

**INFORMACIONAL COMPETENCES IN THE 21ST CENTURY: PERSPECTIVES
OF THE LIBRARY STAFF OF THE UNIVERSITIES OF PORTOVIEJO. CASE
TECHNICAL UNIVERSITY OF MANABÍ.**

**COMPETENCIAS INFORMACIONALES EN EL SIGLO XXI: PERSPECTIVAS
DEL PERSONAL BIBLIOTECARIO DE LAS UNIVERSIDADES DE
PORTOVIEJO. CASO UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ.**

AUTORES:

Delgado Mendoza Geydi Marcela

Carrera de Bibliotecología, Documentación y Archivo de la Facultad de Ciencias
Humanísticas de la Universidad Técnica de Manabí

Correo: gdelgado6734@utm.edu.ec

ORCID DEL AUTOR: <https://orcid.org/0000-0002-8676-708X>

Mg. Hernández Intriago Julio

Carrera de Bibliotecología, Documentación y Archivo de la Facultad de Ciencias
Humanísticas de la Universidad Técnica de Manabí

Correo: julio.hernandez01@utm.edu.ec

ORCID DEL AUTOR: <https://orcid.org/0000-0001-6797-3534>

Fechas de:

Recepción: 08-ene-2022 Aceptación: 27-ene-2022 Publicación: 15-mar-2022

ORCID DE LA REVISTA <https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>

<http://www.mqrinvestigar.com/>

RESUMEN

Los entornos hipertecnificados y en permanente transformación, plantean una valoración constante del perfil del bibliotecario, para quien se exigen nuevas competencias informacionales a tono con los desafíos de los nuevos tiempos. Esas competencias determinarán la calidad de los servicios bibliotecarios y la satisfacción de las necesidades de información de un usuario que ha adquirido nuevos comportamientos en los procesos de búsqueda, recuperación, evaluación, uso y comunicación de la información. El objetivo de esta investigación es mostrar las competencias informacionales que posee el personal bibliotecario de la universidad Técnica de Manabí con sede en la ciudad de Portoviejo-

Ecuador. La muestra estuvo conformada por cinco personas. La metodología utilizada es cuali-cuantitativa con un enfoque descriptivo. El instrumento de recolección de información ha sido el cuestionario, el cual fue adaptado a partir de un perfil de competencias informacionales para los bibliotecarios de las universidades andaluzas. Los resultados muestran que los participantes evalúan positivamente sus competencias profesionales de tipo comunes, sin embargo, las valoraciones son menos positivas en aspectos que plantean un mayor grado de complejidad, iniciativa, conocimientos y destrezas en la gestión de los servicios y recursos de las bibliotecas.

Palabras clave: alfabetización informacional; competencias informacionales; profesional bibliotecario; uso de las TIC.

Abstract: Hyper-technified and constantly changing environments require a constant assessment of the librarian's profile, for whom new informational competencies are required to meet the challenges of the new times. These competencies will be decisive in guaranteeing the quality of library services and satisfying the information needs of a user who has acquired new behaviors in the processes of searching, retrieving, evaluating, using and communicating information. The objective of this research is to show the informational competencies possessed by the library staff of the Technical University of Manabí, located in the city of Portoviejo-Ecuador. The sample consisted of five people because the selected institutions only have this number of professional librarians in their libraries. The methodology used is qualitative-quantitative with a descriptive approach. The data collection instrument was the questionnaire, which was adapted from a profile of information competencies for librarians in Andalusian universities. The results show that the participants evaluate their common professional competencies positively; however, the evaluations are less positive in aspects that require a higher degree of complexity, initiative, knowledge and skills in the management of library services and resources.

Key words: information literacy; information competencies; library professional; use of TIC.

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas del siglo XXI la humanidad ha experimentado los efectos de un avance tecnológico significativo. Esto supone un reto para las unidades de información y los profesionales de la información debido a que sus usuarios adoptan nuevas formas de consumo y producción de contenido con todo lo que ello implica (búsqueda, localización, recuperación, evaluación y utilización de la información) en entornos altamente infopolucionados.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) tienen un impacto directo sobre las unidades de información. En el caso de las bibliotecas, estas comienzan a transformarse en Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) o por lo menos amplían su oferta de servicios al contexto online, sin descuidar el fortalecimiento de competencias profesionales de su personal a tono con el nuevo perfil de los usuarios, el usuario 2.0 (Villaseñor Rodríguez y Calva González, 2016). Así, tenemos bibliotecas online, repositorios digitales, catálogos digitales, donde el usuario no solamente accede a una infinidad de recursos informacionales, sino que, además, en estas el profesional a cargo debe tener una diversidad de competencias y habilidades (Martínez, 2016) para atender a la carta las necesidades informacionales de usuarios hiperconectados (Rivera y Romero, 2019), independientemente de la comunidad disciplinar a la que este pertenezca.

Las competencias informativas (o informacionales) “son un factor clave en el aprendizaje permanente. Son el primer paso en la consecución de las metas educativas de cualquier aprendedor”, señala la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) (2007). Rubio y Tejada (2017) consideran que la competencia informacional es “una macrocompetencia, una competencia transversal”. De la misma manera, Sánchez (2015) considera que un profesional con estas competencias lleva a la práctica “todos los recursos (habilidades, conocimientos, actitudes) para solucionar con éxito problemas y aprender a aprender, a partir de la interacción efectiva con la información, sin delimitación de tipo, formato y soporte” (p. 204).

Los bibliotecarios en el siglo XXI deben poseer habilidades, conocimientos y actitudes que les permitan contribuir de forma efectiva a fortalecer su unidad de información y a la

comunidad que sirven, representada esta por los usuarios. Méndez (2016) indica que “entre el conocimiento sobre la búsqueda de información a través de varios medios, el bibliotecario también debe tener conocimiento sobre cómo funcionan las herramientas que utiliza. Igualmente, se sugiere que sepa cómo crear información haciendo uso de estas herramientas”.

La formación de bibliotecarios debe ser permanente, sin embargo, hay diferencias en cuanto a la prioridad que esta recibe entre una y otra región. En una investigación realizada por Duque, Ramírez y Tobón (2019), se observa que países como España, Estados Unidos y Brasil capacitan mucho más a los bibliotecarios, en contraste con la mayoría de países de Latinoamérica, lo cual podría condicionar el avance de la democracia o el desarrollo de procesos que con base en las alfabetizaciones propician el aprendizaje, la toma de decisiones, el pensamiento crítico y la autonomía de las personas (Calva González, 2016; UNESCO, 2011).

Apoyar programas de Alfabetización Informacional (ALFIN) debe formar parte de las políticas de un país, lo cual no ocurre en todos los estados latinoamericanos. Autores como Uribe, Pinto y Machin (2017) indican que resulta evidente que el porcentaje de universidades con experiencias en ALFIN no sea tan alto en Latinoamérica. En Ecuador, el sector bibliotecario ha enfrenta un panorama complicado y más bien ha avanzado solo en el fortalecimiento disciplinar (Maigua, 2019). Una publicación de diario El Telégrafo con el siguiente titular: “La profesión del bibliotecario ‘agoniza en la alma mater’” (2021) deja entrever la situación. También, a finales de 2021, la División Regional para América Latina y El Caribe de la International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA LAC) se hacía eco del malestar de los bibliotecarios ecuatorianos frente a las declaraciones del Secretario de Educación Superior, Ciencia y Cultura (SENESCYT), Alejandro Ribadeneira, en relación a la cancelación de la carrera de Bibliotecología en las universidades ecuatorianas. “Expresamos nuestra absoluta preocupación por este avance contra un sector de vital importancia para permitir el acceso libre, democrático e inclusivo a la información, la cultura y el entretenimiento”, señalaba la IFA LAC (2021).

En base a lo descrito, este artículo se plantea evaluar las competencias informacionales desde la autopercepción de los bibliotecarios que laboran en las universidades con sede o campus en la ciudad de Portoviejo, Manabí y su relación con los entornos tecnológicos del siglo XXI.

Conocer la visión del profesional de la información sobre las competencias informacionales es fundamental para entrever las contribuciones de las bibliotecas en los entornos académicos periféricos como el que se estudia.

MARCO TEÓRICO

Alfabetización informacional

La Alfabetización Informacional se ha venido desarrollando desde mediados del siglo XX con base en los modelos de formación de usuarios de las bibliotecas, sin embargo, es a finales de la década de 1980 cuando se plantean las bases conceptuales de ALFIN (Quevedo Pacheco, 2014). Actualmente este concepto se ha visto complementando con la nueva incursión de la tecnología. Sin duda alguna la alfabetización ha conducido a tener una sociedad culta en lectura y escritura, pero cuando hablamos de ALFIN tal y como lo describe Gonzáles, Machín y Tarango (2019) “cobra importancia por la necesidad de conocer diversas condiciones de la información, es decir, cuál, cuándo, por qué y para qué se necesita la información en la vida cotidiana de las personas” (p.4). Poseer conocimientos en información y tecnología o bibliografía no significa que el individuo esté alfabetizado, para esto este debe poseer la capacidad de saber cómo evaluar la información, y determinar cómo y cuándo la puede utilizar.

Para Gonzáles (2020), “la alfabetización informacional incluye un conjunto de habilidades y capacidades que todas las personas necesitamos para realizar tareas relacionadas con la información: por ejemplo, cómo descubrirla, acceder a ella, interpretarla, analizarla, gestionarla, crearla, comunicarla, almacenarla y compartirla”. Sin embargo, en una sociedad saturada de información donde la necesidad de tratarla va más allá de su uso deja una clara evidencia de que es indispensable estar alfabetizado informacionalmente para que el individuo sea consciente de sí mismo como de lo que le rodea.

El papel del ALFIN frente a las grandes necesidades informacionales de los usuarios de los sistemas información es cada vez más complejo. Desde una perspectiva educativa esta se ha desarrollado en las bibliotecas y en determinadas carreras universitarias para generar competencias en el uso ético de los recursos informacionales. En un plano más amplio, se ha considerado la necesidad de que las personas aprendan a usar los recursos informacionales

en su vida, en su cotidianidad, a fin de discriminar lo relevante entre caudales enormes de data irrelevante y avanzar en su aprendizaje, la generación de nuevo conocimiento y la toma de decisiones.

Gómez y Pasadas (2007) definen algunos aspectos generales de la alfabetización informacional:

- Incluye las competencias para reconocer las necesidades de información y para localizar, evaluar, aplicar y crear información en contextos sociales y culturales;
- Resulta crucial para las ventajas competitivas de individuos, empresas (especialmente las pequeñas y medianas), regiones y naciones;
- Ofrece la clave para el acceso, uso y creación eficaz de contenidos en apoyo del desarrollo económico, la educación, la salud y los servicios humanos, y de todos los demás aspectos de las sociedades contemporáneas; y con ello ofrece una base vital para conseguir las metas de la Declaración del Milenio y de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información; y
- Se extiende más allá de las meras tecnologías actuales para cubrir el aprendizaje, el pensamiento crítico y las competencias de interpretación por encima de fronteras profesionales, potenciando a los individuos y comunidades”

Competencias informacionales del bibliotecario

Actualmente, poseer competencias informacionales no es considerado como una opción, de hecho, contar con dichas destrezas en el uso de la información se ha convertido en una necesidad independientemente del ámbito en que se desenvuelve la persona. Para Sánchez y Pérez (2019) “la facilidad para acceder a la información y el uso de instrumentos tecnológicos para su captura, difusión y explotación constituyen la base de la definición de esta sociedad” (p.49).

Las transformaciones que las nuevas TIC han provocado en la sociedad, han puesto en marcha varios estudios sobre las competencias informacionales que debe poseer el ser humano, de manera general y según su perfil ocupacional; de este modo, cuando nos referimos a las competencias informacionales del personal bibliotecario aludimos a un profesional multialfabetizado (Pinto y Uribe, 2011) cuyo aprendizaje y servicios están

ligados a cuestiones tecnológicas, es decir aprende habilidades operativas y comunicacionales a través de computadoras (o cualquier dispositivo tecnológico para acceder a la información), a la comprensión del funcionamiento de los equipos (hardware y software) y sus aplicaciones, pero también a la producción, organización, difusión y promoción del acceso a la información de forma automatizada (Seco Linton y da Costa Santos, 2008).

Para Cuesta (2019), las competencias informacionales “están presentes en todas las fases del ciclo informacional, y atienden también a los procedimientos mediante los cuales producimos nueva información y la introducimos en la cadena, compartiéndola y difundiéndola para que sea accesible al resto de la comunidad”.

Entonces, estas competencias son vitales en la calidad de la biblioteca, la cual debe adaptar sus servicios a los nuevos comportamientos de sus usuarios (Villaseñor Rodríguez y Calva González, 2016). En el mismo orden, Seco Linton y da Costa Santos (2008) enfatizan que el bibliotecario es capaz de trabajar con la información para atender las necesidades de la sociedad en sus aspectos: político, económico, educativo, social, sanitario, cultural, lúdico y tecnológico, animándoles a desarrollar la investigación bibliotecaria; criticar, investigar, proponer, planificar, ejecutar y evaluar los recursos y productos de información; trabajar con fuentes de información de cualquier naturaleza, procesar la información registrada en diferentes tipos de soporte, mediante la aplicación de conocimientos teóricos y prácticos de recolección, procesamiento, almacenamiento y difusión de información; realizar investigaciones relativas a los productos, procesamiento, transferencia y uso de la información.

Por otro lado, cuando hablamos del bibliotecario universitario aludimos a competencias mucho más especializadas para guiar al usuario en el aprendizaje y en la investigación, en la producción de nuevo conocimiento científico, independiente de su comunidad disciplinar. Claro está, esas competencias informacionales tendrán un desarrollo exponencial en la medida en que los servicios de la unidad de información estén soportados en las herramientas tecnológicas propias del siglo XXI, elevando los niveles de cultura digital de la comunidad (Caballero y Castro, 2015).

Los bibliotecarios y profesionales de la información que pretenden impartir o coordinar el esfuerzo de Alfabetización Informacional deben poseer competencias personales,

profesionales, informativas y docentes que incluyan conocimientos, habilidades y destrezas, aptitudes y valores (Barriga, Ortíz y Pérez, 2014, p. 53). Por tanto, hay que reconocer que la competencia profesional va más allá de la dimensión personal, al estar influenciada por la subjetividad de los sujetos y las múltiples dimensiones de los contextos en los que están involucrados (Ribeiro y Grillo, 2017).

Como lo enfatizan Navarro Gimena et al. (2018), las funciones del profesional de la información son muy cambiantes, por lo que están en permanente revaloración, incluso reformulándose los roles. “Un trabajo como este (el del bibliotecario) tiene que ser periódicamente revisado, actualizado y modificado si queremos que sea útil durante un largo periodo de tiempo y sobre todo si queremos aplicarlo en nuestras bibliotecas universitarias” (p.59). Estos mismos autores, tras analizar la situación de las bibliotecas andaluzas (España), propusieron un perfil del bibliotecario considerando competencias comunes, genéricas y estratégicas, en tres niveles de la complejidad de la función. Así, un profesional de la información en el nivel 3 es una persona proactiva que conoce las transformaciones y dinámicas del entorno informacional, por tanto, es capaz de adaptar soluciones informacionales a tono con las necesidades y comportamientos de sus usuarios. Y no solo eso, también es capaz de proponer y crear nuevos servicios informacionales haciendo de la biblioteca un espacio vital para la comunidad.

Materiales y Métodos

Esta investigación tiene un enfoque cuali-cuantitativo, de carácter descriptiva que, como lo indica Hernández, Fernández y Baptista (2017), “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”.

El estudio fue realizado en la Universidad Técnica de Manabí asentada en la ciudad de Portoviejo. Fue escogida esta Institución de Educación Superior debido a que Portoviejo es la capital de la provincia de Manabí, por tanto, concentra el mayor flujo de estudiantes de esta jurisdicción territorial de Ecuador.

Para la fase de campo de esta investigación se concibió un cuestionario de 13 preguntas distribuidas en cinco grandes bloques: 1) aspectos demográficos y académicos, 2) comportamientos asociados a la búsqueda de información, 3) competencias en la formación de usuarios y alfabetización informacional, 4) competencias en la gestión de colecciones, y 5) competencias en los servicios de información acceso a la información. Todas las preguntas tuvieron un número determinado de indicadores a ser valorados en una escala de Likert (1-5). El instrumento fue adaptado a partir del trabajo de Navarro Gimena et al. (2018), quienes identificaron tres niveles de competencias comunes, genéricas y estratégicas para el profesional de la información de las bibliotecas universitarias de la comunidad española de Andalucía.

La muestra de este estudio estuvo conformada por cinco profesionales bibliotecarios. En primera instancia se consideró realizar esta investigación con 3 universidades de la ciudad de Portoviejo, pero debido a que en dos de ellas no hubo respuesta se procedió a trabajar con la Universidad Técnica de Manabí.

Resultados

Las respuestas de los bibliotecarios sobre las competencias informacionales se muestran a continuación en las siguientes tablas donde 1 es la valoración más baja y cinco la más alta. Al observar los resultados de cada tabla, para cada una de las dimensiones, se notan evaluaciones positivas en el nivel 1 de competencias comunes para un profesional bibliotecario, sin embargo, en el nivel 2 las respuestas comienzan a dispersarse en la escala de valoración denotando falta de formación o conocimiento en determinados asuntos que son genéricos en la gestión de una unidad de información.

En el nivel 3 la dispersión se acentúa con más valoraciones negativas evidenciando no solo la falta de competencias estratégicas entre los bibliotecarios, sino además la ausencia de servicios informacionales que son fundamentales y a tono con los actuales desafíos que impone la tecnología, las demandas y comportamientos de los usuarios en la satisfacción de sus necesidades de información.

1. Comportamientos asociados a la búsqueda y recuperación de la información

¿En qué forma valora sus propios procesos asociados a la búsqueda y recuperación de la información mediante métodos y herramientas informáticos o manuales, que permitan dar respuesta y atender la demanda de los usuarios en condiciones óptimas de costes y plazos; evaluar la adecuación entre la demanda y la respuesta suministrada?

Tabla 1.

| NIVEL 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| Da una respuesta inmediata a cuestiones sencillas planteadas por un usuario: una dirección, localización de un libro, ordenación sistemática de los estantes, etc. | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 |
| Maneja eficazmente los repertorios generales. | 0 | 0 | 1 | 3 | 1 |
| Transmite una información. | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 |
| Comprende y conoce la definición de términos como: petición, vigilancia y alerta documental, criterios de búsqueda, operadores booleanos, motor de búsqueda, obra de referencia, anuario, catálogo, texto completo, portal, etc. | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 |
| Conoce el sistema de clasificación y el lenguaje documental utilizado en la biblioteca para la catalogación de documentos. | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 |
| NIVEL 2 | | | | | |
| Trata una solicitud de información corriente adoptando una estrategia de búsqueda adecuada. | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 |
| Utiliza de manera eficaz y complementaria las distintas herramientas de búsqueda, tanto, diccionarios, enciclopedias, atlas, anuarios, | 0 | 0 | 1 | 3 | 1 |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| bases de datos, motores de búsqueda, metabuscadores, web invisible, etc, así como las herramientas de búsqueda de texto completo. | | | | | |
| Transcribe y transmite los resultados de una búsqueda común y elabora alertas documentales a demanda, con las búsquedas solicitadas. | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 |
| Evalúa los resultados de una búsqueda en términos de fiabilidad y pertinencia. | 0 | 2 | 1 | 2 | 0 |
| Elabora directorios de sitios web sobre un tema o asunto determinado. | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 |
| NIVEL 3 | | | | | |
| Analiza una petición de información compleja o imprecisa, hace un diagnóstico y elabora una estrategia de búsqueda; transcribe el resultado de la búsqueda. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Crea perfiles y estrategias de búsqueda en el contexto de una difusión selectiva de información. | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 |
| Selecciona las fuentes más pertinentes, estableciendo las herramientas y procedimientos que permiten validar la fiabilidad y pertinencia de la información encontrada y elaborando los métodos de evaluación de los sistemas de búsqueda de información. | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| Controla las funciones avanzadas de motores y metabuscadores y otras herramientas de búsqueda en la red para combinarlas de manera óptima; sabe comparar y evaluar esas herramientas. | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| Establece un proyecto de alerta documental. | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| Define una política de respuestas adaptadas a las necesidades de las distintas categorías de usuarios, –como las preguntas más frecuentes y perfiles de usuario–; e integra prestaciones de valor añadido así como la evaluación de la relación coste-eficacia de estos servicios y productos. | 1 | 1 | 0 | 3 | 0 |
|--|---|---|---|---|---|

2. Competencias en la formación de usuarios y alfabetización informacional

¿En qué forma valora sus propios procesos inherentes a la formación de los usuarios de la biblioteca universitaria en las habilidades relacionadas con la búsqueda, análisis, evaluación y crítica de las fuentes de información, de forma que sean autónomos en el aprendizaje y manejo de los recursos y para que realicen con éxito sus actividades de aprendizaje, docencia, investigación y gestión?

Tabla 2

| NIVEL 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| <i>Conoce e informa del uso y de los recursos informativos con que cuenta la biblioteca.</i> | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 |
| <i>Realiza visitas guiadas a la biblioteca para los usuarios.</i> | 0 | 1 | 0 | 3 | 1 |
| <i>Garantiza la organización material de una sesión formativa: inscripciones, reserva de salas, preparación de material y de los recursos didácticos...</i> | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| <i>Sabe reenviar una pregunta sobre recursos de información al bibliotecario experto en la materia.</i> | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| <i>Colabora en las actividades de difusión que la biblioteca organiza: conferencias, jornadas de bienvenida, exposiciones...</i> | 0 | 0 | 1 | 3 | 1 |
| NIVEL 2 | | | | | |
| <i>Interviene en las actividades formativas.</i> | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 |
| <i>Orienta a los usuarios sobre las fuentes de información relacionadas con su especialidad.</i> | 0 | 1 | 0 | 3 | 1 |
| <i>Elabora materiales docentes en soportes diversos.</i> | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| <i>Participa en la plataforma de formación de la Universidad en colaboración con los docentes.</i> | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 |
| <i>Evalúa los resultados de la sesión de formación e introduce acciones de mejora.</i> | 0 | 0 | 1 | 3 | 1 |
| <i>Realiza labores de tutoría que aseguren una correcta transmisión de los conocimientos formativos.</i> | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 |
| NIVEL 3 | | | | | |
| <i>Elabora el programa de formación y alfabetización informacional de la biblioteca.</i> | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| <i>Evalúa los resultados del plan de formación e introduce acciones de mejora.</i> | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 |
| <i>Presenta proyectos de innovación docente a nivel universitario en colaboración con otros miembros de la Comunidad.</i> | 2 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| <i>Define y supervisa la evolución de la normativa en vigor en materia de formación y vela por su cumplimiento.</i> | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 |

3. Competencias en la gestión de colecciones

¿En qué forma valora sus propios procesos inherentes a la definición y aplicación de la colección que permita dar satisfacción a las necesidades de información científica y académica de los distintos colectivos de usuarios?

Tabla 3

| Nivel 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| <i>Conoce el vocabulario y las tareas básicas de la gestión de la colección documental, tales como: documento, soporte, colección, fichero, catálogo, adquisición, editor, productor, fuente de información, expurgo, desiderata, depósito legal, ISSN, ISBN, DOI, Z39.50, etc.</i> | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 |
| <i>Realiza tareas de preparación física de los documentos para su puesta a disposición de los usuarios: tejuelado, sellado, elementos antirrobo y de identificación, etiquetas, pequeñas reparaciones, etc.</i> | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| <i>Localiza documentos en catálogos de bibliotecas y otras bases de datos, y realiza la captura de los mismos.</i> | 0 | 0 | 1 | 1 | 3 |
| <i>Comprueba la presencia o ausencia de un documento en una colección o fondo (incluyendo la verificación de enlaces de los recursos electrónicos), y ordena los documentos de acuerdo al sistema adoptado por la biblioteca.</i> | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| <i>Crea registros de pedidos, y realiza el registro y comprobación de los documentos recibidos.</i> | 0 | 2 | 0 | 1 | 2 |
| Nivel 2 | | | | | |
| <i>Realiza la descripción bibliográfica y catalogación de los documentos, así como tareas de mantenimiento y</i> | 0 | 1 | 1 | 3 | 0 |

actualización del catálogo tras llevar a cabo inventarios, expurgos, reubicaciones, etc.

Gestiona, mantiene y actualiza las colecciones electrónicas de documentos (mantenimiento de URLs, bajas y altas de documentos, listados, coberturas de títulos de publicaciones periódicas, control de licencias, asistencia técnica, etc.).

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|

2 1 0 1 1

Identifica los proveedores más adecuados para la adquisición de documentos o prestación de servicios, solicita presupuestos, evalúa en su caso las ofertas presentadas, realiza los pedidos correspondientes, y gestiona las reclamaciones.

2 1 1 0 1

Obtiene datos, determina posibles lagunas, y establece medidas

1 2 1 0 1

correctoras de acuerdo a la política de desarrollo de la colección establecida y las necesidades de los usuarios.

Gestiona la colección de producción científica de la Universidad, elaborando instrucciones y procedimientos para promover el acceso abierto a la información científica.

2 1 0 1 1

NIVEL 3

Gestiona, ejecuta y evalúa la política de selección y adquisición de recursos de información establecida por la Universidad: condiciones de contratación, proveedores, intercambio científico, donaciones y legados, pliegos de condiciones técnicas, informes técnicos para los concursos de suministros, establece indicadores, evalúa las colecciones, etc.

2 2 0 0 1

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| <i>Participa en el desarrollo de alianzas, convenios y consorcios para la adquisición cooperativa de recursos de información.</i> | 1 | 1 | 2 | 0 | 1 |
| <i>Dirige una política de catalogación que garantice la calidad de los registros, y supervisa la participación de la Universidad en catálogos colectivos y programas de catalogación compartida o cooperativa.</i> | 2 | 2 | 0 | 0 | 1 |
| <i>Gestiona la ejecución del presupuesto destinado a la adquisición de recursos de información.</i> | 2 | 2 | 0 | 0 | 1 |
| <i>Planifica la política de preservación de la colección, estableciendo las prioridades de digitalización de documentos, así como el sistema más adecuado para la transferencia de la información electrónica al formato preciso para su conservación.</i> | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 |

4. Competencias en la gestión de servicios de información y acceso a la información

¿En qué forma valora sus propios procesos inherentes al diseño, gestión y explotación de los servicios dirigidos a los usuarios, con el fin de hacer accesibles los recursos de información disponibles en la biblioteca; también, la habilidad para adaptar la información a las necesidades de los usuarios, ¿anticiparse a las necesidades de estos y planificar una política global de los servicios de información?

Tabla 4

| Nivel 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| <i>Conoce e informa adecuadamente al usuario sobre los servicios y fondos de la biblioteca.</i> | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 |
| <i>Conoce las formas convencionales de acceso a la información y las utiliza para acercarla a los usuarios.</i> | 0 | 1 | 0 | 3 | 1 |
| <i>Asiste a los usuarios en el uso de los recursos de la biblioteca.</i> | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| <i>Aprende las nuevas formas de acceso a la información y las aplica en su ámbito de trabajo para ofrecer nuevas posibilidades a los usuarios.</i> | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 |
| NIVEL 2 | | | | | |
| <i>Conoce y utiliza las herramientas para el acceso a la información.</i> | 0 | 0 | 1 | 1 | 3 |
| <i>Forma en habilidades para el acceso a la información en diferentes soportes y tecnologías.</i> | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 |
| <i>Aplica nuevas herramientas de acceso a la información y se anticipa ofreciendo al usuario mejores accesos a los temas de su interés.</i> | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| <i>Propone mejoras en los procesos de la biblioteca que implican acceso y recuperación de la información.</i> | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 |
| NIVEL 3 | | | | | |
| <i>Coordina actividades de difusión y extensión.</i> | 0 | 1 | 3 | 1 | 0 |
| <i>Proyecta servicios y productos para satisfacer las necesidades de los usuarios.</i> | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 |
| <i>Determina la estrategia de comunicación para difundir los servicios y productos.</i> | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 |
| <i>Evalúa la eficacia de los sistemas de acceso a la información.</i> | 1 | 0 | 3 | 1 | 0 |

5. Competencias en la organización de la información

¿En qué forma valora sus propios procesos inherentes al estudio, análisis, organización y estructuración de la información en espacios destinados al almacenamiento del conocimiento y ocuparse de la selección, presentación y difusión de los datos en los sistemas de

información interactivos? Su principal objetivo es facilitar al máximo los procesos de comprensión y asimilación de la información, así como conocer las tareas que ejecutan los usuarios en un espacio de información definido.

Tabla 5.

| <i>Nivel 1</i> | <i>1</i> | <i>2</i> | <i>3</i> | <i>4</i> | <i>5</i> |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| <i>Identifica las herramientas de almacenamiento y difusión de la información en uso en la biblioteca.</i> | 0 | 1 | 3 | 1 | 0 |
| <i>Comprende y sabe definir conceptos y herramientas relativos a la organización de la información, su tipología y uso.</i> | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 |
| <i>Comprende y aplica los principios generales de la organización de la información y los documentos.</i> | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 |
| <i>Procesa la información que se produce y la pone de una manera Clara, relevante y significativa a disposición del usuario común, para hacer comprensible y asimilable por el usuario la información científica y académica, en provecho de la investigación y el aprendizaje.</i> | 1 | 0 | 3 | 1 | 0 |
| NIVEL 2 | | | | | |
| <i>Controla la homogeneidad formal de la base de datos o sistema de información y aporta las correcciones necesarias</i> | 0 | 1 | 1 | 3 | 0 |
| <i>Utiliza bases de datos, sistemas de gestión documental y gestores de contenidos.</i> | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 |
| <i>Desarrolla y verifica procesos de producción o diseño de información con el fin de que el usuario pueda recuperar la información de un determinado</i> | 1 | 1 | 2 | 0 | 1 |

desarrollan principalmente con los docentes de las diferentes facultades. No obstante, a lo anterior, es importante que los profesionales bibliotecarios cuenten con una capacitación permanente donde se permita que este brinde un servicio y guía correcta al usuario conformados por docentes, estudiantes y comunidad universitaria donde se desarrollen programas formadores en alfabetización informacional permitiendo que estos planteen sus necesidades informativas y reconozcan las fuentes y recursos de información.

Con respecto a los procesos inherentes a la definición y aplicación de la colección que corresponden a la tabla 3 donde los bibliotecarios conocen sobre el vocabulario, localizan rápidamente los documentos, realiza las tareas bibliotecarias, comprueba la presencia y ausencia de los documentos permitiendo al mismo tiempo que cree registro de los pedidos de información. Estas actividades han permitido que realicen, identifiquen, obtengan y gestionen las colecciones con las que cuenta la biblioteca; a esto, se puede observar que los bibliotecarios ejecutan y evalúan las políticas de selección y adquisición de los documentos, al mismo tiempo participan en el desarrollo de alianzas en una escala de 1 a 5 lo que indican que de acuerdo al cargo que estos ocupan estos participan en dichas actividades. De acuerdo a las políticas establecidas en la biblioteca se debe considerar que el puesto laboral que estos profesionales ocupan influye mucho en las respuestas debido a que cada uno de ellos cumplen una función dentro de la misma.

Una vez analizada la tabla 4 podemos observar que de acuerdo a sus competencias informacionales los bibliotecarios ofrecen un servicio adecuado según las necesidades informacionales de los usuarios donde indican que en una escala entre 4 y 5 lo hacen frecuentemente, esto permite que guíe a los usuarios con los nuevas formas de acceso a la información dominen y perfeccionen los nuevos paradigmas de la búsqueda y recuperación de la información; de este modo entre las competencias que poseen los bibliotecarios encuestados es que conocen y aplican las herramientas para acceder a la información, propone mejoras para las bibliotecas, coordina actividades, proyecta servicios y productos determinando estrategias de comunicación para difundirlos evaluando su eficacia. En contraste, independientemente de la tecnología es importante conocer el entorno del investigador para desarrollar criterios de búsqueda y formar al usuario aplicando procesos de enseñanza-aprendizaje.

Finalmente, de acuerdo a la tabla 5, podemos indicar que los recursos informacionales, base de datos, sistemas de información están en una escala entre 2 y 3 que significa que los realizan casi siempre o algunas veces, al mismo tiempo se puede mostrar que en una escala de 4 que significa frecuentemente responden a las políticas general de la universidad donde se acceda colaborar a la universidad donde se permita a estas instituciones organizar, estructurar y sistematizar los sistemas de información para fortalecer el desarrollo de la biblioteca donde se consienta un mejora continua potenciando la interacción del bibliotecario y el usuario participando activamente en los procesos formativos para adquirir dichas competencias informacionales.

Discusión

El análisis de diversas investigaciones sobre las competencias informacionales de los bibliotecarios, permite poner en relieve la necesidad de que el profesional de la información esté en permanente capacitación, a fin de fortalecer competencias comunes y genéricas, pero también atender competencias estratégicas fundamentales en la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios en entornos hipertecnificados y en permanente transformación.

Pinto y Uribe (2017) manifiestan que, contrario a lo que ocurría hasta hace tres décadas, el usuario se enfrenta a un exceso de información a través de la red, por tanto, lo que realmente necesita es que el bibliotecario lo asesore e indique las estrategias necesarias para evaluar y seleccionar la información pertinente en cada momento.

El apoyo a la capacitación y la formación de las universidades debe considerarse prioritaria para el desarrollo de programas de alfabetización tendentes a que tanto el usuario como el bibliotecario posean habilidades informacionales y desarrollen sus capacidades. Ayala (2020) señala que al desarrollar en el estudiante cada una de las competencias informacionales, le dará mayores posibilidades de construir un proyecto o informe de investigación con sólidos fundamentos científicos, para lo cual tanto la biblioteca como el bibliotecario deben ser un soporte, por tanto, como lo señalan Santos, Rodríguez y Lamas (2017) es necesario implementar acciones formativas que conduzcan a niveles superiores en la gestión del conocimiento.

Conclusiones

Las competencias informacionales permiten a los bibliotecarios guiar a sus usuarios hacia los recursos que les permitan satisfacer sus necesidades informacionales, en contextos condicionados por nuevas tecnologías, las cuales a su vez generan permanentes transformaciones en las comunidades de usuarios. Desde una mirada del propio proceso de la información, estas competencias deben considerarse fundamentales para garantizar la calidad de los servicios bibliotecarios determinando el aprendizaje, la construcción del conocimiento y la toma de decisiones de ciudadanos cada vez más autónomos.

Los resultados muestran que los profesionales que participaron en este estudio conocen y ejecutan todas las actividades inherentes a la gestión de la biblioteca y la satisfacción de las necesidades de sus usuarios. Su autopercepción sobre los diversos procesos es positiva en las competencias consideradas comunes, sin embargo, la evaluación se vuelve negativa cuando se incrementa la complejidad de esas mismas competencias en los niveles genérico y estratégico, propios de las bibliotecas con paquetes de productos y servicios a la carta, en escenarios muy complejos y de alta especialidad en la identificación de recursos informacionales para el aprendizaje y la generación de nuevo conocimiento científico. En concreto, las evaluaciones negativas fueron especialmente para la creación de programas de formación de usuarios; la planificación de la gestión bibliotecaria; la investigación y evaluación de los resultados de estudios de demandas y de satisfacción de usuarios; así como el análisis del entorno informacional y posterior mejora de los servicios.

Frente a los hallazgos de este estudio, es importante que bibliotecas universitarias realicen estudios de usuarios permanentes para que conozcan las demandas y comportamientos de sus usuarios con la posterior mejora de los servicios. En ese mismo contexto, la calidad del servicio está condicionada por las competencias del bibliotecario frente a lo cual es vital un programa permanente de formación y actualización de conocimientos en los aspectos sustantivos inherentes a los sistemas de información, pero también el fortalecimiento de determinadas habilidades que garanticen la calidez, eficiencia y eficacia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ayala, O. (2020). Competencias informacionales y competencias investigativas en estudiantes universitarios. *Revista Innova Educación*, 2(4), 669-679. <https://orcid.org/0000-0003-4239-6819>
- Bajaña, I. (2021). Las bibliotecas especializadas y la satisfacción del usuario. manual de competencias para la mejora continua_1(tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayas, Ecuador. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/54757/1/BFILO-PBA-21P13.pdf>
- Caballero, K., Castro, M. (2015). Programa de alfabetización informacional para el personal bibliotecario de la Universidad de Sancti Spiritus. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 26(2), 168-186. <https://www.medigraphic.com/pdfs/acimed/aci-2015/aci152f.pdf>
- Calva González, J. (Coord). (2016). Comunidades de usuarios, necesidades de información y servicios bibliotecarios: investigaciones. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Cuesta, A. (2019). ¿Qué es la competencia informacional? ¿Cómo nos ayuda ante los fake news, ciberzuelos y otros fenómenos de la sociedad de la (des)información? Centro Universitario Internacional de Barcelona. <https://www.unibarcelona.com/int/actualidad/noticias/que-es-la-competencia-informacional-como-nos-ayuda-ante-los-fake-news>
- Duque Cardona, N., Ramírez Zuluaga, J.D., Tobón Agudelo, J.D. (2019). Aproximación a la biblioteca escolar y al bibliotecario a través de la investigación en Latinoamérica, España y Estados Unidos: un acercamiento inicial a los conceptos. *Revista Prefacio*, 3(3), 31-45. <https://n9.cl/baj58>
- Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (2007). Directrices sobre desarrollo de habilidades informativas para el aprendizaje permanente <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/information-literacy/publications/ifla-guidelines-es.pdf>

- González, L. (2020). ¿Qué es la alfabetización informacional? Nueva definición. Bibliopos. <https://www.bibliopos.es/que-es-la-alfabetizacion-informacional-nueva-definicion/>
- González-López, M., Machin-Mastromatteo, J. y Tarango, J. (2019). Alfabetización Informacional: enseñanza y desarrollo de su competencia en la educación básica. *e-Ciencias de la Información*, 9(2). doi: 10.15517/eci.v9i2.35774
- Hernandez, R., Fernandez, C., Baptista, P. (2017). Metodología de la Investigación (6ta ed.). Interamericana Editores. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- IFLA LAC [@IFLALAC]. (2021, Noviembre 18). @IFLALAC apoya a #Ecuador en la defensa de la Carrera de Bibliotecología, las #bibliotecas, la #cultura y la #investigación #SíALaBibliotecología #BibliotecasCreanFuturos [Imagen adjunta] [Tweet]. Twitter. <https://twitter.com/IFLALAC/status/1461343038681141262?s=20>
- Lardon, M., Solaro, G., Verde, M., Lamberti, A., del Valle, G. (2018). ¿En qué punto estamos? alfin y la capacitación de los bibliotecarios. *ÁGORA UNLaR*, 3(6), 38-57. <https://revistaelectronica.unlar.edu.ar/index.php/agoraunlar/article/view/454/408>
- Llano Gil, A., Calderón Quevedo, M., Manso Fernández, E., Caraballosa Yero, E.G, y Sánchez Sánchez, C. (2016). Las competencias informacionales de bibliotecarios de las Ciencias Médicas para la disseminación selectiva de la información. *Sancti Spiritus. Gaceta Médica Espirituana*, 18(1), 55-63. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212016000100007&lng=es&tlng=es.
- Maigua, V. (2019). El panorama bibliotecario en el Ecuador en los últimos años. *Códice* (82). <https://www.pressreader.com/ecuador/codice-020-9866/20190801/281908774740896>
- Martínez, L. (2016). Como buscar y usar información científica: Guía para estudiantes universitarios. Santander, España. http://eprints.rclis.org/29934/7/Como_buscar_usar_informacion_2016.pdf

- Méndez, A. (2016). Competencias del siglo XXI y el bibliotecario académico. *Infotecarios*.
<https://www.infotecarios.com/competenciasxxi/#.YZUqzmDMI2w>
- Navarro Gimena, E.V., Liñan Maza, M.C., Cámara Aroca, M., García de Polavieja, A.V., Mensaque Urbano, J., Gil García, Ch., Sánchez Lafuente, J.L., Cascajares Rupérez, M., Chamorro, R., Márquez Pérez, A., Sastre Velasco, P., Villadóniga Gómez, J.C., Gomariz López, J., Pozo Redondo, F., Alonso Moya, T. (2018). Competencias profesionales de los bibliotecarios en las universidades andaluzas. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 33(115), 56-123.
<http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/6945/AAB-Bolet%C3%ADn-115%20-%20056-124.pdf?sequence=1>
- Orellana, W. (2021, Febrero 21). La profesión de bibliotecario "agoniza" en la "alma mater". *El Telégrafo*. <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/6/profesion-bibliotecario-almamater>
- Pinto, M. y Uribe-Tirado, A. (2011). Formación del bibliotecario como alfabetizador informacional. *Anuario ThinkEPI*, 5, 13-21. <http://eprints.rclis.org/15790/1/ThinkEPI-13-21.pdf>
- Pinto, M. y Uribe, A. (2017). Presencia de la formación en competencias informacionales (Alfin) en las bibliotecas nacionales iberoamericanas. *Investigación Bibliotecológica*, 31(71). <http://revib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/57811/51820>
- Quevedo Pacheco, N. (2014). Alfabetización Informacional: aspectos esenciales. Consorcio de Universidades.
http://eprints.rclis.org/23091/1/Libro.ALFIN_Aspectos_Esenciales.pdf
- Rivera, D., y Rodríguez, L. (2019). La comunicación en el escenario digital. Actualidad, restos y prospectivas. Pearson Educación de Perú, S.A.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=739219>
- Rubio, V. y Tejada, J. (2017). Las competencias informacionales de los docentes y alumnos de Educación Secundaria Obligatoria. *Journal for Educators, Teachers and Trainers*, 8(1), 127 – 140.

<https://www.researchgate.net/publication/317822149> Las competencias informacionales de los docentes y alumnos de Educación Secundaria

Santos, J., Rodríguez, E., Lamas, M. (2017). Las competencias informacionales: una necesidad de la formación permanente. *Revista Ciencia, Pedagogía y e Innovación*, 5(2), 84-90.

<https://www.researchgate.net/publication/318807440> LAS COMPETENCIAS INFORMACIONALES UNA NECESIDAD DE LA FORMACION PERMANENTE

Seco Liston, R.C, y da Costa Santos, P.L. (2008). Representando a Information Literacy “Competências Informacionais” na Biblioteconomia, *Em Questão*, 14(2), 287-300. <https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/5043/4742>

UNESCO (2011). Alfabetización Mediática e Informacional: Curriculum para Profesores. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000216099_spa

Uribe-Tirado, A., Pinto, M., y Machin-Mastromatteo, J. D. (2017). Developing information literacy programs: Best practices from Latin America, Spain and Portugal. *Information Development*, 33(5), 543-549. <http://eprints.rclis.org/39400/2/14%20DLA%20versi%C3%B3n%20en%20espa%C3%B1ol.pdf>

Villaseñor Rodríguez, Isabel y Calva González, Juan José (2015, noviembre 16-17). *La investigación sobre el usuario 2.0*. Desafíos y oportunidades de las Ciencias de la Información y la Documentación en la era digital. Actas del VII Encuentro Ibérico EDICIC 2015, Madrid, Universidad Complutense de Madrid. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/34605/>