

Título: Apoyo de la biblioteca universitaria en el proceso de enseñanza-aprendizaje: importancia del académico para lograr la calidad educativa y la innovación.

Autor: Jorge Luis Valverde Sánchez  
Licenciado en Bibliotecología y Documentación  
Magister Scientiae en Gerencia de la Calidad  
Biblioteca

Sede Regional de San Carlos, de la Universidad Técnica Nacional

Resumen:

En el presente ensayo académico se describe el estudio de usuarios realizado a la comunidad académica de la Sede Regional de San Carlos, de la Universidad Técnica Nacional (Costa Rica), durante el II cuatrimestre, del 2019, el mismo pretende ser un instrumento para conseguir una calidad educativa, misma que siempre va a ser una meta y eje estratégico de la educación universitaria, en donde, es importante satisfacer las necesidades de profesionalización de las personas, así como el desarrollo de competencias y habilidades, para la gestión de la información y conocimiento, para la investigación, la innovación y la toma de decisiones; la educación siempre va a enfrentar desafíos, retos y en algunos contextos limitaciones en recursos tales como: infraestructura, tecnológicos, humanos y financieros, es por esto; que el académico(a), profesor(a) o maestro(a), tiene un rol significativo, en el proceso de aprendizaje, por lo cual, es vital el apoyo y liderazgo, de las autoridades de la institución universitaria, además de la capacitación y formación en el acceso y uso a recursos TIC de calidad, es por esto que, el apoyo de la biblioteca, con los procesos de alfabetización informacional digital son imprescindibles, para los procesos de mejoramiento continuo de la calidad educativa, es trascendental mencionar, que para lograr una calidad educativa, es vital el compromiso y dedicación de todo el equipo de trabajo de la institución educativa, para alcanzar la satisfacción y la excelencia académica, por parte de la comunidad universitaria.

#### PALABRAS CLAVES

Biblioteca universitaria, formación de usuarios de la información, necesidades de información, necesidades de capacitación, calidad educativa, educación universitaria, personal educativo, universidad, alfabetización informacional

#### Summary

This academic essay describes the study of users carried out to the academic community of the Sede Regional de San Carlos Campus, de la Universidad Técnica Nacional (Costa Rica), during the second quarter, 2019, it aims to be an instrument to achieve an educational quality, which will always be a goal and strategic axis of university education, where it is important to satisfy the professional needs of people, as well as the development of competencies and skills, on the management of information and knowledge, for research, innovation and decision making; education is always going to face challenges and in some contexts limitations in resources such as: infrastructure, technology, human and financial, that is why; that the academics, professors and teachers, have a significant role, in the learning process, for which, the support and leadership of the authorities of the university institution is vital, in addition to the training and education in the access and use of quality ICT resources, which is why the support of the library, with the processes of digital information literacy are

essential, for the processes of continuous improvement of educational quality, it is important to mention, that in order to achieve an educational quality, the commitment and dedication of the entire work team of the educational institution is vital to achieve satisfaction and academic excellence on the part of the university community.

#### KEYWORDS

University library, information user training, information needs, training needs, educational quality, university education, educational personnel, university, information literacy

#### Introducción

El presente estudio tiene el propósito de apoyar los procesos de mejoramiento continuo de la calidad educativa, que se desarrollan en la Sede Regional de San Carlos, de la Universidad Técnica Nacional (Costa Rica), para que se pueda organizar y fortalecer un proceso de enseñanza y aprendizaje integral, que promueva la innovación, el emprendedurismo, la calidad y la competitividad, en el talento humano y organizacional de los cantones y distritos que componen la Región Huetar Norte y del país; en donde por medio de una participación activa y dinámica de la comunidad académica, compuesta por los académicos y académicas (de ahora en adelante, solo se les va a nombrar como académico), de la Sede, con el apoyo del personal administrativo, se puedan lograr las condiciones, recursos, servicios y productos, que la comunidad estudiantil requiere, para que se alcancen las metas y proyectos de los alumnos, por medio de la conclusión de las carreras de estudio, de manera que, les ayude a mejorar la calidad de vida, de las familias, pueblos o regiones y alcanzar un desarrollo humano sostenible; en donde se fomente una educación para toda la vida. Por consiguiente, para el estudio se realizan las siguientes preguntas: ¿el personal académico, de la Sede utiliza la biblioteca? ¿qué utilizan de la biblioteca, el personal académico? ¿cuáles son las principales necesidades de información del personal académico? ¿cuáles son las principales necesidades de capacitación del personal académico? ¿cómo le puede colaborar la biblioteca, al académico a mejorar la calidad educativa?

La educación universitaria es uno de los motores que colabora a un mejoramiento continuo de las condiciones sociales, para que se pueda alcanzar un desarrollo humano sostenible, en armonía con el medio ambiente, en donde, por medio de la democratización en el acceso y uso de la información y conocimiento, se fomente el desarrollo de competencias, habilidades y destrezas, que les van a ayudar a las personas, para que puedan tomar las decisiones, en momentos de creación, construcción, desarrollo o, en momentos de crisis; indiferentemente de las circunstancias que las personas puedan enfrentar, que sean capaces de aprender y ser innovadoras, competitivas, y se pueda realizar un uso eficiente y eficaz de los recursos con que se cuentan en el contexto, por lo cual es vital fomentar una educación para toda la vida, con la innovación y competitividad, como elementos estratégicos, de la sociedad actual.

Las Tecnologías de la Información y Conocimiento, de ahora en adelante (TIC), han tenido hoy, más que nunca un impacto importante en las actividades profesionales, laborales, educativas, económicas y sociales, lo que ha llevado a dinamizar las acciones, derribar brechas, fomentar la colaboración, el desarrollo de la investigación y la gestión del conocimiento, para poder enfrentar los diversos escenarios, si bien es cierto las TIC, han tenido un impacto importante que el quehacer humano, este año 2020, debido a la pandemia del COVID-19, el impacto y uso de las diferentes herramientas y recursos TIC, se incrementó debido al trabajo domiciliario, las clases virtuales y los diferentes cambios sufridos en las condiciones de salud, trabajo y estudio, por lo que, la sociedad y los países, han sufrido cambios importantes, es por este motivo, que el recursos humano, ha tenido que aliarse con las TIC, para innovar y poder continuar trabajando, estudiando y seguir adelante, cada uno de los diferentes proveedores de servicios y productos, con que se cuentan, en la actualidad.

La educación cuenta con elementos que intervienen dentro del proceso educativo intrínsecamente, de los que se pueden señalar: el contexto o entorno, la comunidad de estudiantes y la comunidad académica, que van a guiar el proceso de enseñanza-aprendizaje, estos elementos son importantes, por lo cual va ser significativo, para él o la estudiante, contar con las mejores condiciones y el recurso humano calificado, para poder tener la opción de lograr los procesos de profesionalización y desarrollo, y con lo cual se va a favorecer el nivel de calidad de vida, de las personas, así como las oportunidades que puedan conseguir, es por este motivo, que, de acuerdo a, la calidad, del proceso de enseñanza-aprendizaje, así va a incidir en el nivel de satisfacción, emprendedurismo e innovación, que se pueda alcanzar por parte de la comunidad estudiantil.

Dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, se pueden identificar tres actividades estratégicas, que van a fortalecer, mejorar, vigorizar y aumentar la calidad de dicho proceso, la primera es la lectura como una actividad dinámica, en donde se ocupa de la concentración, el esfuerzo y dedicación; por otra parte está, la redacción, en donde viene a ser una actividad creativa, que requiere de tiempo y dedicación, para poder transmitir la información y poder generar conocimiento explícito, y por último, se cuenta con la investigación, como una actividad estratégica, sistémica, que involucra el desarrollo de diferentes, pasos o procedimientos, para qué, poder medio de la identificación de un problema o necesidad, se pueda realizar un análisis de datos y poder determinar algunas propuestas, conclusiones, recomendaciones, un plan o procedimiento, que pueda resolver la necesidad o minimizar el impacto negativo, disminuir las brechas o mejorar la competitividad.

La biblioteca universitaria debe ser un instrumento que colabore en el mejoramiento continuo de la calidad educativa, que apoye la malla curricular y además se ofrezcan los diferentes servicios y productos, para la comunidad universitaria, en donde se pueda satisfacer las necesidades de información de capacitación y los recursos necesarios para apoyar el proceso enseñanza-aprendizaje, es por este motivo, que se realizó un estudio de usuarios a la comunidad académica, compuesta por el personal académico, de la Sede, durante el II cuatrimestre, del 2019, en donde se aplicó un instrumento digital, para la recolección de datos. El presente estudio de enmarca en el enfoque mixto, en donde se toman datos cualitativos y cuantitativos, para tener una mejor comprensión del problema de investigación; el tipo de investigación es descriptiva, debido a que se busca representar las características, que se presentan el contexto, se definen las variables a medir y las particularidades relevantes del objeto sometido al estudio.

El presente estudio de usuarios tuvo como propósito identificar la perspectiva que tiene la comunidad académica, respecto al acceso de la biblioteca y principales necesidades, que se presenta en la Sede Regional de San Carlos de la Universidad Técnica Nacional, durante el II cuatrimestre 2019, los objetivos específicos del estudio fueron:

- Identificar el uso realizado por la comunidad académica de la biblioteca la Sede Regional de San Carlos de la Universidad Técnica Nacional.
- Determinar las necesidades de información, de la comunidad académica de la biblioteca la Sede Regional de San Carlos de la Universidad Técnica Nacional.
- Establecer las necesidades de capacitación, de la comunidad académica de la biblioteca la Sede Regional de San Carlos de la Universidad Técnica Nacional.

Para cualquier biblioteca los usuarios siempre es lo más importante, porque son la razón de ser, y son los que van a utilizar los servicios y productos, que se ponen a disposición, por lo cual, es vital y estratégico que el usuario o usuaria, conozca y utilice la biblioteca de una forma eficiente y eficaz, para que, se pueda lograr cumplir con la misión, visión y objetivos institucionales, en el presente estudio, se enfocó solamente en la comunidad académica, debido a que, el académico es la persona que colabora de enlace, entre la biblioteca y los estudiantes, en donde el académico puede favorecer el acceso y uso, de las bibliotecas físicas o virtuales; es por este motivo que se escogió solo a la comunidad académica; en el presente estudio la población total estuvo compuesta por 144 académicos, y la muestra se conformó por 101 académicos, a los cuales se les aplicó el instrumento, durante el II cuatrimestre, 2019.

Si bien es cierto que, la educación universitaria, es un aliado importante para enfrentar las crisis, para generar conocimiento, investigación e innovación, hay factores que influyen para que, esa educación universitaria sea de calidad, con el aprovechamiento real de los recursos, y con el liderazgo y el empoderamiento del personal administrativo y académico, que van a ser posible una excelencia académica, en donde, se cumplan los objetivos y metas trazadas por la institución, es aquí, en donde la biblioteca universitaria debe tener una papel activo y ser un aliado del proceso de enseñanza y aprendizaje, es por este motivo que para poder apoyar y fortalecer el rol del académico, es importante, identificar las necesidades de información y capacitación, además de aspectos generales que se puedan mejorar, para apoyar el proceso de enseñanza y aprendizaje.

La Universidad Técnica Nacional, es la quinta universidad pública creada en Costa Rica, en el año 2018, debido a la necesidad de desarrollar una educación técnica de calidad, a nivel de una educación superior, para promover los procesos de profesionalización y capacitación en carreras técnicas, que lleguen a colaborar con un desarrollo humano sostenible, en armonía con el medio ambiente, en donde se pueda desarrollar la innovación, como una actividad para la generación de ideas, que se puedan iniciar emprendimientos, en donde la calidad, es un elemento diferenciador que colabora, en el mejoramiento continuo de la gestión del conocimiento, por medio de la investigación, la Universidad cuenta con 5 Sedes: Central (Alajuela), Puntarenas, Atenas, Guanacaste y San Carlos, cada una con sus especialidades y campos de acción en la comunidad.

La educación universitaria pública, es una de las estrategias más importantes, que colabora el derribamiento de brechas, desigualdades e inequidades, que ayuda al mejoramiento de la calidad de vida de las familias y personas, que tiene un impacto importante en el desarrollo y fortalecimiento del país; es por este motivo que, se requiere del capital intelectual, estructural, relacional, humano y el financiero, para poder ofrecer un proceso de enseñanza y aprendizaje la calidad, en dónde; de acuerdo, a la calidad, de dicho proceso, va a depender del nivel de satisfacción de la comunidad estudiantil, y va a poder generar mayor o menor, incidencia en el desarrollo de la región, o el país, para la generación de nuevas fortalezas, para el desarrollo oportunidades, de acuerdo al contexto o condiciones de la sociedad; es por este motivo que en la Región Huetar Norte, se crea la Sede Regional de San Carlos, con el propósito de desarrollar una educación técnica de calidad, en la Sede se imparten las siguientes carreras: Administración Aduanera, Administración y Gestión del Recurso Humano, Asistencia Administrativa, Comercio Exterior, Contabilidad y Finanzas, Ingeniería en Gestión Ambiental, Ingeniería en Salud Ocupacional y Ambiente, Inglés como Lengua Extranjera e Ingeniería del Software.

Dentro de educación universitaria es importante contar con las bibliotecas que fortalezcan la malla curricular, así como satisfacer las necesidades de información y capacitación, además de coordinar la gestión de los recursos bibliográficos, tecnológicos y audiovisuales, para que la comunidad universitaria, pueda hacer uso de los recursos e incorporarlos en el aprendizaje, es por este motivo que, el 04 de enero del 2016, abre sus puertas la biblioteca de la Sede, para que comience a fomentar y animar la lectura, la redacción y la investigación, para realizar una gestión del conocimiento que promueva la innovación, competitividad y una educación de calidad.

El personal académico, es el canal de comunicación o enlace entre la academia, la biblioteca y la comunidad estudiantil, debido a que el académico, va a fomentar el acceso y uso de los recursos, de la biblioteca y de los sistemas de información, para apoyar la investigación; es por este motivo que, es valioso capacitar al académico, para que pueda hacer un acceso y usos eficaz de la biblioteca, y a la vez pueda, remitir o referenciar a los estudiantes y acompañarles en el uso de los recursos de información, disponibles. Se puede mencionar que el académico es el constructor del aprendizaje por medio del fomento de la lectura que va a colaborar para la generación de ideas, mejorar la memoria, el vocabulario así como la generación de conocimiento tácito, la redacción para desarrollar esta habilidad y destreza para comunicar datos o información, además de la investigación, para la generación de conocimiento y competencias que le permita al alumno o alumna, tomar las decisiones, así como para que logre realizar investigación de calidad y generar conocimiento explícito; en algunas ocasiones la falta de innovación y el poco emprendedurismo, hace que no se pueda generar más las pymes y/o nuevas opciones de trabajo y profesionalización.

La educación en todos los niveles es vital para un desarrollo integral de las personas, que les va a ayudar a generar desarrollar o mejorar las competencias, habilidades y destrezas, que les van ampliar las posibilidades para superarse y cumplir las metas y objetivos; pero para nadie es un secreto, que existen grandes problemáticas en cuanto a la calidad educativa; los cuales se incrementan en las áreas rurales, en las cuales la pobreza es mayor, lo que

provoca que la educación no sea homogénea, ni integral en las escuelas y los colegios, por lo que existe dispersión y fragmentación del sistema, por lo cual en algunas ocasiones o contextos, la educación no es inclusiva, equitativa ni igualitaria, lo que provoca que aumente la brecha social, digital, de conocimiento y habilidades y con esto el aumento de la pobreza y las desigualdades.

La educación universitaria tiene que enfrentar grandes retos y desafíos para lograr una excelencia académica, en donde la comunidad universitaria, se sienta satisfecha con los recursos y servicios, que se le ofrecen para fortalecer el proceso de enseñanza y aprendizaje, en donde, la deserción de los estudiantes, sea muy baja y en donde la calidad, sea un elemento diferenciador del proceso de aprendizaje, que favorece el desarrollo humano, la inclusión y el mejoramiento de la calidad de vida, es por este motivo que, la educación universitaria en zonas rurales, es cada día más valiosa, como un motor generador de cambio y progreso para las regiones, en donde se encuentra la universidad y el país con los encadenamientos.

Se puede indicar que existen debilidades en aspectos de redacción en donde no existen elementos de optimación de reglas semánticas (comprensión del contenido) y sintácticas (orden gramatical), además se puede percibir deficiencias en metodología de la investigación, lo cual, lo cual se puede deber al poco fomento y animación de la lectura, escaso apoyo en estandarización y normalización para la redacción y débiles bases en investigación y dominio del método científico. El insuficiente fomento de la lectura, redacción e investigación dentro del proceso educativo, en ocasiones por falta recursos e infraestructura, para apoyar estas actividades, está trayendo consecuencias negativas, en áreas como la competitividad y la innovación; la educación como un componente social, se requieren de recursos, y al no estar aislada del contexto, ni de la realidad del estudiante y la familia, el papel del académico es transcendental, en la orientación en del desarrollo de actividades de aprendizaje, es importante que pueda tener una actitud positiva, para que el proceso de enseñanza y aprendizaje sea integral, con excelencia académica y además se logre fortalecer las metas o proyectos de las personas y familias.

En la actual Sociedad de la Información y Conocimiento, de ahora en adelante (SIC), en donde las TIC tienen una injerencia importante y en donde la información de calidad, en el momento indicado y de acuerdo a la necesidad del usuario, en el formato indicado, es cada día es más importante, para poder tomar decisiones, aprender, y poder crear conocimiento, por medio de la investigación, en donde el conocimiento, es un activo vital y estratégico, Pablos (2010) menciona que "...la creación de conocimiento es el reto más importante para las universidades..." (p. 8), es por este motivo que la comunidad académica, debe de contar con los recursos, herramientas, competencias y habilidades para poder generar una gestión del conocimiento, que les permita crear, actualizar o renovar este conocimiento, el autor también indica que "la autoridad de los profesores ya no deriva de tener el monopolio del conocimiento, sino de la capacidad para enseñar a elaborar la información y a aprender" (p. 14).

En la SIC, se debe de potencializar el conocimiento, en donde se aplican procesos y prácticas de gestión eficaz del conocimiento, con la tecnología existe una gran cantidad de recursos de información en diversidad de formatos y soportes, en donde las TIC, han colaborado, tanto en el aumento de información, con en el tiempo de respuesta y calidad de

la misma; en donde la proliferación de recursos y sistemas de información es constante, así como su variedad y características, por lo que, se presentan dificultades para que las personas pueden identificar los recursos y los indicadores de calidad, por lo que:

“el problema no es ya la cantidad de información que los niños y jóvenes reciben, sino su calidad: la capacidad para entenderla, procesarla, seleccionarla, organizarla y transformarla en conocimiento; así como la capacidad de aplicarla a las diferentes situaciones y contextos en virtud de los valores e intenciones de los propios proyectos personales o sociales. (Pablos, 2010, p. 11)

Para una adecuada identificación de los recursos de información y aspectos de acceso y uso se requiere de una serie de competencias y habilidades, para una adecuada gestión, y uso de los recursos de información, por lo que, es vital que la comunidad de usuarios, reciba los procesos de formación de usuarios y capacitación, para que puedan desarrollar las destrezas y utilizar la biblioteca, como una herramienta, para apoyar la investigación y la gestión del conocimiento, por lo que se le consulta a la comunidad académica respecto a, si ha visita la biblioteca física, en donde 69 académicos, que representa 68,3%, indican que no, han visitado la biblioteca, y solamente 32 académicos, que son el 31,6%, indican que sí.

La investigación es una de las actividades más importantes que tiene la academia, que fortalece el proceso de enseñanza y aprendizaje, para la generación de conocimiento que colabore en la ayuda para la toma de decisiones, es por este motivo, que la biblioteca universitaria, debe apoyar los procesos de investigación, por lo que, es significativo identificar cuando un académico necesita realizar una búsqueda de información para una investigación, proyecto o preparar clases, en dónde recopila la información necesaria, en el presente estudio se pudo determinar que el principal recurso de información son las bibliotecas virtuales en donde 83 académicos, que representa un 82,1%, las señalaron, seguido del Internet en donde 68, académicos que representa un 67,3% lo indicaron, continúan los libros en donde 65 académicos, que constituye un 64,3% lo exteriorizaron, después las bases digitales de la Universidad, un 34 académicos, representa 33,6% lo revelaron, para el caso de los recursos continuos o revistas, 32 académicos, que es un 31,6%, lo indicaron, en el caso de los periódicos, tan solo 20 académicos, que representa un 19,8% lo mostraron, en el caso del catálogo en línea, únicamente, 16 académicos lo utilizan, que representa 15,8%.

En la sociedad actual es trascendental que la educación universitaria, cumpla con los estándares de calidad, para poder ofrecer un proceso de enseñanza y aprendizaje integral, en donde se promueva el acceso a las TIC y a los recursos de información, sin importar sí el formato es impreso o digital, para que tenga un mayor acceso a recursos, por lo que, se le consulta a la comunidad académica, en qué formato prefieren que se encuentren los recursos de información, en donde un total de 57 académicos, que representa un 56,4%, indicaron que prefieren ambos formatos, por su parte, 44 académicos, que constituye un 43,5%, indicó que formato digital, y en el caso de los recursos de información impresos, tan solo 9 académicos, que representa un 8,9%, con lo que se puede mencionar que, prevalece el uso de los recursos de información en formato digital, por su parte Rivera-Laylle, Fernández-Morales, Guzmán-

Games y Eduardo-Pulido (2017) indican que “en la sociedad del conocimiento del siglo XXI es imperativo que quienes ejercen la docencia estén capacitados en conocimientos, habilidades y actitudes para el uso eficiente e inteligente de las TIC” (p. 3), para que puedan hacer un acceso y uso, ético y eficiente, de la variedad de recursos de información, y que se pueden encontrar ya sea de modo referencial, o a texto completo, y con esto apoyar a la investigación.

Una educación de calidad y la excelencia académica, son parte de las premisas, que debe de tener cualquier centro de enseñanza, escuela, colegio, universidad o instituto, en donde es fundamental, el desempeño que tiene la persona académica, profesor o maestro, dentro del proceso de enseñanza y aprendizaje, que va a ser el líder, motivador y guía que va a gestionar el proceso de aprendizaje, por su parte Aguilar y Batista (2015), mencionan que:

El docente universitario constituye un pilar fundamental en la mejora de la calidad de la educación superior, la formación de las nuevas generaciones y la innovación educativa. Su rol no es único y experimenta modificaciones a medida que cambia el enfoque o perspectiva desde el cual se concibe y gestiona el proceso de aprendizaje. Por lo tanto, requiere de un perfil competencial que le permita asumir con éxito los retos que el nuevo paradigma educativo y la sociedad de la información reclaman. (p. 225)

En el esfuerzo por desarrollar una educación de calidad, es vital el apoyo institucional, que colabore en el desarrollo y mejoramiento continuo de la malla curricular, además de proveer los recursos, necesarios para poder desarrollar un proceso de enseñanza y aprendizaje integral, es por este motivo que es fundamental determinar cuáles consideran los académicos, son las principales necesidades de información que tienen, en donde se puede indicar que un 54, académicos, que representa un 53,4%, mencionan que es colaboración en búsquedas de información, por su parte, 51 académicos, que comprenden el 50% señalan que requieren, apoyo y colaboración en el uso de la Normalización APA, por otro lado, 51 académicos, que son el 50,4%, consideran importante fortalecer elementos de metodología de la investigación, además 45 académicos, que representa el, 44,5% aluden que requieren capacitación en el acceso y uso de las herramientas para la investigación de la biblioteca virtual, además 38 académicos, que son el 37,6%, hacen referencia a que es importante la capacitación en el acceso y uso de la biblioteca virtual, también 35 académicos, que es el 34,6% consideran significativo la capacitación en el acceso y uso a las bases de datos de la universidad, además 34 académicos, que representa el 33,6% indican que requieren colaboración en la identificación y la evaluación de fuentes de información, por su parte 31 académicos que forman el 30,6%, mencionan relevante la capacitación en el acceso-uso al catálogo en línea y repositorio de la Universidad, y por último 29 académicos, que representa el 28,7%, comunican que es importante fortalecer competencias en redacción.

La biblioteca debe de funcionar como un ente vivo, dinámico, que apoya el proceso de enseñanza y aprendizaje, por lo cual, debe de poder ofrecer, crear, o desarrollar las condiciones, los recursos, políticas y programas de formación y capacitación, que motive y capacite al académico o usuario, para utilizar los servicios, productos y sistemas de información, con que cuenta a comunidad de usuarios, tal como lo mencionan Aguilar y Batista (2015) donde hacen referencia a que “los docentes precisan de apoyo y estímulo, principalmente al inicio de su carrera profesional” (p. 244), para poder apropiarse de la información y el conocimiento, que van a requerir gestionar durante la enseñanza, por lo cual es vital que, la biblioteca realice procesos de capacitación; dentro del estudio de usuarios, se les consultó a la comunidad de académicos, si habían recibido capacitación para el acceso y uso de los recursos, productos y servicios de la bibliotecas de la Sede, en donde 72 personas, que representa el 71,2%, indicaron que sí, y tan solo 29 personas, que son el 28,7%, dijeron que no. Además, se les consulta si consideran necesario recibir una inducción sobre el acceso y uso de la biblioteca, en donde 87 académicos, que representa el 86,1%, revelaron que sí y tan solo 15 personas, que son el 14,8%, expresaron que no.

Es trascendental que la biblioteca realice actividades, en donde se busque desarrollar y consolidar las competencias, habilidades o destrezas, respecto al acceso y uso de los recursos de información y herramientas, que posee la biblioteca y que proporcionan las TIC; por este motivo la biblioteca, con el apoyo de la Vicerrectoría de Investigación y Transferencia, y el Sistema Integrado de Bibliotecas y Recursos Digitales (SIBIREDI), se desarrollan ciclos de inducción del Programa de Alfabetización Informacional Digital (E-ALFIN), así como talleres en el aula, a estudiantes, sobre la biblioteca virtual y la Normalización APA, se puede mencionar que la alfabetización informacional digital, es un componente esencial y estratégico, para la gestión de la información y conocimiento, en donde las TIC, tienen un papel significativo, en los procesos de comunicación, transferencia y aprendizaje, lo anterior con el propósito de buscar, una educación de calidad, en donde el académico pueda transmitir buenas practicas, con respecto al acceso y uso los recursos de información, herramientas y sistemas de información; por su parte Moreno-Guerrero, Miaja-Chippirraz, Bueno-Pedrero y Borrego-Otero (2020) indican que “para que el profesorado sea competente digitalmente en el área de información y alfabetización informacional, debe tener una serie de aptitudes que le permitan transmitir las adecuadamente al alumnado, para fomentar en él la competencia clave, denominada competencia digital” (p.11).

Es significativo que el personal académico, cuente con las competencias, habilidades y destrezas, para navegar en bibliotecas virtuales, además de realizar estrategias de búsqueda, filtrar la información, identificar los recursos de información de calidad y desarrollar buenas prácticas, en redacción e investigación, esto debido a que; el académico, debe de transmitir ese conocimiento y fomentar el uso de las bases de datos y herramientas con que se cuenta, es por este motivo, que se les consulta sobre cuales bases de datos digitales utilizan con mayor frecuencia de la biblioteca virtual, en donde se puede indicar que la base de datos más utiliza por los académicos es e-libro, en donde 48 académicos, que representa el 47,5%, la señalaron, seguida de la base de datos Mc GrawHill-Pearson, en el cual 46 académicos la exteriorizaron, para un 45,5%, por su parte la base de datos Proquest, la indicaron 26 académicos, que

constituyen un 25,7%, seguida de la base de datos EBSCO, que 32 académicos la mencionaron, para un 31,6%, importante indicar que el catalogo en línea, únicamente 11 académicos lo señalaron, para un 10,8%, el repositorio institucional, solamente 10 académicos, lo indicaron, para 9,9%, y tan solo 11 académicos, que representan el 10,8% indicaron que utilizan el portal de revistas de la UTN, y tan solo, 2 académicos, que constituye un 1,9%, exteriorizaron usar JStore.

El capital humano de cualquier organización es vital para su correcto funcionamiento, desarrollo y mejoramiento, debido a la capacidad de aprender, evolucionar y progresar, y en la educación, en cualquier de sus niveles y contextos, no escapa de esta realidad; es por este motivo, que la comunidad académica, debe de contar con todo el apoyo y trabajo en equipo colaborativo, de manera tal, le permita desarrollar el proceso de enseñanza de una forma integral, tal como lo dicen Serra, Roig, y Niella (2014), cuando indican que "... el trabajo en equipo representa una oportunidad inmejorable para incrementar los recursos y las estrategias docentes...", por lo cual es importante determinar las necesidades de capacitación, para analizar en que áreas se debe de fortalecer o apoyar, en el presente estudio, se le consulta a los académicos en qué áreas temáticas consideran que la biblioteca, debe capacitar, para apoyar el proceso de enseñanza, por lo que se puede indicar que 37 académicos, que representa un 36,6% mencionaron que por medio de la capacitación en el acceso y uso de las bases de datos, por su parte 24 académicos, que representa el 23,7%, indican que requieren capacitación en redacción y normalización APA, por su parte 15 académicos, que constituye un 14,8%, mencionan, que requieren capacitación continua, 14 académicos, que representa un 13,8%, señalan que solicitan capacitación en las herramientas que ofrece la biblioteca, también 6 académicos, que compone un 5,9%, indican que requieren colaboración en investigación, además 3 académicos, que forman 2,9% señalan que requieren colaboración en el desarrollo de búsquedas avanzadas e idiomas, también es importante indicar que 2 personas que representan el 1,9%, hacen referencia a que, lo que se está haciendo, se realiza de forma correcta.

La calidad educativa, es un condicionante para que se puedan satisfacer las necesidades de las personas y de la sociedad en general, es por este motivo, que el proceso de enseñanza y aprendizaje, debe ser sistémico, en donde el académico, tiene un rol significativo, para que se pueda cumplir con la visión, misión y valores institucionales, por su parte Orellana-Fernández, Merellano-Navarro, Almonacid-Fierro (2018), indican que "la labor del profesorado continúa siendo el factor decidor en la relación pedagógica, en el aprendizaje estudiantil y, en definitiva, en la misión de desarrollo humano que tiene el sistema educativo en los diferentes niveles de enseñanza (p. 23), por lo cual es trascendental poder tener identificado, cómo la biblioteca le puede colaborar al académico, a lograr esta calidad educativa, debido a que "...los docentes son clave para el éxito..." (Gómez et al., 2018, p. 39). Por lo anterior, se les consultó a los académicos, cómo consideran que la biblioteca les puede ayudar a mejorar la calidad de la educación, por lo cual se puede mencionar que 23 académicos, que representa el 22,7% indican que, aportando al aprendizaje de los estudiantes y la creación de nueva información, por su parte 14 académicos, que

constituyen el 13,8% hacen referencia que por medio de la capacitación en acceso y uso de bases de datos y herramientas de la biblioteca virtual.

Continuando con la pregunta anterior, es importante indicar que 10 académicos, que representan el 9,9% indicaron que por medio de un seguimiento más personalizado en cada Carrera a la comunidad académica y comunidad estudiantil, además 9 académicos, que forman el 8,9%, mencionan que por medio de la adquisición de material impreso y digital afín, a las carreras y realizar capacitación más práctica de la Normativa APA, a estudiantes, así como ayuda en la redacción de documentos académicos; también, se pueden indicar que 6 académicos que son el 5,9% mencionaron que por medio de la difusión de los servicios, capacitaciones y los libros que se tienen disponibles, además de mejor infraestructura y espacios físicos de estudio grupales e individuales, también se puede hacer referencia que, 5 académicos que representan el 4,9% mencionaron que apoyando los procesos de enseñanza y fomentar una cultura de investigación, por su parte 4 académicos, que constituye el 2,9%, exteriorizan que por medio del fomento de una investigación de calidad, además 2 académicos, que forman el 1,9%, dijeron que por medio de la capacitación en el uso de la herramienta Turnitin, para prevención del plagio, además de mantener una comunicación más cercana con los académicos.

## Conclusiones

La Universidad Técnica Nacional, ocupa fortalecer al Sistema Integrado de Bibliotecas y Recursos Digitales, para poder suplir las necesidades de recursos de información, tecnológicos, humanos y de infraestructura, de las bibliotecas de las Sedes.

Es vital el trabajo en equipo del Área de Investigación y Transferencia, la Dirección de Docencia, los Coordinadores y Coordinadoras de carrera y la Biblioteca, para coordinar los procesos de inducción, capacitación y formación continua, en temas relacionados a la biblioteca de la comunidad académica de la Sede.

Es importante desarrollar una estrategia de formación y capacitación para académicos, para solventar las necesidades de capacitación en temas de: recursos de información, investigación y redacción, para buscar generar una educación de calidad, en la Sede.

Se requiere del apoyo de la Dirección de Docencia y de los Coordinadores y Coordinadoras de carrera, en la difusión y motivación para la participación de los académicos, en ciclos de inducción del Programa E-ALFIN, así como instar a los académicos a realizar talleres en el aula, sobre la biblioteca y temas afines.

La educación en las áreas rurales en algunas ocasiones, existen problemáticas en cuanto a la calidad educativa y la igualdad de oportunidades, es por este motivo que, la universidad está llamada a buscar los medios para ayudar a las personas menos afortunadas y ofrecer los medios para contar con una excelencia académica, con una comunidad académica

actualizada, motivada y con los recursos necesarios para generar las condiciones para una educación de calidad.

El académico es el constructor del aprendizaje, por medio del facilitamiento y guía, al alumno de los recursos de información de calidad y herramientas de aprendizaje, para el fortalecimiento del proceso de enseñanza y aprendizaje.

Es importante que el académico fortalezca la innovación, fomente el emprendedurismo, así como la generación de conocimiento, que promueva la investigación, además de motivar la creatividad, como un componente diferenciador del aprendizaje.

Es estratégico poder llevar la biblioteca al aula, por medio de los talleres en el aula, que se pueden ofrecer, de acuerdo a las necesidades del curso o nivel, para apoyar el proceso de enseñanza y aprendizaje y poder fomentar una cultura de investigación.

Existen deficiencias en el fomento y animación de la lectura, redacción e investigación, es por este motivo que el académico debe de fortalecer estas áreas, y se requiere del apoyo de la biblioteca para desarrollar los procesos de formación y capacitación, para mejorar el impacto de estas actividades, en el aprendizaje.

Es vital que la biblioteca apoye la malla curricular, para solventar las necesidades de recursos de información de calidad, así como colaborar en el desarrollo de competencias, habilidades y destrezas en el acceso y uso de los recursos y herramientas para la gestión de la información y el conocimiento, para que la educación responda a la realidad, condiciones o contexto de la comunidad estudiantil.

## Referencias

- Gómez, D., Flórez, O., Barragán, I., Palencia, A., Ávila, S., & Ussa, É. (2018). Las políticas de la calidad y la formación inicial de los educadores en Colombia. In *Entre las exigencias de calidad y las condiciones de desigualdad: Formación inicial de profesores en Colombia* (pp. 27-122). Bogotá: Universidad Pedagógica Nacional. Recuperado de <http://www.jstor.org/stable/j.ctvfc51xf.6>
- Moreno-Guerrero, A., Miaja-Chippirraz, N., Bueno-Pedrero, A., & Borrego-Otero, L. (2020). El área de información y alfabetización informacional de la digital docente. *Revista Electrónica Educare*, 24(3), 1-16. <https://doi.org/10.15359/ree.24-3.2>
- Orellana-Fernández, R., Merellano-Navarro, E., & Almonacid-Fierro, A. (2018). Buen o buena docente de universidad: Perspectiva del personal directivo de carrera y de los mismos grupos docentes. *Revista Electrónica Educare*, 22(2), 1-27. <https://doi.org/10.15359/ree.22-2.6>
- Pablos, Juan de. (2010). Universidad y sociedad del conocimiento: las competencias informacionales y digitales. RUSC. *Universities and Knowledge Society Journal*,

7(2), 6-16. Recuperado de  
<https://rusc.uoc.edu/rusc/es/index.php/rusc/article/download/v7n2-de-pablos/977-1015-1-PB.pdf>

Serra, M., Roig, A., y Niella, M. (2014). Los equipos docentes en la educación superior ¿Utopía o realidad? *Revista Española De Pedagogía*, 72(259), 509-523. Recuperado de <http://www.jstor.org/stable/24726635>

Rivera-Laylle, L., Fernández-Morales, K., Guzmán-Games, F., & Eduardo-Pulido, J. (2017). La aceptación de las TIC por profesorado universitario: Conocimiento, actitud y practicidad. *Revista Electrónica Educare*, 21(3), 1-18. Recuperado de <https://doi.org/10.15359/ree.21-3.6>