieto y March, 2002). Para llevar a cabo un grupo focal se sigue nueve (9) pasos, como se ilustran en la Figura 8:



Figura 8.

Pasos para realizar un grupo focal



Fuente: Elaboración propia con base en Escobar y Jiménez (2008).

1. Establecer los objetivos para el desarrollo del grupo focal, es decir, responder a preguntas como: a) ¿qué deseamos lograr?, b) ¿qué buscamos con esta investigación?, c) ¿qué información podemos obtener de este grupo?, y d) ¿cómo involucrar a los participantes del grupo focal en la investigación?
2. El diseño del grupo focal debe ser coherente con la definición de objetivos. Los grupos focales pueden constituirse solo para la investigación o ser parte de un estudio más grande, en la cual se triangulan los resultados con otras técnicas de recolección de datos.
3. Planear las sesiones con antelación: ese tiempo es para identificar, analizar, formular y evaluar el problema que se va a presentar al grupo focal; realizar un marco de referencia teórico y metodológico; identificar, seleccionar y comprometer a los participantes; y encontrar un sitio adecuado para el desarrollo del ejercicio.
4. Seleccionar a los participantes de acuerdo con criterios específicos, por ejemplo, el conocimiento y la experiencia; es personal de interés para el

estudio; representan a un determinado sector y/o están estrechamente relacionados con el objeto de estudio y los temas que se van a tratar en el grupo focal.

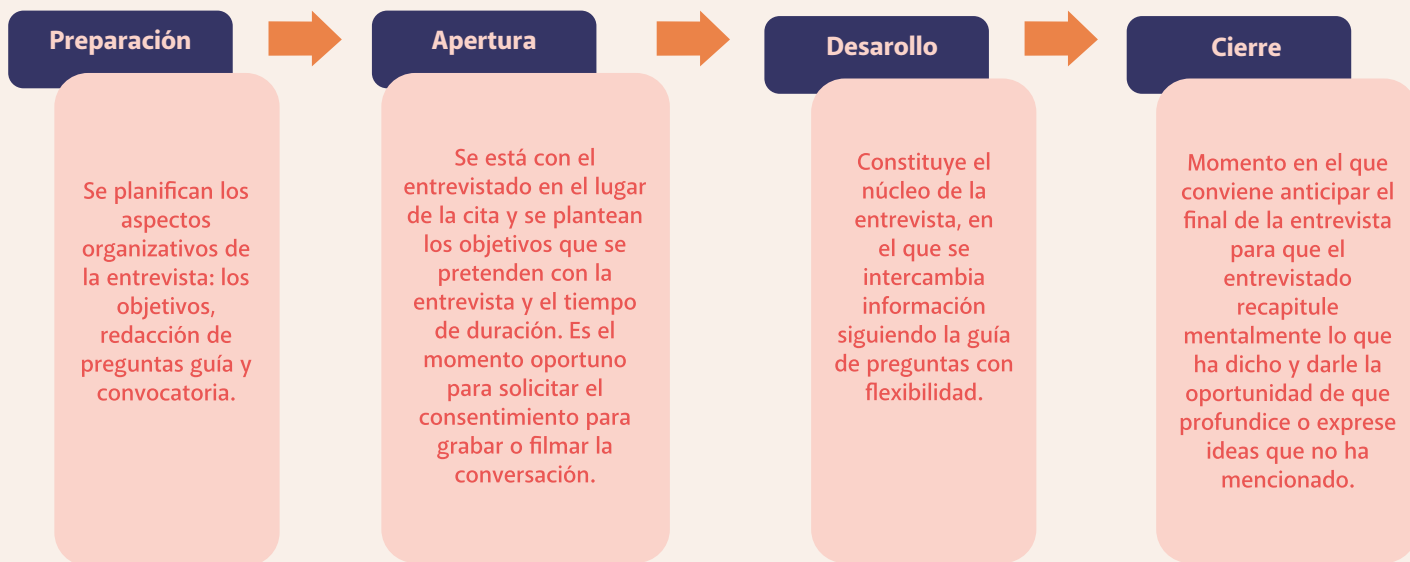
5. Elegir dentro del equipo de investigación al moderador, cuya función principal es guiar el encuentro y motivar las diversas opiniones en el grupo.
6. Preparar las preguntas del encuentro, que deben ser concretas, estimulantes y flexibles y, en lo posible, deben guiar la discusión de lo más general a lo específico; también se debe determinar la metodología para la participación y recolección de la información derivada de estas preguntas.
7. El lugar donde se va realizar la sesión de los grupos focales debe ser privado; a él solo tienen acceso los participantes y el equipo de investigadores. Se recomienda un sitio ventilado, iluminado, cómodo, no ruidoso, que permita la concentración.
8. Asignar a un encargado de la logística, quien convocará a los participantes, organizará todos los recursos y materiales del encuentro y preparará los incentivos que se entregarán como agradecimiento a los participantes.
9. Finalmente, llevar a cabo el grupo focal. Resulta práctico apoyarse en una presentación bien documentada y atractiva para mantener la atención de los participantes, así como elaborar una relatoría del espacio de discusión y consignar las ideas principales en una pizarra física o digital.

- **Entrevistas**

La entrevista se define como “una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial” (Díaz-Bravo et al., 2013, p. 2). A diferencia de la metodología de grupo focal, la entrevista se enfoca en las preguntas y respuestas entre el investigador y los participantes. Además, en la entrevista el nivel de estructura y de participación del moderador es más alto que en los grupos focales. Como observamos en la Figura 9, la realización de las entrevistas está compuesta por cuatro fases.



Figura 9.
Fases de la entrevista



Fuente: Elaboración propia con base en Díaz-Bravo et al. (2013).

También es importante tener conocimiento sobre los tres tipos de entrevistas: estructurada, semiestructurada y no estructurada (Díaz-Bravo et al., 2013). En la entrevista estructurada las preguntas se fijan de antemano, con un determinado orden, y contienen un conjunto de categorías u opciones para que el entrevistado elija; la entrevista semiestructurada tiene un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, pues parte de preguntas planeadas que pueden ajustarse a la conversación sostenida con los entrevistados; y, finalmente, las entrevistas no estructuradas son más informales, más flexibles y se planean de manera tal que pueden adaptarse a los personas, a las condiciones y a las temáticas tratadas.

- **Redes sociales**

Las redes sociales son plataformas digitales formadas por comunidades de individuos con intereses, actividades o relaciones en común, que permiten el contacto entre personas y funcionan como un medio para comunicarse e intercambiar datos. Hoy las redes sociales se convierten en una importante fuente de información, dado que permiten a las personas dar a conocer sus valoraciones, opiniones, percepciones, intereses y propósitos con respecto a un tema de manera libre y espontánea.

Entre las ventajas de esta fuente de información se encuentra la inmediatez de respuesta, mayores niveles de difusión, la acogida de las personas, las conversaciones que se pueden detonar, la diversidad de voces y las facilidades para llegar a todos los públicos. Sin embargo, también tienen algunas limitaciones, por ejemplo, la interpretación de los *emojis*, que no es tan fácil identificar las características sociodemográficas de los participantes y que se puede distorsionar la información si no es presentada de manera clara y precisa.

- **Actividades lúdicas**

Las actividades lúdicas constituyen una herramienta importante para la recolección de la información ya que el juego “es una actividad inherente al ser humano, vinculada al gozo, al placer y a la diversión. Su importancia en el proceso de enseñanza y aprendizaje es reconocida pues se considera que, enmarcado en una actividad didáctica, potencia el desarrollo cognitivo, afectivo y comunicativo, que son aspectos determinantes en la construcción social del conocimiento” (Melo y Hernández, 2014, p. 41). Como se mencionó en capítulos anteriores, el valor de las bibliotecas está asociado con la percepción y las dinámicas sociales, de allí que a través del desarrollo de actividades lúdicas sea posible extraer información efectiva y transparente acerca de los gustos, necesidades y expectativas de las personas.

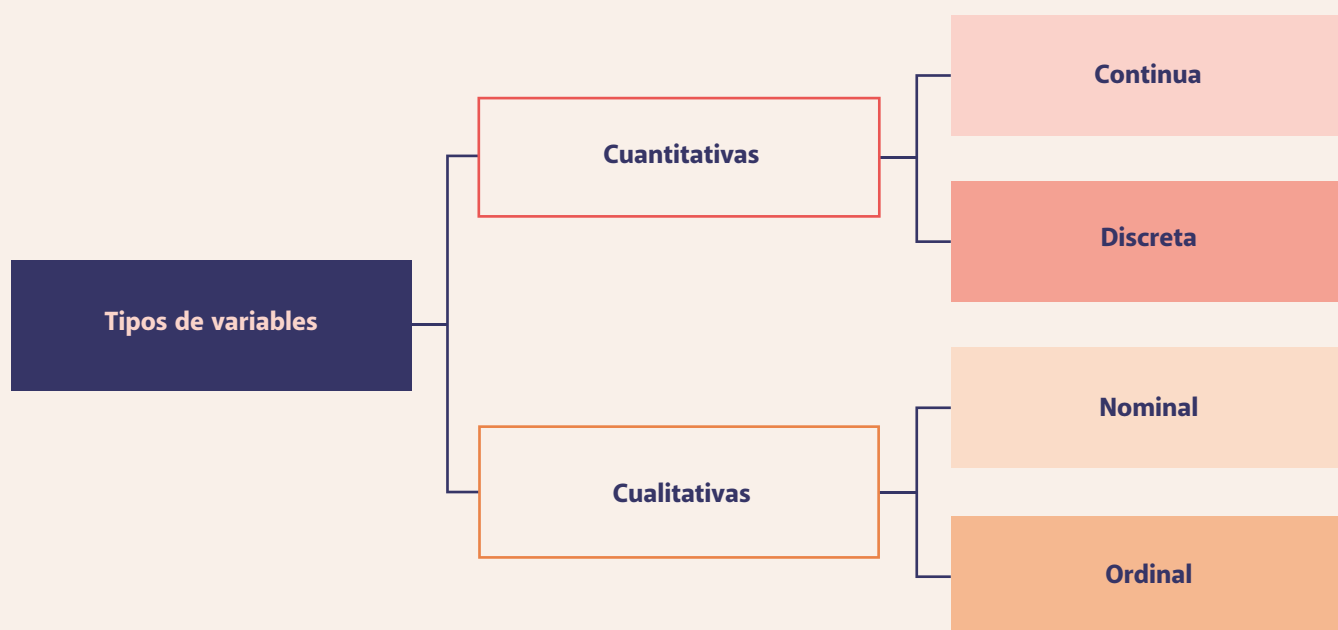
Por ejemplo, se pueden hacer concursos de preguntas que se diseñen de tal manera que pongan de manifiesto los servicios más conocidos, apropiados y usados por los usuarios; concursos de dibujos que permitan establecer cómo los usuarios y no usuarios de las bibliotecas imaginan y definen sus espacios; creaciones y representaciones artísticas que recojan relatos, anécdotas e historias sobre alguna experiencia o recuerdo en bibliotecas; entre otros. Las actividades lúdicas son buenas porque posibilitan llegar a diversos públicos, por ejemplo, población infantil o adultos mayores cuyo proceso de declaración de información puede ser mejor motivado por el juego y la creación.

4.3 Sistematización de los datos recolectados

La sistematización de datos es un proceso de reflexión en el que se pretende ordenar u organizar los procesos y los resultados del estudio. En la sistematización los investigadores buscan explicaciones para lo que ocurrió durante su investigación. Los datos son recopilados a partir de cualquiera de las fuentes de información que se describieron en la sección anterior (4.2.) y corresponden a las medidas y/o números

que toman las variables, —entendidas como las características observables que varían entre los diferentes individuos de una población o muestra, por ejemplo: sexo, edad, nivel de educación, calificación del servicio, entre otras—. De acuerdo con la naturaleza de la medición de los datos existen dos tipos de variables: cuantitativas y cualitativas. En la Figura 10 se presenta la clasificación de las variables, ya que esto determina la forma de ordenar las bases de datos y las técnicas para el procesamiento y análisis de la información necesaria para la toma de decisiones estratégicas.

Figura 10. Tipos de variables



Fuente: Elaboración propia.

Las variables cuantitativas son aquellas que se expresan en términos numéricos; dentro de esta categoría se encuentran las variables continuas y discretas:

- Las variables continuas toman cualquier valor dentro de un intervalo, por ejemplo, el tiempo que pasa un usuario en la biblioteca, el peso de un libro, entre otros.
- Las variables discretas toman un valor finito o entero, por ejemplo, el número de libros prestados, de bibliotecarios contratados, de visitas de usuarios en un día, entre otros.

La otra categoría de variables son las cualitativas, que se expresan normalmente en términos de palabras y se dividen en nominales y ordinales:

- Las variables nominales manifiestan características o cualidades cuyas categorías no tienen un orden preestablecido, por ejemplo, los servicios que ofrece una biblioteca.
- Las variables ordinales corresponden a características o cualidades cuyas categorías tienen un orden preestablecido, por ejemplo, el nivel de satisfacción (malo, regular o bueno) de un usuario por un bien o servicio bibliotecario recibido.

Para analizar estas variables se construye una base de datos que recoge de manera estructurada y ordena las mediciones o codificaciones de cada una de ellas. La medición de las variables es importante en las ciencias sociales porque permite vincular conceptos abstractos con indicadores objetivos, como los índices de calidad de vida, de confianza institucional, entre otros. La validez y la confiabilidad de la medición de una variable dependen de las decisiones que se tomen para procesar y analizar dicha variable, pero, por lo general, se determinan en función de las posibilidades que ofrece la estadística descriptiva e inferencial. Para organizar la base de datos, se inicia con la transformación de las mediciones de las variables cualitativas ordinales y/o nominales, en escalas numéricas. Por ejemplo, si se tiene la variable sexo con dos niveles, masculino (M) y femenino (F), los encuestados solo tienen que señalar una de las dos opciones, pero al sistematizarla se convierte en una variable binaria o dicotómica, es decir, que toma el valor de cero (0) y uno (1), así: 0=F y 1=M. Esto aplica también para preguntas cuyas respuestas sean Sí (uno = 1) o No (cero = 0), o para aquellas cuyas respuestas cualitativas no requieren un orden real⁶.

En el caso de las variables cualitativas ordinales, se transforman las respuestas en escalas numéricas ordenando las categorías de mayor a menor o estableciendo una escala de Likert⁷. Las formas más comunes de variables ordinales son ítems actitudinales que establecen una serie de niveles expresados en percepciones con respecto a algún referente: de acuerdo o en desacuerdo, satisfecho o insatisfecho, importante o no importante, entre otros. Por ejemplo, para conocer el nivel de aceptación de los encuestados a propósito de la siguiente afirmación: “las bibliotecas públicas me permiten encontrar y conocer nuevas personas y disfrutar del arte y la cultura”, ellos pueden responder marcando una de las siguientes cinco alternativas: a) totalmente de acuerdo, b) de acuerdo, c) indiferente, d) en desacuerdo o e) total-

• • • • •
⁶ El *Estudio de valor económico y social del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín* presenta una sistematización y base de datos que sirve como ejemplo para este proceso y que está disponible para su consulta en: <https://bibliotecasmedellin.gov.co/estudio-de-valor/download/anexo-6-cuaderno-3/#>

⁷ Este método contiene preguntas (o ítems) definidos y de opción múltiple que pueden ser contestadas con facilidad, y que al mismo tiempo nos facilitan una medición de datos sencillos de interpretar por métodos estadísticos.

mente en desacuerdo. Entonces, es posible codificar estas alternativas con números que van del uno al cinco sugiriendo un orden preestablecido, pero que no implican una distancia entre un número y otro. En la Figura 11 y en la Tabla 10 se encuentran representaciones de la escala de Likert que pueden ser usadas en los estudios de valor.

Figura 11.

Representación de una escala de Likert



1: Totalmente en desacuerdo

2: Desacuerdo

3: Indiferente

4: De acuerdo

5: Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10.

Escalas de Likert según el objetivo de medición

	Definición	Escala de medición
Satisfacción	Permite medir el agrado del usuario por una actividad, servicio y/o bien recibido.	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente satisfecho. • Satisfecho. • Algo satisfecho. • Insatisfecho. • Totalmente insatisfecho.
Importancia	Permite cuantificar las preferencias de los usuarios por la oferta de los servicios bibliotecarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Muy importante. • Importante. • Algo importante. • Poco importante. • Nada importante.

	Definición	Escala de medición
Repetición	Permite conocer la frecuencia y los hábitos de los usuarios y cuáles son los servicios más usados.	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre. • Casi siempre. • Algunas veces. • Pocas veces. • Nunca.
De 5 puntos	Consta de 5 opciones de respuesta que contienen polos positivos, negativos y una opción neutra conectada con opciones de respuesta intermedias.	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo. • De acuerdo. • Indiferente. • Desacuerdo. • Totalmente en desacuerdo.
Dificultad	Sirve para conocer las calificaciones de los usuarios sobre los productos o servicios de forma simple.	<ul style="list-style-type: none"> • Muy fácil. • Fácil. • Neutral. • Difícil. • Muy difícil.

Fuente: Elaboración propia con base en Méndez y Peña (2006) y Hammond (2021).

Una vez realizadas las transformaciones requeridas, se utiliza una hoja de cálculo de Excel para construir la base de datos (ver Formato 4), donde las columnas corresponden a las variables de interés del estudio y las filas a las respuestas de las personas participantes a cada variable. De acuerdo con la temporalidad de los datos, las bases pueden ser de dos tipos:

1. De corte transversal: cuando se recopilan datos de muchos sujetos (como individuos, empresas, países o regiones) al mismo tiempo, o sin tener en cuenta las diferencias en el tiempo;
2. Datos de panel: son aquellas conformadas por cualquier conjunto de datos con observaciones repetidas a lo largo del tiempo.

La primera hoja de la base de datos corresponde al diccionario de las variables en el que se indica la siguiente información:

- **Código:** Abreviación o sigla de la variable.
- **Descripción:** Se indica la pregunta a la que se relaciona en la encuesta.
- **Tipo:** Corresponde a la naturaleza de la variable: cualitativa, discreta, continua, dicotómica o de lectoescritura, etc.
- **Valor:** Se indican los valores de la escala de medición que toma la variable.

En la segunda hoja de la base de datos se encuentra la totalidad de las respuestas recolectadas.

Formato 4.

Base de datos

ID	Variable 1	Variable 2	Variable 3	...	Variable n
Identificador para cada persona que suministra información	Se colocan las respuestas de las personas, en escala de medición numérica, a cada una de las variables.				
ID	SEXO	EDAD	CALIDAD		INGRESOS
1	0	39	4		450 USD
2	1	22	5		800 USD
3	0	65	3		670 USD
4	0	43	3		520 USD
...	

4.4 Procesamiento y análisis de la información

Ordenada la información obtenida, la siguiente fase es el procesamiento y análisis a través de las técnicas de estadística descriptiva e inferencial, que se encargan de la organización, condensación, presentación de los datos en tablas y gráficos y del cálculo de medidas numéricas que permiten estudiar los aspectos más importantes de los datos. Por tanto, el análisis de los datos consiste básicamente en dar respuesta a los objetivos o hipótesis planteadas en el estudio a partir del cálculo y las estimaciones estadísticas. Para ello existen distintas herramientas o programas de análisis de datos (Excel, R Studio, Stata, Atlas.ti, entre otros). Por otro lado, la interpretación, a diferencia del análisis de datos, tiene un componente más intelectual y una función explicativa; su misión es buscar un significado al resultado del análisis de la información mediante su relación con todo aquello que se conoce sobre el objeto de estudio, de manera que se confirma, modifica o complementa la teoría o la aplicación metodológica con nuevos aportes y hallazgos; esto sucede una vez se obtienen y analizan los resultados.

Para observar el comportamiento de las distintas variables que influyen en el estudio de valor se estiman diferentes indicadores estadísticos que permiten visibilizar de manera más clara la relación entre las variables estudiadas. A continuación, se presentan estos indicadores, y la forma de obtenerlos y representarlos gráficamente.

- **Indicadores estadísticos**

Los indicadores estadísticos están conformados básicamente por tres tipos de medidas: tendencia central, dispersión y asociatividad. Las medidas de tendencia central muestran cómo están distribuidos los datos. Las medidas de dispersión son aquellas que permiten retratar la distancia de los valores de la variable a un cierto valor central, o identificar la concentración de los datos en un cierto sector del recorrido de la variable. Y, finalmente, las medidas de asociatividad se refieren al grado de asociación (o dependencia) entre dos variables. Estas medidas son estimadas para datos cuantitativos. En la Tabla 11 se relacionan cada una de estas medidas y la forma de estimarlas usando las funciones de Excel.

Tabla 11.
Indicadores estadísticos

Tipo de medida	Nombre	Definición	Función en Excel
Tendencia central	Media o Promedio	Corresponde a la suma de todos los valores individuales entre el número total de valores y representa el punto de equilibrio de la distribución de los datos.	=PROMEDIO(A1:A20)
	Mediana	Representa la cifra o valor que divide la muestra en dos mitades, es decir, 50% de la población está por debajo o arriba de ese valor.	=MEDIANA(A1:A20)
	Moda	Es la observación que tiene la mayor frecuencia en un conjunto de datos. Es la única medida de tendencia central que puede ser estimada para datos cualitativos.	=MODA(A1:A20)
Dispersión	Rango	Está determinado por los dos valores extremos de los datos muestrales; es simplemente la diferencia entre la mayor y menor observación. Es una medida de dispersión absoluta, ya que depende solamente de los datos y permite conocer la máxima dispersión.	=ValorMax -ValorMin
	Varianza	Es un valor numérico que mide el grado de dispersión relativa porque depende de la posición de los datos con respecto a la media. Es el promedio al cuadrado de las desviaciones de cada observación con respecto a la media. Menor varianza, menor variabilidad en los datos.	=VAR(A1:A20)

Tipo de medida	Nombre	Definición	Función en Excel
	Desviación estándar	Mide la dispersión en la distribución de los datos, por tanto, entre más dispersos sean estos, más grande es la desviación estándar. Se calcula como la raíz cuadrada de la varianza.	=DESVEST(A1:A20)
	Coefficiente de variación	Es una medida de dispersión relativa que permite comparar el nivel de dispersión de dos muestras de variables estadísticas diferentes.	=DESVEST(A1:A20)/ PROMEDIO(A1:A20)
Asociatividad	Covarianza	Es una medida de la asociación lineal entre dos variables. Indica si los valores están relacionados entre sí.	=COVAR (A1:A20;B1:B20)
	Correlación	Indica si existe alguna relación entre dos variables, es decir, si los cambios en una de ellas influyen en los valores de la otra. La correlación indica la fuerza y la dirección de una relación lineal entre dos variables aleatorias.	=COEF.DE.CORREL (A1:A20;B1:B20) ó =PEARSON (A1:A20;B1:B20)
	Regresión Lineal	Indica si los valores de una variable pueden ser utilizados para predecir el valor de la otra.	=ESTIMACION.LINEAL

Nota: A1:A20 y B1:B20 corresponde a las celdas en Excel que contienen los datos de las variables que deseamos analizar.

Fuente: Elaboración propia

En relación con los datos cualitativos, estos suelen resumirse en tablas de frecuencias absolutas y relativas. La frecuencia absoluta solo es el conteo de los eventos en cada categoría y la frecuencia relativa se obtiene dividiendo cada conteo de eventos de esa categoría entre el total de las mediciones y se expresa en porcentajes (Rendón-Macías et al., 2016). Por ejemplo, se desea analizar el sexo de un grupo de 100 usuarios de las bibliotecas; la frecuencia absoluta corresponde al conteo de cada grupo así: 56 personas son del sexo femenino y 44 del sexo masculino; la frecuencia relativa corresponde a expresar estos valores en términos porcentuales, es decir, 56% del total de usuarios son del sexo femenino y el 44% restante son del sexo masculino.

- **Gráficas**

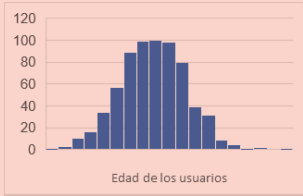

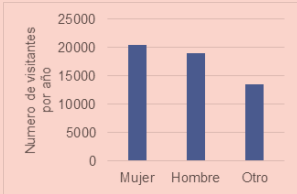
Una de las formas de representar el comportamiento y análisis de los datos es a través de gráficos que evidencian tendencias. Las gráficas también son muy útiles para

comparar visualmente los resultados discriminados por grupos o por algún criterio de interés y/o para resaltar hallazgos o resultados importantes. Para la construcción de las gráficas hay dos aspectos fundamentales que se deben tener en cuenta (Rendón-Macías et al., 2016):

1. Identificar claramente las variables. A excepción del gráfico de torta, los gráficos tendrán un eje X donde irán las denominadas variables explicativas o dependientes, y un eje Y que corresponde a las variables dependientes o explicadas; y
2. Usar la menor cantidad posible de palabras, pero suficientes para facilitar la comprensión.

En la Tabla 12 se representan las diversas gráficas que pueden emplearse en el estudio de valor, con su respectivas características y descripción.

Tabla 12.
Gráficas para el análisis de datos

Nombre	Característica	Descripción	Representación gráfica
Histograma	Gráficas para una sola variable	Representación gráfica en forma de barras, que simboliza la distribución de un conjunto de datos. Sirven para obtener una "primera vista" general, de la distribución de la población, o de la muestra, respecto a una característica cuantitativa.	
Torta	Gráficas para una sola variable	Es un círculo dividido en partes, donde el área de cada parte es proporcional al número de datos de cada categoría	
Diagrama de barras	Gráficas para dos o más variables no relacionadas	Es un diagrama que emplea barras en forma rectangular y que son proporcionales a las frecuencias que representan; con este tipo de diagrama se pueden comparar dos o más valores. Se utiliza para representar los caracteres cualitativos y cuantitativos discretos.	

Nombre	Característica	Descripción	Representación gráfica
Diagrama de caja	Gráficas para dos o más variables no relacionadas	Permiten visualizar y comparar la distribución y la tendencia central de valores numéricos mediante sus cuartiles*; es decir, cómo se distribuyen los datos teniendo como referencia la media.	
Gráficos de línea	Gráficas para dos variables que cambian en el tiempo	Es una conexión entre varios "marcadores" de puntos de datos por segmentos de línea. Un gráfico lineal tiene dos ejes: el eje X típicamente representa periodos de tiempo y el eje Y tiene un valor cuantitativo.	
Gráficos de puntos o de dispersión	Gráficas entre dos variables cuantitativas	Sirve para mostrar la posible relación entre dos variables	

*Los cuartiles son una forma de dividir valores numéricos en cuatro grupos iguales basados en cinco valores clave: mínimo, primer cuartil, mediana, tercer cuartil y máximo.

Fuente: Elaboración propia con base a Rendón-Macias et al. (2016).

4.5 Presentación de los resultados del estudio

Tener claridad sobre los productos que se esperan entregar al finalizar la investigación permite, por un lado, priorizar los públicos más pertinentes y seleccionar el mejor medio para comunicar los resultados del estudio. Por otro lado, especificar y planear la entrega de resultados sirve para establecer el orden, los contenidos y los momentos en los que se socializarán y difundirán. Además, las alianzas estratégicas que se establecen para la creación de estos productos son claves. A continuación, se exponen las posibilidades de productos que pueden derivarse de un estudio de valor.

- **Informe técnico**

Un informe técnico es un documento escrito que recoge el análisis detallado sobre un asunto determinado. En el caso específico del estudio de valor, los informes expo-

nen a profundidad los fundamentos teóricos que los soportan, los diseños metodológicos desarrollados, las estimaciones obtenidas, el análisis de los resultados y las conclusiones del análisis. El informe técnico incluye la información teórica y metodológica suficiente para que los lectores generen con propiedad sus conclusiones y recomendaciones. Gómez et al. (2021), siguiendo a Piorno (2008) y Coll (2020), proponen estructurar la presentación de los informes técnicos en ocho capítulos como se muestra en la Figura 12.

Figura 12.

Estructura de los informes técnicos



Fuente: Elaboración propia basado en Gómez et al. (2021)

- **Artículo científico**

Los artículos son documentos que exponen de manera sintética el resultado total de una investigación para su divulgación científica; se escriben y publican en el marco de un campo de conocimiento y están destinados a una comunidad académica en específico (Villagrán y Harris, 2009). Antes de publicarse en la revista especializada o multidisciplinar a la que se presente el manuscrito, un artículo científico se somete a un proceso de revisión y evaluación, usualmente por pares ciegos. En este sentido, la producción de artículos académicos es variada y las particularidades de los textos dependen de las normas, criterios y especificaciones de cada revista. También es posible alcanzar esta producción científica participando en eventos académicos



como congresos, seminarios y workshops (talleres), donde se exponen los avances o versiones preliminares de los artículos —también conocidos como documentos de trabajo—, que permiten socializar los resultados y motivan la discusión académica para mejorar, complementar y/o ajustar el trabajo.

- **Infografía**

Una infografía o gráfico informativo es la representación visual de información y datos, una colección de imágenes y textos simples que resumen un tema, para que se pueda entender fácilmente, de tal forma que cautive, impacte y comunique la información de forma clara y precisa (Valero, 2001; Minervini, 2005). Es importante considerar que las imágenes utilizadas no solo busquen emocionar y crear interés, sino que las infografías contribuyan también a que se pueda entender, recordar y procesar más fácilmente el contenido. Este recurso es muy potente para llegar a públicos no especializados y para la difusión en redes sociales o en escenarios públicos y políticos, donde se busca llegar con información organizada y sintetizada, pero también generar bastante impacto.

- **Guía metodológica**

Son documentos donde se ilustra la manera como se desarrolló la investigación, a través de los procedimientos, formatos y estructuras sugeridas. Estas guías facilitan la réplica de las investigaciones y su adaptación a los contextos y especificidades de diferentes instituciones u organizaciones públicas, culturales y/o bibliotecarias⁸.

- **Cartillas**

Son documentos o materiales dedicados principalmente a la población en general y a los tomadores de decisiones, en los cuales se explican íntegramente los principales resultados de la investigación; se trata de un producto de apropiación social del conocimiento que es útil, concreto y replicable. Las cartillas son documentos de corta extensión que tienen un lenguaje claro, cercano y de fácil comprensión para todo público; se acompañan de ilustraciones, gráficos e imágenes del proceso investigativo para motivar y generar recordación y apropiación de los resultados del estudio.

.....
⁸ Para un ejemplo de una guía metodológica revisar la guía del *Estudio de valor económico y social del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín*, disponible en: <https://bibliotecasmedellin.gov.co/estudio-de-valor/2021/07/22/guia-metodologica-del-estudio-de-valor/>



- **Micrositio web**

Los micrositos son una especie de mini páginas webs que ofrecen información concreta de forma usable, limpia, clara y al alcance del usuario, con el objetivo de generar una comunicación mucho más directa y a la que se accede fácilmente. Allí se puede depositar toda la información y productos de interés relacionados con el estudio de valor, así como los aplicativos o desarrollos web que se hayan creado a partir de los datos de la investigación. Por ejemplo, después de que la Red de Bibliotecas Públicas del Gobierno de Navarra (España) y el Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín (Colombia) realizaron sus ejercicios de Retorno Social de la Inversión, generaron para los usuarios una calculadora⁹ con la que pueden interactuar para conocer los beneficios percibidos por usar y disfrutar los servicios en dichas bibliotecas. Además, el estudio de Medellín agrega la construcción de un tablero de control¹⁰ que presenta de forma interactiva la caracterización ciudadana de las personas que participaron en las encuestas del ejercicio de Valoración Contingente. Los micrositos y aplicativos permiten un mayor acceso a los resultados del estudio y potencian su difusión a nivel nacional e internacional.

- **Conversatorios y socializaciones en público**

Los conversatorios son una estrategia para establecer diálogos y la transmisión social del conocimiento. Su carácter abierto y público los convirtieron en espacios de encuentro con los diferentes grupos de interés que permiten visibilizar el estudio y la apropiación de los temas claves. Para el desarrollo de los conversatorios son muy importantes las relaciones previas con el sector académico, pues son los expertos invitados los protagonistas de esta actividad y quienes de cierta manera dan mayor sustento, credibilidad y validez a las actividades del proyecto de investigación. Por tanto, resulta fundamental apoyarse en académicos reconocidos y que estén alineados con los temas y metodologías que se van a usar en el estudio, realizar acercamientos previos y atender sus recomendaciones. Además de los conversatorios, se realizan varias socializaciones públicas; es indispensable hacer una al iniciar el estudio, y la segunda cuando se tengan los resultados finales. En general, resulta valioso y sirve como parte de la memoria de la investigación hacer grabaciones de los conversatorios y las socializaciones públicas, y dejarlas a disposición de todos los grupos de interés en el microsito o en los canales de las redes sociales (Youtube, Facebook, Instagram, entre otros) de las organizaciones participantes y que apoyan esta actividad.

• • • • • • • • • •

⁹ La calculadora de Navarra está disponible en: <http://www.elvalordelasbibliotecas.es/es/calculadora-el-valor-de-las-bibliotecas/>.

La calculadora del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín se puede consultar en: <https://bibliotecas-medellin.gov.co/estudio-de-valor/estudio-en-cifras/calculadora-ciudadana/>

¹⁰ Ver en: <https://bibliotecasmedellin.gov.co/estudio-de-valor/estudio-en-cifras/caracterizacion-ciudadana/>

CAPÍTULO 5.

**ESTRATEGIA COMUNICATIVA
PARA UN ESTUDIO DE VALOR**



En este capítulo se presentan las principales estrategias para hacer difusión y divulgación de los resultados y principales hallazgos de la investigación. Se toman textualmente algunos de los apartados expuestos sobre el plan de medios y estrategias de comunicación incluido en la guía metodológica del *Estudio de valor económico y social del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín* (Gómez et al. 2021); de tal forma que se reconoce la utilidad, pertinencia y vigencia de la forma en que fue desarrollada la investigación para generar un mayor impacto y recordación, y para que el conocimiento generado sea apropiado por las comunidades y autoridades. A modo de ejemplo, se revisa la estrategia de redes sociales empleada en Medellín para analizar las diferentes formas de conocer las opiniones e inquietudes de los usuarios de las bibliotecas de manera efectiva. Además, ese ejemplo muestra cómo aprovechar las redes sociales para compartir los resultados de la investigación y así impulsar la apropiación del estudio.



5.1 Comunicación horizontal y vertical

La penetración de internet en las distintas esferas de la sociedad y el desarrollo acelerado de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son fenómenos que, por lo general, están asociados al mundo urbano. A pesar de que los medios digitales permean todos los niveles de la sociedad, existe todavía un compromiso importante con la población rural. Por ende, es importante diseñar estrategias que, en efecto, permeen todos los estamentos de la sociedad.

La comunicación horizontal busca la transmisión de la información a pares que conforman la comunidad científica y académica. Esta es importante porque proporciona a la población una mayor cantidad de fuentes y canales de información de confianza. Por otro lado, la comunicación vertical busca que el conocimiento alcance y sea recibido por todo el público extenso e inesperado, sin la necesidad de que estos estén formados en un área del conocimiento en particular. Este tipo de comunicación permite que las decisiones institucionales de política que afectan a la población sean más incluyentes y tengan mejor aceptación por los públicos.

5.2 Buscar una frase que defina el estudio y genere interacción en redes sociales

Las redes sociales son unos de los mejores canales para comunicar todas las etapas del estudio de valor. Por eso, es importante que, desde un principio, las estrategias comunicativas se enfoquen en las redes; para ello, se crea una etiqueta o hashtag (HT), como #LasBibliotecasTienenValor, #ElValordelasBibliotecas, #BibliotecasconValor, entre otros, que ayudan a conectar el sello y la línea gráfica de todo el componente relacional. En la experiencia en el *Estudio de valor económico y social del Sistema Bibliotecas Públicas de Medellín* se pudo identificar lo importante que es tener un HT para detonar las conversaciones desde lo emotivo, lo anecdótico y el posicionamiento de marca de las bibliotecas.



5.3 Generar recordación con la línea gráfica

La definición de una línea gráfica propia para el estudio de valor es clave para llamar la atención de todos los grupos de interés. Una vez se capte su atención con la constancia de las publicaciones y el fortalecimiento de los recursos gráficos, se comienza a generar recordación y empatía con la investigación. El primer paso consiste en la creación de un sello o logo que se reproduzca en todas las piezas del estudio, que las diferencie y resalte de otras piezas que produzcan las bibliotecas. El segundo paso es la creación de un *look and feel*¹¹ en el que, por medio de lo gráfico, se complemente la intención del mensaje comunicativo: cercano, ameno, empático.

Se sugieren colores fuertes y contrastados, alegres, llamativos y visualmente impactantes, con la intención de que los elementos gráficos se conviertan en mediadores entre el lenguaje cercano y la profundidad académica de la investigación. Se recomienda que las tipografías sean fuentes modernas, limpias y de fácil lectura, y que interactúen visualmente con los demás elementos, tanto en piezas gráficas digitales como en publicaciones editoriales —guías, cartillas y libros—. Por último, la elección de fotografías de las bibliotecas objeto del estudio permite entablar un diálogo más cercano y empático con las personas, pues verse representadas allí e identificar lugares conocidos y habitados posibilita la interacción y buena actitud frente al estudio.

Es importante tener en cuenta que la constancia en la difusión y comunicación de las actividades relacionadas con el estudio fortalece su posicionamiento en el imaginario de la ciudadanía. Además, la rigurosidad en la aplicación de la línea gráfica en cada una de las piezas, el respeto por el *key visual* (conjunto de elementos que conforman la identidad visual del estudio) desarrollado y la construcción de diferentes imágenes particulares, que acompañen y nutran el mensaje comunicativo, son claves para que la comunidad y quienes hicieron parte del estudio lo recuerden por largo tiempo.

5.4 Valorar la cercanía de los usuarios a las bibliotecas

Es importante generar dinámicas comunicativas que ayuden a establecer un canal entre el equipo investigador y los usuarios para alcanzar así una mayor difusión. Para lograrlo, resulta muy positivo hacer una activación de marca —es decir, estra-

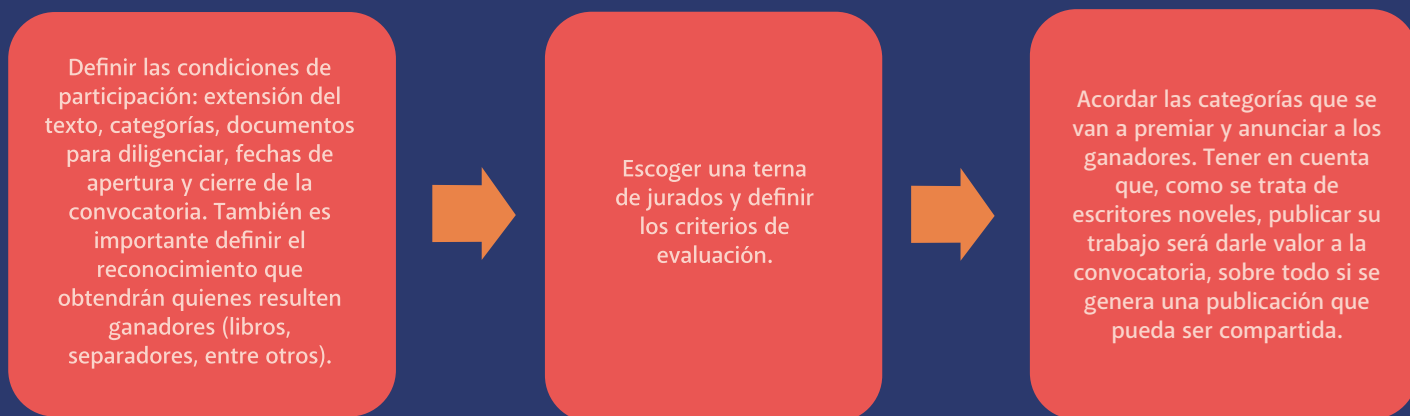
.....
¹¹ El *look* (aspecto) and *feel* (sensación) tiene que ver con la apariencia de la información y lo que siente el usuario cuando interactúa con ella. Por ejemplo, la paleta de colores, la tipografía, el tipo de ilustración, el lenguaje usado, entre otros elementos, son claves para conectar y hacer sentir a las personas a quienes se quiere comunicar el estudio de valor.

tegias de marketing y planes de acción que construyan o refuercen la imagen de las bibliotecas y su estudio de valor—, la cual permite, en cada territorio, generar interacción con los usuarios y, de paso, hacer una invitación a aquellos que no son cercanos a los proyectos bibliotecarios. Para conseguir esto, se puede hacer una convocatoria de escritura que parta de experiencias reales y se transformen en cuentos cortos. Es importante definir la intención de la convocatoria: para qué hacerla, cuál es su propósito. A manera de ejemplo se presentan los fines y la organización de la convocatoria, respectivamente:

1. Conocer qué representa la biblioteca en la vida de las personas y cuál es su conexión emocional con ella.
2. Analizar los contenidos temáticos y lo que es común en el sentir por la biblioteca.
3. Generar interacción y brindar la posibilidad a escritores noveles de dar a conocer su proceso de escritura a partir de narraciones anecdóticas.

Una vez identificados los fines, se organiza la convocatoria de escritura de acuerdo con las tres fases que se presentan en la Figura 13.

Figura 13. Fases de la convocatoria de escritura



Fuente: Gómez et al. (2021).

Con algunas de las respuestas que dan los usuarios, y utilizando también frases de escritores famosos, se puede diagramar una serie de piezas gráficas para acercar a las personas a conceptos con los que, quizás, no estén familiarizadas y que pueden ser recurrentes en el estudio de valor.

5.5 **Compartir con el sector qué es y qué se evalúa en el estudio de valor: charlas virtuales sobre el valor social y económico de las bibliotecas**

Es importante la formación de alianzas inter e intra sectoriales que permitan llegar masivamente al público. Cuando se le cuenta sobre el estudio al sector, a los usuarios y a los no usuarios, es importante identificar aliados que permitan ser canales de comunicación para replicar y multiplicar los mensajes; por ejemplo: administraciones públicas, Iberbibliotecas, empresas privadas, fundaciones, entre otras. Una vez establecido el canal, es preciso escoger y preparar esos temas que serán relevantes para comprender los resultados del estudio. Algunos de los temas que se pueden tratar en los conversatorios son: estudio de valor económico y social de las bibliotecas; economía de la cultura; análisis de las bibliotecas públicas desde una perspectiva económica; la investigación social aplicada a las bibliotecas; entre otros. En el momento de la charla, es necesario prestar atención a las preguntas de los asistentes, pues permiten el diálogo, la interacción y conexión con ellos.

5.6 **Invitación y agradecimiento: plan de medios**

Hasta ahora, lo expuesto está relacionado con el posicionamiento de marca, con el contexto e información que da claridad sobre la finalidad del estudio de valor de la biblioteca; pero, una vez se ha entablado un diálogo con la ciudadanía, llega el momento de invitarla a participar a través de las encuestas. Para lograr su participación, es mejor segmentar los públicos y definir los medios de comunicación masivos a los que se pretende llegar. Es importante enfocarse en medios masivos que puedan impactar a la ciudadanía en general, tanto a comunidades cuyo acceso a medios se

reduce a la radio (como suele pasar en el área rural), como a aquellas que tienen internet en sus hogares. Por ejemplo, para la difusión radial se pueden realizar cuñas o anuncios promocionales sonoros:

1. Invitación: con una frase como “Suma tu voz” se convoca a la ciudadanía a diligenciar las encuestas, entrevistas u otras fuentes de información utilizadas.
2. Agradecimiento: es importante agradecer a quienes aceptaron la invitación y que de manera voluntaria brindaron su tiempo para participar en los procesos de recolección de información primaria.

Es útil realizar breves videos promocionales en los que, por ejemplo, un escritor local cuente por qué les da valor a las bibliotecas y/o también para presentar cifras parciales de los resultados de la investigación. Aunque la investigación avance en sus etapas, las personas que se encuentran por primera vez con alguna de las piezas deben acceder a información que les dé contexto: de ahí la importancia de conocer el entorno en el que se desarrolla.

Por último, pero no menos importante, es prioritario tener presente que la efectividad de un plan de medios no solo depende del recurso financiero asignado, sino, en gran medida, de la segmentación de los públicos. Por eso, conocer y tener claros datos como edades, estratificación, ocupaciones, intereses, entre otras variables, permite definir los formatos, y el impacto esperado del plan de medios será más efectivo.

5.6 Presentar los resultados

Se recomienda no escatimar en aras de compartir la información. A continuación, se presentan tres recomendaciones claves para alcanzar este propósito:

Primera: en la estrategia de redes se pueden alternar los datos con opiniones de los usuarios de las bibliotecas. Las cifras por sí solas generan barreras; darles un rostro que dé cuenta de los beneficios que perciben siempre hará más comprensibles los resultados del estudio, es decir, humanizar las cifras y/o relacionarlas con las experiencias de los usuarios suele ser más efectivo y cautivador.

Segunda: enviar la información a medios especializados, no solo a los académicos. Identificar medios de comunicación cuya especialidad sean temas económicos, sociales, patrimoniales, entre otros y, enviarles un resumen ejecutivo, donde se resalte la importancia de estos resultados; esto ampliará el interés y la difusión del estudio.

Tercera: aprovechar cada espacio en eventos académicos del sector e invitar a aliados del sector, de los medios, a usuarios y no usuarios a conocer los resultados; y dejar una memoria audiovisual que dé cuenta del proceso y de quienes participaron

en la investigación. Esto facilita que el estudio siga vigente, que sea útil y que sirva de referencia con mayor frecuencia en la toma de decisiones estratégicas.



CAPÍTULO 6.

CONSIDERACIONES FINALES



Después de exponer todos los aspectos y elementos fundamentales que se deben tener en cuenta en el desarrollo de un estudio de valor para las bibliotecas en los capítulos anteriores, en este último capítulo se presentan, a manera de conclusión, algunas recomendaciones para una mayor efectividad y finalización de la investigación, y para que se alcancen los impactos esperados en cada uno de los grupos de interés del estudio. Estas recomendaciones parten de la experiencia del *Estudio de valor económico y social del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín* y de las reflexiones y conversaciones sostenidas en diferentes encuentros del sector bibliotecario, público y cultural a nivel local e iberoamericano.



6.1 Recomendaciones para la apropiación del conocimiento

Para una buena apropiación del conocimiento y resultados del estudio por parte de los grupos de interés, es vital que en los estudios de valor se incluya un capítulo dedicado a las conclusiones, donde se recojan los principales aportes de la investigación, desde los elementos teóricos hasta las comprobaciones empíricas conseguidas con los resultados. En este capítulo se expone con claridad por qué los hallazgos obtenidos son útiles y la forma como son llevados a la práctica bibliotecaria; también se exponen las limitaciones de la investigación y las posibles líneas de trabajo en el futuro. Las conclusiones son, en cierta forma, una recapitulación contundente de los aspectos más relevantes de la investigación, que sirven además para reforzar o despejar dudas en caso de que algunos lectores las tengan. En este sentido, es importante tener en cuenta los siguientes elementos a la hora de sintetizar y exponer los resultados:

- *Repasar los puntos principales* permite que la información expuesta a lo largo del estudio sea mucha más clara y precisa, resalta la importancia de los datos y genera recordación al lector. Por ejemplo, retomar los resultados de la medición de valor y/o el uso de una estrategia comunicativa segmentada por públicos.
- *Enfatizar la importancia de las comprobaciones*. Es clave no olvidar que el principal objetivo del estudio de valor es poner de manifiesto la legitimidad, importancia y el nivel de incidencia de las bibliotecas en la calidad de vida de las personas. Por ende, se hace imperativo exponer de manera clara y concisa los resultados cualitativos y cuantitativos reiterando cómo demuestran la hipótesis.
- *Comparar los resultados*. Para darle mayor relevancia a los hallazgos, se destacan las coincidencias que estos tienen con los estudios antecedentes, así como las novedades y nuevos aportes; por esta razón, es útil compararse con experiencias previas, porque dan mayor sustento al estudio y visibilizan sus potencialidades teóricas, metodológicas y de resultados.



- *Motivar a continuar pensando en el tema.* Es importante no quedarse solo con las implicaciones directas del estudio, sino invitar a los grupos de interés a profundizar en cuestiones desarrolladas en la investigación y que motiven trabajos futuros. Esto incentiva a que haya más literatura sobre el valor de las bibliotecas, lo que permitirá su posicionamiento como un objeto de estudio promisorio en las ciencias humanas y económicas.
- *Invitar a la acción concreta por medio de actividades lúdico-pedagógicas.* Es significativo hacer un llamado al lector a que realice acciones concretas, lo cual fortalecerá y complementará el ejercicio reflexivo sobre la importancia que tienen los servicios bibliotecarios para su vida. Por ejemplo, proponerle que en una hoja describa las actividades que desarrolla en la biblioteca y el tiempo que pasa en ella, y de esa manera va a crear un balance personal del valor que tienen las bibliotecas; también se pueden proponer ejercicios como crucigramas, sopas de letras, entre otros, que le permitan evaluarse sobre la comprensión de las temáticas y resultados expuestos en el estudio.

6.2 Conformación de un equipo de investigación integral e idóneo

Antes de iniciar el estudio de valor es importante planificar y reclutar un equipo de investigación de carácter interdisciplinario (bibliotecarios, economistas, sociólogos, comunicadores, estadísticos, entre otros), altamente cualificado y con conocimientos y experiencias de este tipo de estudios en el sector cultural y, preferiblemente, en el sector bibliotecario. Esto permitirá que el diseño, resultados y apropiación del conocimiento generado en el estudio de valor sea más amplio, profundo y satisfactorio. También es importante que los integrantes del equipo de investigación tengan buenas relaciones con otras personas, que sean respetuosos, comprometidos, abiertos a la negociación, creativos, colaboradores y empáticos. Es decir, que sean profesionales íntegros y que se facilite el trabajo entre ellos y con las demás personas y grupos de interés que intervienen en las etapas de la investigación.

Un equipo de investigación idóneo es vital para abordar problemas complejos e importantes, como los que pueden surgir en un estudio de valor de bibliotecas. El trabajo armónico en equipo produce mejores resultados porque posibilita asumir proyectos más ambiciosos, gracias al aporte de conocimientos complementarios y aplicación de diversos métodos de investigación. Además, en las mejores situaciones, el trabajo en equipo promueve no solo un trabajo oportuno, sino también de alta calidad, ya que los integrantes del equipo tienen un fuerte incentivo para demostrar la excelencia propia a sus compañeros. Otra ventaja de la investigación en

equipo es la oportunidad de aprender de la diversidad de experiencias y habilidades de los demás, y así lograr una complementariedad que impulsa la productividad, al equilibrar la amplitud y la profundidad, las direcciones de la investigación básica versus la aplicada, los enfoques cuantitativos versus los cualitativos y los contactos con las redes académicas a las que pertenecen.

Finalmente, es deseable que el equipo de investigación tenga una estructura horizontal, es decir, que cada integrante tenga la misma importancia en el grupo de investigación. Esto hará que la comunicación sea más fluida, eliminará procesos burocráticos y dinamizará el trabajo. Como resultado, los procesos investigativos y divulgativos serán más eficaces y eficientes. No obstante, es importante que haya un líder de la investigación, quien será el encargado de la coordinación de las actividades de los diferentes integrantes del equipo y de la comunicación con aliados estratégicos.

6.3 Gestión de la información

Para que el proceso de investigación sea exitoso, es necesario contar con buenas políticas y sistemas de información y estadísticas que permitan disponer de datos de calidad —son insumos imprescindibles para la aplicación de las diferentes metodologías—. En este sentido, es importante que las instituciones bibliotecarias cuenten con sistemas de información estadísticos para monitorear y hacer seguimiento a la gestión bibliotecaria (Fahmi et al., 2017). Es fundamental que en el quehacer bibliotecario se contemple sin temor la realización constante de estos registros y mediciones estadísticas para evaluar y tener mejores insumos a la hora de tomar decisiones estratégicas para las bibliotecas. Con este propósito en mente, se sugiere tener en cuenta los siguientes aspectos (Función Pública, 2018):

- Todas las actividades que se desarrollen durante el proceso de gestión de información estadística deben documentarse. Para la información estadística ya existente, debe completarse o ajustarse la documentación requerida en las actividades de cada una de las fases del proceso de gestión de información estadística.
- Todo dato que produzca y administre las bibliotecas debe contar con sus respectivos metadatos¹².
- El encargado de la gestión documental o de la información estadística es el responsable final de su calidad en términos de cuatro principios que se incluyen en la Figura 14:

● ● ● ● ● ● ● ● ● ●
¹² Son aquellos datos que hablan de los datos, es decir, describen el contenido de los archivos o la información de estos (Powerdata, 2016).

Figura 14.

Principios de la información

Veracidad

- La información debe ser fiable y representar verdaderamente la realidad.

Consistencia

- La información debe ser estable y uniforme de un periodo a otro.

Oportunidad

- La información debe alcanzar a sus destinatarios en el tiempo prestablecido, de manera que les permita tomar decisiones y definir acciones basadas en ella.

Accesibilidad

- La información estadística puede ser fácilmente ubicada y obtenida por los usuarios. Contempla la forma en que esta se provee, los medios de difusión, así como la disponibilidad de los metadatos y los servicios de apoyo para su consulta.

Fuente: Elaboración propia con base en Función Pública (2018).

- Es necesario establecer un repositorio donde se centralice toda la información estadística.
- Es vital que, a medida que se recolectan y sistematizan los datos, haya un ejercicio de retroalimentación continua con los actores estratégicos, para que surja un diálogo constructivo sobre el estado actual de la investigación y sus resultados parciales; y que también se escuchen e incorporen, si se consideran pertinentes, las opiniones de los actores estratégicos para complementar y fortalecer los hallazgos y resultados finales.

6.4 Líneas de trabajo futuro

En el sector, cada vez adquieren mayor relevancia e interés los procesos de análisis y evaluación de los servicios que son prestados por la biblioteca. Se necesitan proce-

Los estudios que demuestren las contribuciones de las bibliotecas al desarrollo individual y colectivo y, por tanto, desde un enfoque pragmático es necesaria la configuración de estadísticas y procesos de recolección de información que arrojen datos que permitan tomar decisiones estratégicas con sustento y pertinencia. Por ejemplo, estimar el valor de las bibliotecas resulta útil para demostrar, por un lado, los retornos de la inversión pública y la necesidad de garantizar su financiación para la sostenibilidad. También es útil para dar a conocer el nivel de apropiación social de las personas y la percepción de bienestar que les genera su existencia y oferta de servicios. Tener indicadores como el retorno de la inversión, los niveles de satisfacción de los usuarios, la disponibilidad a pagar, entre otros, permite transformar los discursos subjetivos en análisis fundamentados y medibles. Para estimar el valor de las bibliotecas, los agentes del sector deben estar dispuestos a sostener diálogos y permitir que otras disciplinas se sumen a los estudios en bibliotecas, con los que se rinde cuenta y se legitima la prestación de los servicios.

Es entonces un reto para el sector bibliotecario y cultural construir espacios permanentes para identificar continuamente la percepción y demandas de los ciudadanos, así como responder a nuevas líneas de estudio que emerjan de estos resultados. A continuación, se listan algunas opciones:

- *Estudios de valor dinámicos.* Consisten en realizar las mediciones de valor de manera constante o con cierta periodicidad en el tiempo, por ejemplo, cada dos o cuatro años; así se podrá conocer cómo cambian en el tiempo las preferencias sociales por las bibliotecas y/o qué factores externos inciden en ellas. Este tipo de estudios requiere, además, que se consolide un observatorio de bibliotecas encargado de realizar y presentar estas mediciones y los análisis de política comparada.
- *Sistematizaciones de experiencias,* que, a partir de la reconstrucción de las prácticas y su interpretación crítica, permitan extraer aprendizajes para explicarlas y cualificarlas.
- *Investigaciones evaluativas,* que, retomando los insumos generados en estos estudios, brinden nuevas evidencias del cumplimiento de las metas estratégicas e insumos para los procesos de planificación.
- *Evaluaciones de impacto,* que den cuenta del cómo y de qué manera las bibliotecas públicas aportan a la transformación social, a través de la construcción de indicadores sociales y culturales que evidencien los impactos y los efectos causados en el territorio: desarrollo social, urbanístico y económico.

Estos estudios son también una evidencia de que las bibliotecas, como garantes de derechos humanos, requieren de la coparticipación ciudadana para alcanzar sus propósitos, por lo que es factible involucrarla en la valoración y evaluación de su

desempeño. Este tipo de estudios también puede motivar y reforzar la integración y el trabajo colaborativo entre bibliotecas locales y a nivel iberoamericano. Quizás uno de los mayores pasos pendientes es generar procesos de investigación propios dentro de cada biblioteca, lo que implica también la configuración de equipos de trabajo con los conocimientos y la experiencia requerida. La biblioteca hoy se desempeña como un actor que lidera la investigación y debe ser más que un objeto de análisis.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aignerren, M. (2009). Análisis de contenido. Una introducción. *La Sociología en sus Escenarios*, 3, 1-52.
- Álvarez-Gayou, J., Camacho, S., Maldonado, G., Trejo, C., Olguín, A. y Pérez, M. (2014). La investigación cualitativa. *Xikua, Boletín Científico de Escuela Superior de Tlahuelilpan*, 2(3).
- Amar, V. (2020). Un camino para la educación para la paz: Una investigación narrativa. *Revista de Paz y Conflictos*, 13(1), 57-71.
- Andreu, J. (1998). *Los españoles: opinión sobre sí mismos, España y el mundo: análisis longitudinal, escala de Cantril*. Granada: Editorial Universidad de Granada.
- Andreu, J. (2002). *Las técnicas de Análisis de Contenido: una revisión actualizada*. Sevilla: Editorial Fundación Centro de Estudios Andaluces.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: Grupo Editorial Patria.
- Bardin, L. (2002). *Análisis de contenido*. Madrid: Ediciones AKAL.
- Barona, F. y Cuéllar, E. (2014). *Índices de impacto cultural. Antecedentes, metodología y resultado*. Borradores de Gestión Cultural: Documento 1. Bogotá: Banco de la República, Subgerencia Cultura.
- Barrantes, R. (2014). *Investigación: un camino al conocimiento. Un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto*. San José: Editorial EUNED.
- Behar, D. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Bogotá: Editorial Shalom.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Cadena-Iñiguez, P., Rendón-Medel, R., Aguilar-Ávila, J., Salinas-Cruz, E., de la Cruz-Morales, F. y Sangerman-Jarquín, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1603-1617.
- Calle, L. y Díaz, D. (2018). Análisis del contenido de la página de Facebook como herramienta del marketing digital en el Gerens Hotel. *Escuela de Ciencias de la Comunicación*, 130, 1-106.
- Carrillo, L. (2007). Cómo plantear un problema de investigación y seleccionar un diseño de estudio apropiado. *Archivos en Medicina Familiar*, 9(3), 127-132.
- Coll, F. (2020). *Informe técnico*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/informe-tecnico.html>
- Cole, N. y Stenström, C. (2020). The Value of California's Public Libraries. *Public Library Quarterly*, 40(6), 481-503.
- Creswell, J. (2003). *Diseño de la investigación. Aproximaciones cualitativas, cuantitativas y de métodos mixtos*. California: Sage Publications.

- Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2019). *¿Cómo elaborar un árbol de problemas?* Bogotá.
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., y Martínez-Hernández, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2(7), 162–167.
- Escobar, J. y Jiménez, I. (2008). Grupos focales: una guía conceptual y metodológica. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 9(1), 51–67.
- Espinal, N. (2013). *La Disponibilidad a Pagar como una medida de la legitimidad: el caso de la Biblioteca Pública Piloto para América Latina y los Parques Biblioteca de Medellín, Colombia* (Tesis Doctoral). Sevilla: Universidad Pablo de Olavide.
- Fahmi, H., Asaad, A., y Nay, M. (2017). A Recommendation of Information System Implementation to Support Decision-Making Process of Top Management. *ACM Digital Library*, 55-61.
- Flick, U. (2012). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata y Fundación Paideia Galiza.
- Gómez-Yáñez, J. (2014). *El valor económico y social de los servicios de información: Bibliotecas*. Madrid: Editorial FESABID.
- Gómez, J., Herrera, M., Rave, J., Agudelo, S. y Quinchía, H. (2021). *Las bibliotecas tienen valor: Estudio de valor económico y social del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín*. Medellín: Iberbibliotecas, Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina y Alcaldía de Medellín.
- González, B., Blanco, A. y Sánchez, F. (2020). Narrativas en la formación superior. Experiencias en el marco de un Proyecto de Innovación Educativa. *Márgenes, Revista de Educación de la Universidad de Málaga*, 1(3), 192–210.
- Guerrero, G., y Guerrero, C. (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: Grupo Editorial Patria.
- Guirao, S. (2015). Utilidad y tipos de revisión bibliográfica. *ENE, Revista de Enfermería*, 9(2).
- Habermas, J. (1989). *Teoría de la acción comunicativa II. Crítica de la razón funcionalista*. Buenos Aires: Editorial Taurus.
- Hammond, M. (2021). Escala de Likert: qué es y cómo utilizarla. HubSpot. <https://blog.hubspot.es/service/escala-likert>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: McGrwall Hill Education.
- Hernández-Sánchez, H. (2016). *Estudio de impacto socioeconómico de las bibliotecas en la comunidad foral de Navarra*. El valor de las bibliotecas. Informe de resultados.
- Herrero, L., Sanz, A. y Bedate, A. (2003). Valoración económica de bienes públicos en relación al patrimonio cultural de Castilla y León. Propuesta metodológica y aplicación empírica. *Revista de investigación económica y social de Castilla y León*, 6, 6-122.

- Jaeger, P., Bertot, J., Kodama, C., Katz, S., y DeCoster, E. (2011). Describing and Measuring the Value of Public Libraries: The Growth of the Internet and the Evolution of Library Value. *First Monday*, 16(11), 12-36.
- Kornblit, L. (2007). *Metodologías cualitativas en Ciencias Sociales. Modelos y procedimientos de análisis*. Buenos Aires: Biblos.
- Leathem, K. (2015). *Lawnmowers Independent Theatre Company. Theatre for Change. A Social Return on Investment (SROI) Report*.
- Luria, M. y Pintor, J. (2013). *El retorno a la inversión de la Red de Bibliotecas Municipales de la provincia de Barcelona (2007-2011)*. Barcelona: FESABID.
- Melo, M. y Hernández, R. (2014). El juego y sus posibilidades en la enseñanza de las ciencias naturales. *Innovación Educativa*, 14(66), 41-63.
- Méndez, C. (2001). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Méndez, L. y Peña, J. (2006). *Manual práctico para el diseño de la Escala Likert*. Ciudad de México: Universidad Autónoma de Nuevo León y Trillas.
- Mendoza, J., y Llaxacondor, A. (2016). El estudio de caso en la investigación sobre la gestión de organizaciones: una guía introductoria. *Revista de Ciencias de la Gestión*, 1(1), 150-171.
- Minervini, M. (2005). La infografía como recurso didáctico. *Revista Latina de Comunicación Social*, 8(59), 687-706.
- Peña, L. (2014). Bibliotecas a prueba de giros. En *Medellín se lee y se escribe* (pp.57-70). Medellín: Tragaluz editores S.A.S.
- Piorno, P. (2008). El informe técnico. Estudio y definición del género textual. En *La traducción del futuro: mediación lingüística y cultural en el siglo XXI*. (pp. 429-438). Promociones y Publicaciones Universitarias, PPU.
- Polkinghorne, D. (1988). *Narrative Knowing and the Human Sciences*. New York: State University of New York Press.
- Prieto, M. y March, J. (2002). Investigación cualitativa. Paso a paso en el diseño de un estudio mediante grupos focales. *Consultantes* 6(9), 149-158.
- Rendón-Macías, M., Villasís-Keeve, M., y Miranda-Navales, M. (2016). Estadística descriptiva. *Colegio Mexicano de Inmunología Clínica y Alergia, A.C.*, 64(4), 397-407.
- Riera, P. (1994). *Manual de valoración contingente*. Ministerio de Economía y Hacienda. Instituto de Estudios Fiscales.
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación. La creatividad, el rigor del estudio y la integridad son factores que transforman al estudiante en profesional de éxito*. Tabasco: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de Investigación*. Caracas: Editorial Panapo.
- Salazar, C., y Del Castillo, S. (2018). *Fundamentos básicos de estadística*. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/13720>

- Sampieri, R., Collado, C., Lucio, P., Valencia, S. y Torres, C. (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: McGraw-Hill Education.
- Sørensen, K. M. (2021). Where's the Value? The Worth of Public Libraries: A Systematic Review of Findings, Methods and Research Gaps. *Library y Information Science Research*, 43(1), 101067.
- Tashakkori, A. y Teddlie, C. (2003). *Handbook of Mixed Methods in Social and Behavioural Research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Torres, A. (1998). *Estrategias y técnicas de investigación cualitativa*. Bogotá: Facultad de Ciencias Sociales y Humanas Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- Valero, J. (2001). *La infografía: técnicas, análisis y usos periodísticos*. Valencia: Universitat de València.
- Valles-Coral, M. A. (2019). Modelo de gestión de la investigación para incrementar la producción científica de los docentes universitarios del Perú. *Revista de investigación, desarrollo e innovación*, 10(1), 67–78.
- Viganò, F. y Lombardo, G. (2018). Misurare l'impatto sociale generato dai musei. En A. Luigini, y P. Chiara, *Ambienti digital per l'educazione all'arte e al patrimonio: L'applicazione della metodologia del Ritorno Sociale sull'investimento (SROI)*. Milano: FrancoAngeli.
- Villagrán, A. y Harris, P. (2009). Algunas claves para escribir correctamente un artículo científico. *Revista Chilena de Pediatría*, 80(1), 70-78.
- Westreicher, G. (2020). Encuesta. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>
- Whelan, G. (2015). Understanding the Social Value and Well-Being Benefits Created by Museums: A Case for Social Return on Investment Methodology. *Arts and Health*, 7(3), 216–230.
- Zamudio, J. (2016). Medición del valor social: el método del retorno social de inversión (SROI). *InnovaG*, (1), 49–52.

ANEXO 1.

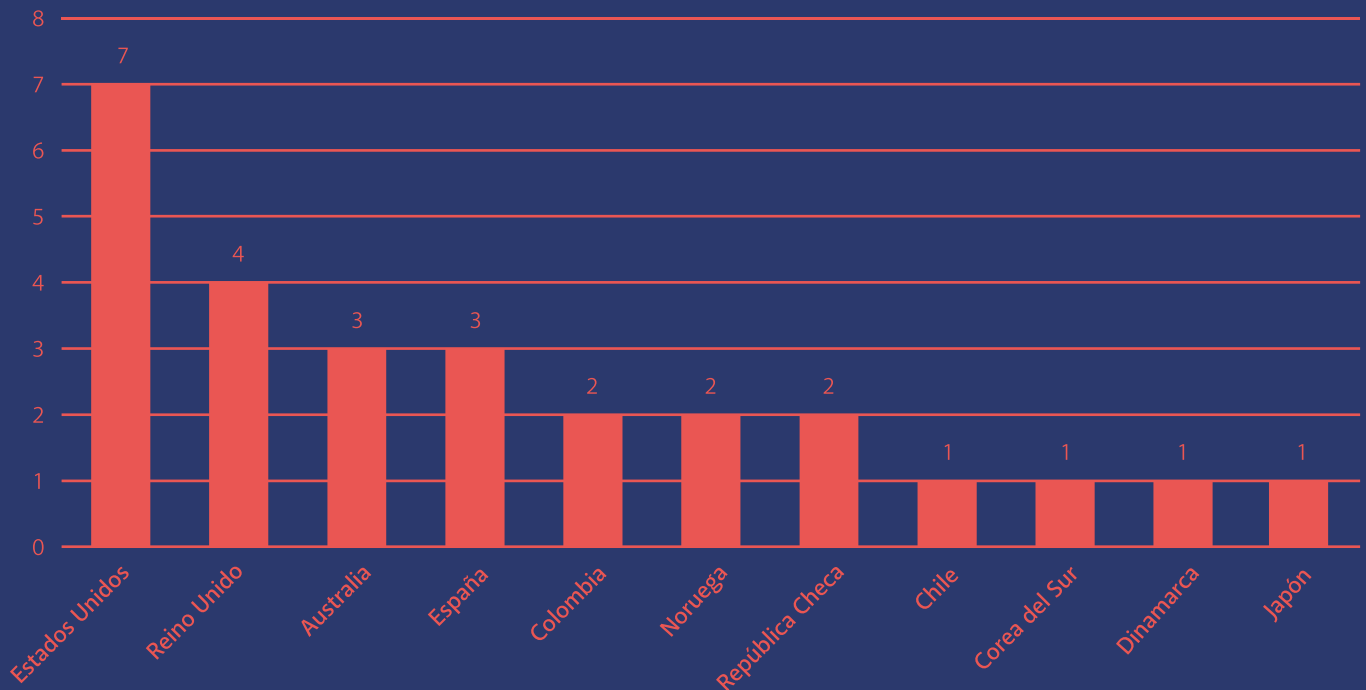
Estudios de valor en bibliotecas

Año	Estudio	País	Objeto de Estudio
2004	Taxpayer Return on Investment in Florida Public Libraries: Summary Report	Estados Unidos	Bibliotecas públicas del Estado de Florida
2004	Measuring the economic impact of the British library	Reino Unido	Biblioteca Británica
2005	The economic impact of public libraries on South Carolina	Estados Unidos	Bibliotecas públicas de Carolina del Sur
2005	Public library Economic Valuation: The Economic Value of the Middle Country Public Library in Suffolk County, New York	Estados Unidos	Librería pública Middle Country
2005	Valuing the Benefits of Public Libraries	Noruega	Bibliotecas Públicas de Noruega
2005	Bolton's Museum, Library and Archive Services: An Economic Valuation	Reino Unido	Servicios de museo, biblioteca y archivo de Bolton
2006	Southwestern Ohio's Return from Investment in Public Libraries	Estados Unidos	9 Bibliotecas públicas del Estado de Ohio
2007	Enriching Communities: the Value of Public Libraries in New South Wales	Australia	Bibliotecas Públicas en Nueva Gales del Sur
2007	Taxpayer Return-on-Investment (ROI) in Pennsylvania Public Libraries	Estados Unidos	112 Bibliotecas Públicas del Estado de Pensilvania
2007	The economic Impact of Libraries in Indiana	Estados Unidos	Bibliotecas públicas del Estado de Indiana
2007	Public Libraries and Valuation: A Norwegian study applying a nonmarket approach	Noruega	Bibliotecas Públicas de Noruega
2008	Best Bang for the Buck: The Economic Benefits of Sunshine Coast Libraries Queensland	Australia	9 Bibliotecas del Consejo Regional de Sunshine Coast en Queensland
2008	The Economic Contribution of Wisconsin Public Libraries to the Economy of Wisconsin	Estados Unidos	Bibliotecas públicas del Estado de Wisconsin
2012	The Library Dividend. A Guide to Socio-Economic Value of Queensland's Public Libraries	Australia	Bibliotecas públicas de Queensland
2012	An Economic Valuation Study of Public Libraries in Korea	Corea del Sur	22 Bibliotecas Públicas en Seúl

Año	Estudio	País	Objeto de Estudio
2013	El retorno a la inversión de la RBM de la provincia de Barcelona (2007- 2011)	España	Red de Bibliotecas Municipales de la Provincia de Barcelona
2013	La Disponibilidad a Pagar como una medida de la Legitimidad: el caso de la Biblioteca Pública Piloto para América Latina y los Parques Biblioteca de Medellín, Colombia	Colombia	Biblioteca Pública Piloto (BPP) y los Parques Biblioteca
2013	Double-bounded Dichotomous Choice CVM for Public Library Services in Japan	Japón	Servicios de Bibliotecas Públicas en Japón
2014	El valor económico y social de los servicios de información – Bibliotecas	España	La Red de Bibliotecas Públicas, Universitarias y Científicas de España
2015	Measuring Economic Value in Cultural Institutions. Arts and Humanities Research Council	Reino Unido	El Museo de Historia Natural de Londres
2015	Modelling public Library Value Using the Contingent Valuation Method: The Case of the Municipal Library of Prague	República Checa	Biblioteca Municipal de Praga
2016	Estudio de Impacto Socioeconómico de las Bibliotecas en la Comunidad Foral de Navarra	España	Sistema bibliotecario de Navarra
2017	Estudio de valoración contingente de la Red de Bibliotecas Públicas de Chile	Chile	El Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP)
2019	More than a Good Book: Contingent Valuation of Public Library Services in England	Reino Unido	Servicios de Bibliotecas Públicas en Inglaterra
2019	The Economic Value of Library Services for Children: The Case of the Czech Public Libraries	República Checa	Biblioteca Municipal de Praga
2021	The Impact of Public Libraries in Denmark: A Haven in Our Oommunity	Dinamarca	Bibliotecas públicas de Dinamarca
2021	Estudio del valor económico y social del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín	Colombia	26 bibliotecas públicas del Sistema de Medellín

Fuente: elaboración propia.

Distribución de estudios de valor aplicados en Bibliotecas por países



Fuente: elaboración propia.

De esta consolidación de la revisión de la literatura, se puede concluir que en general aún existe un amplio camino por recorrer, dado que son relativamente pocos los estudios de valor en bibliotecas realizados a nivel mundial, especialmente en Iberoamérica —solo se encuentran algunos estudios en bibliotecas de España, Chile y Colombia—. Esto constituye una motivación para que bibliotecarios y profesionales de diferentes ámbitos realicen investigaciones sobre la medición del valor económico y social en bibliotecas tomando estos estudios como referente y/o punto de partida para adaptarlos a las condiciones y características específicas de cada contexto.

ANEXO 2.

Cronograma

Actividades	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Mes 13	Mes 14	Mes 15
Planteamiento del problema, objetivos y descripción del objeto de estudio	■	■													
Revisión de la literatura y marco teórico	■	■													
Consolidación del anteproyecto		■	■												
Diseño de metodologías			■	■											
Reunión con grupos focales (validación)				■	■										
Diseño de instrumentos de recolección de información y del trabajo de campo				■	■	■									
Aplicación de instrumentos de recolección de información primaria: encuestas y entrevistas (aplicación y sistematización, tanto de la piloto como las finales)					■	■	■	■	■						
Construcción de instrumentos para la socialización y comunicación de los resultados								■	■	■	■				
Estimaciones y testeo de resultados											■	■	■		
Redacción de resultados e informe													■	■	
Presentación de resultados finales															■

Fuente: Anteproyecto del *Estudio de valor económico y social del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín*:
<https://bibliotecamedellin.gov.co/estudio-de-valor/>

ANEXO 3.

Modelo de gestión y relacionamiento en la investigación

Establecer un modelo de gestión de la investigación es útil en cuanto crea un orden sistemático de los procesos y en la interacción con los distintos actores que intervienen. Esto permite una búsqueda de soluciones más eficiente y mayor impacto en los propósitos trazados; es también, una forma explícita de gestionar y documentar el conocimiento que resulta de las experiencias investigativas. La identificación y trabajo en conjunto con aliados estratégicos es de suma importancia porque se logra obtener información clave para mejorar la gestión y oferta de servicios, con lo que se puede enriquecer las propuestas de valor de las bibliotecas públicas; de ahí la importancia de tener los protocolos y canales adecuados para involucrarlos en las diferentes etapas de la investigación. En el contexto del sector de las bibliotecas, los aliados estratégicos corresponden a: los usuarios; la comunidad alrededor de la biblioteca; el sector bibliotecario, el público y el sector cultural del territorio; la academia, algunas empresas privadas, organizaciones internacionales y, en general, cualquier individuo u organización que esté involucrado e interesado en las estrategias de las bibliotecas.

El modelo de gestión se soporta en tres dimensiones principales (ver Tabla a continuación), mediante las cuales se establecen con claridad las rutas de acción, las relaciones con los actores claves y la toma de decisiones estratégicas que garanticen la obtención del logro, expresado en los productos de la investigación, la transmisión social del conocimiento, la experiencia y el reconocimiento local, regional y/o internacional del estudio.

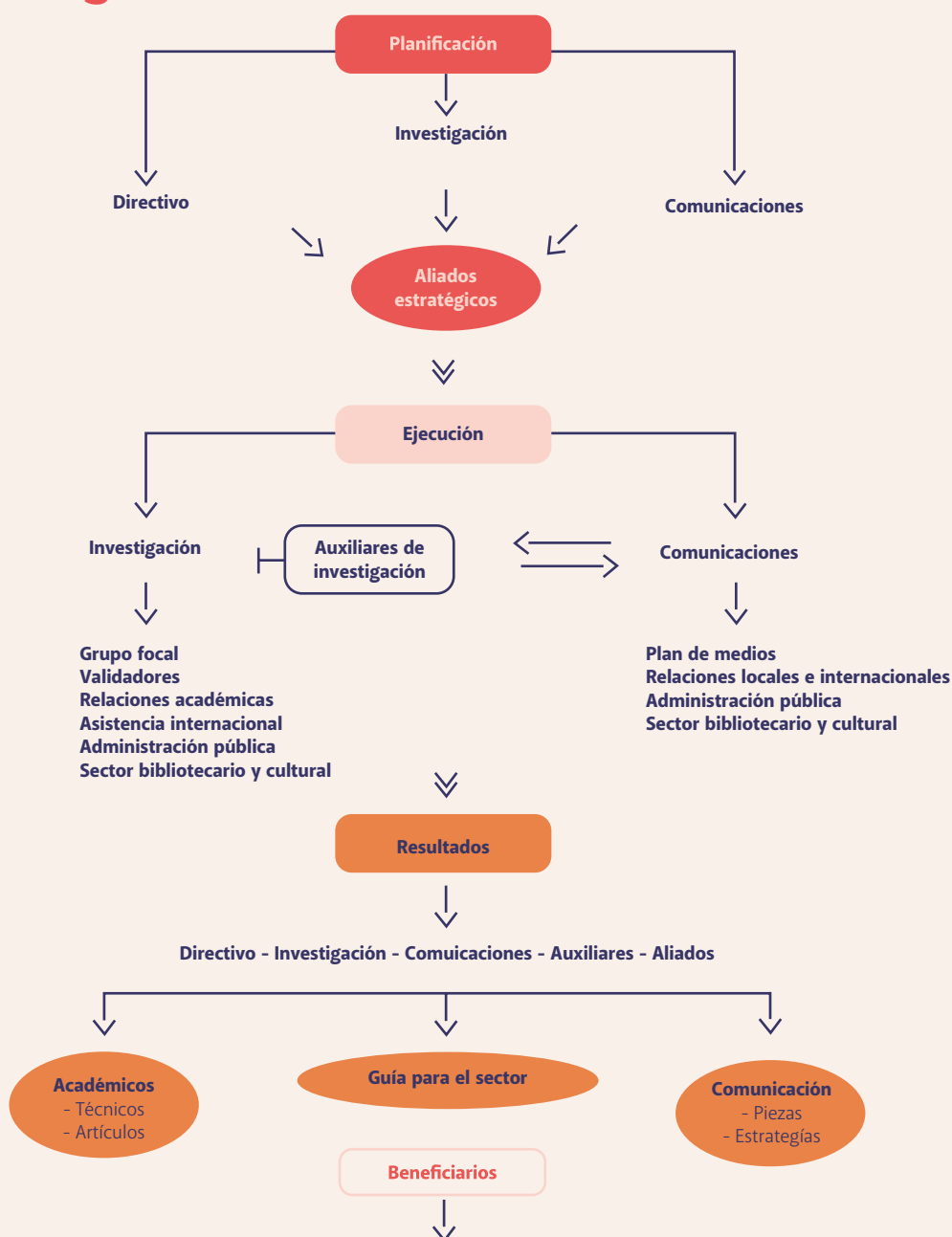
Tabla – Dimensiones del modelo de gestión

Conocimiento	Investigación	Administrativo
Permite asegurar un proceso de retroalimentación seguro para garantizar la transferencia del conocimiento y, sobre todo, ampliar la experiencia institucional en la publicación y difusión de los productos de la investigación, lo cual aumenta las ventajas competitivas.	Es necesaria una estrategia que asegure el registro, desarrollo, control y monitoreo de las actividades investigativas; que evalúe cuáles actividades y/o recursos se deben proporcionar, a fin de lograr de manera eficaz la creación de los productos y el cumplimiento de los objetivos.	Es necesario contar con un eficiente soporte operativo que acompañe las distintas actividades de investigación; es decir, disponer de los elementos administrativos que garanticen la gestión oportuna de los recursos financieros, de personal, materiales, etc., y la toma de decisiones orientadas al logro de los objetivos.

Fuente: Elaboración propia con base en Valles-Coral (2019).

El *Estudio de valor económico y social del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín* sugiere el siguiente esquema del modelo de gestión y de relacionamiento presentado en la Figura a continuación, el cual supuso, en este caso, uno de sus aciertos. Por lo tanto, puede ser considerado para la implementación de nuevos estudios de valor en diferentes bibliotecas de Iberoamérica.

Figura – Esquema de modelo de gestión de gestión



1. Ciudadanía - 2. Sectores bibliotecario y cultural - 3. Administración pública - 4. Academia

Fuente: Gómez et al. (2021), página 91.

