

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



CENTRO DE POSGRADOS

MAESTRÍA ACADÉMICA (MA) CON TRAYECTORIA PROFESIONAL (TP) EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA COHORTE 2021

Tema: ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS DIGITALES UTILIZADOS POR LAS
BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS DE LA PROVINCIA DE
PICHINCHA FRENTE A LA CRISIS SANITARIA COVID-19.

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Título de Cuarto Nivel de
Magister en Bibliotecología y Archivología

Modalidad del Trabajo de Titulación: Proyecto de Titulación con componente de
Investigación Aplicada

Autora: Licenciada Ana Lucía Toapanta Cando

Director: Ingeniero Hugo Christiam Fiallos Aguilar Magister

Ambato – Ecuador

2022

A la Unidad Académica de Titulación del Centro de Posgrados

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Héctor Fernando Gómez Alvarado, PhD., e integrado por las señoras: Ingeniera María José Bravo Ramos Master y Licenciada Cristina Alexandra Mantilla Sandoval Magister, designadas por la Unidad Académica de Titulación del Centro de Posgrados de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Titulación con el tema: *“Análisis de los servicios digitales utilizados por las Bibliotecas Universitarias de la provincia de Pichincha frente a la crisis sanitaria covid-19”* elaborado y presentado por la señora Licenciada Ana Lucía Toapanta Cando, para optar por el Título de cuarto nivel de Magíster en Bibliotecología y Archivología; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Héctor Fernando Gómez Alvarado. PhD.
Presidente y Miembro del Tribunal

Ing. María José Bravo Ramos MSc.
Miembro del Tribunal

Lcda. Cristina Alexandra Mantilla Sandoval Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Titulación presentado con el tema: Análisis de los servicios digitales utilizados por las Bibliotecas Universitarias de la provincia de Pichincha frente a la crisis sanitaria covid-19, le corresponde exclusivamente a la: Licenciada Ana Lucía Toapanta Cando, autora bajo la dirección del Ingeniero Hugo Christiam Fiallos Aguilar Magister, Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Licenciada Ana Lucía Toapanta Cando
c.c.: 050186334-4
AUTORA

Ingeniero Hugo Christiam Fiallos Aguilar Magister
c.c.: 1711318681
DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Licenciada Ana Lucía Toapanta Cando
c.c.: 050186334-4

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Portada	i
A la Unidad Académica de Titulación del Centro de Posgrados	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
INDICE GENERAL DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
AGRADECIMIENTO	ix
DEDICATORIA.....	x
RESUMEN EJECUTIVO.....	xi
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1 INTRODUCCIÓN	1
1.2 JUSTIFICACIÓN	2
1.3 OBJETIVOS	3
1.3.1 GENERAL.....	3
1.3.2 ESPECÍFICOS.....	3
CAPITULO II.....	4
ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	4
2.1 LA WEB 2.0	8
2.2 BIBLIOTECA 2.0	9
2.3 REDES SOCIALES.....	10
2.4 FACEBOOK	11
2.5 BLOGS	12
2.6 WIKI	12
2.7 RSS	12
2.8 SOFTWARE SOCIAL	12
2.9 MASHUPS	13
CAPITULO III	14
MARCO METODOLÓGICO	14
3.1 UBICACIÓN.....	14

3.2 EQUIPOS Y MATERIALES	14
3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN	15
3.4 POBLACIÓN O MUESTRA	15
3.5 PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	16
3.6 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	16
3.7 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO	16
3.8 VARIABLES RESPUESTA O RESULTADOS ALCANZADOS.....	17
CAPITULO IV	19
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	19
4.1 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	19
CAPÍTULO V.....	51
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
5.1. CONCLUSIONES.....	51
5.2. RECOMENDACIONES	52
BIBLIOGRAFÍA.....	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Listado de universidades de Pichincha.....	14
Tabla 2: Frecuencia de uso de Facebook	19
Tabla 3: Frecuencia de uso de Twitter	21
Tabla 4: Frecuencia de uso de Instagram.....	22
Tabla 5: Frecuencia de uso de YouTube.....	24
Tabla 6: Frecuencia de uso de TikTok.....	25
Tabla 7: Frecuencia de uso de WhatsApp	27
Tabla 8: Plataforma adicional que utilice en su biblioteca	28
Tabla 9. Considera que durante el confinamiento por la pandemia de la covid 19 las bibliotecas universitarias	30
Tabla 10: Existe personal dedicado a la difusión en las redes sociales:	31
Tabla 11: ¿Quién administra las redes sociales para su biblioteca?.....	33
Tabla 12: Existen otros departamentos de la universidad que colaboren con la publicación de información en las redes sociales.....	34
Tabla 13: ¿Cuáles son los mayores desafíos para administrar la presencia de su biblioteca en las redes sociales?.....	36
Tabla 14: Seguidores de Facebook.....	37
Tabla 15: Seguidores de Twitter.....	39
Tabla 16: Seguidores de Instagram	40
Tabla 17: Seguidores de YouTube	42
Tabla 18: Seguidores de Tiktok.....	43
Tabla 19: Usuarios de WhatsApp.....	45
Tabla 20: Uso de las redes sociales	46
Tabla 21: Los desafíos de las bibliotecas en redes sociales.....	48
Tabla 22: Aspectos para la creación de contenidos en las redes sociales	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1: Elementos básicos de la biblioteca 2.0.....	8
Gráfico 2: Biblioteca 2.0: un cambio de actitud.....	10
Gráfico 3: Pregunta 1	20
Gráfico 4: Pregunta 1	21
Gráfico 5: Pregunta 1	23
Gráfico 6: Pregunta 1	24
Gráfico 7: Pregunta 1	26
Gráfico 8: Pregunta 1	27
Gráfico 9: Pregunta 1	29
Gráfico 10: Pregunta 2	30
Gráfico 12: Pregunta 4	33
Gráfico 13: Pregunta 5	35
Gráfico 14: Pregunta 6	36
Gráfico 15: Pregunta 7	38
Gráfico 16: Pregunta 7	39
Gráfico 17: Pregunta 7	41
Gráfico 18: Pregunta 7	42
Gráfico 19: Pregunta 7	44
Gráfico 20: Pregunta 7	45
Gráfico 21: Pregunta 8	47
Gráfico 22: Pregunta 9	48
Gráfico 23: Pregunta 10.....	50

AGRADECIMIENTO

Gratitud infinita a Dios, por concederme los deseos de mi corazón, por los planes de bien para mi vida, por darme sabiduría, conocimiento e inteligencia para culminar con éxito esta nueva etapa de mi vida profesional.

Expreso mi sincero agradecimiento a quienes conforman el alma mater de la Universidad Técnica de Ambato, por abrir sus puertas como una oportunidad para profesionalizarme a nivel de posgrado y alcanzar un peldaño más en el ámbito de la Bibliotecología y Archivología.

Al Ing. Hugo Fiallos por su profesionalismo y el tiempo dedicado, ya que sin su valiosa ayuda no hubiese culminado este proyecto.

Ana Lucía

DEDICATORIA

Este nuevo logro alcanzado lo dedico a mi recordado padre José Vicente, que precisamente hace pocos meses partió con Dios, a ti querida mamacita Gloria Esther, cuyo ejemplo de esfuerzo y perseverancia me afianza para no darme por vencida, sino que a pesar de las adversidades alcance la victoria.

Con mucho amor para ti, amado hijo Rainiero Andrés, mi inspiración para ser cada día mejor, por respaldarme para crecer intelectualmente, a ti que por las circunstancias de la vida te prive de la convivencia y tiempo, pero hoy te has convertido en el hombre de la casa y que siempre tienes palabras de afecto sincero y motivación que se cristalizan en la prosperidad de ambos.

A mis queridos hermanos José Vicente, Edgar Francisco y Rita Leonor, por las vivencias compartidas, por estar pendientes en todo tiempo, por cuidar de mí y de mi hijo, por los consejos, por disfrutar de la vida con ustedes.

A Jesi y Mary por acompañarme en tiempos de felicidad o adversidad y por las palabras y acciones acertadas en su momento. A mis queridos sobrinos.

Shalom querida familia.

Ana Lucía

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
CENTRO DE POSGRADOS
MAESTRÍA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA
COHORTE 2021

TEMA:

*ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS DIGITALES UTILIZADOS POR LAS BIBLIOTECAS
UNIVERSITARIAS DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA FRENTE A LA CRISIS
SANITARIA COVID-19*

Modalidad del Trabajo de Titulación: *Proyecto de Titulación con componente de
Investigación Aplicada*

Autora: *Licenciada Ana Lucía Toapanta Cando*

Director: *Ingeniero Hugo Christiam Fiallos Aguilar Magister*

Fecha: *Seis de diciembre de 2022*

RESUMEN EJECUTIVO

Las bibliotecas universitarias desempeñan un papel importante para la enseñanza, aprendizaje y constantemente fomentan en investigadores, estudiantes y público en general el acceso al conocimiento. Justamente la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, han permitido una transformación digital en sus unidades, y este hecho fue evidenciado con mayor énfasis con el apareamiento de la covid-19, que exigió mantener los servicios informacionales para la comunidad académica en un entorno virtual.

Las unidades de información universitarias, con la llegada de la emergencia sanitaria, puso en desafío su funcionamiento y servicios, se tuvieron que cerrar salas de lectura y la presencialidad de estudiantes desapareció. En consiguiente obligó a tomar ajustes inmediatos, acelerando el empoderamiento de las TICs. En este contexto se puede decir que asumieron el reto de encontrar mecanismos que permitieran mantener el interés y comunicación con la comunidad universitaria de usuarios. Para este fin se introduce la utilización de redes sociales; en este campo se analiza el impacto que desempeña la implementación de estas tecnologías en las Bibliotecas Universitarias.

La investigación analizó en 19 Bibliotecas Universitarias, las implicaciones que tuvieron y tiene en el uso de las redes sociales, se evidencia que en lo referente a infraestructura tecnológicas, están preparadas, sin embargo carecen de personal capacitado para el mejor uso y conocimiento de aplicaciones de redes sociales, así como marcar una hoja de ruta de fortalecimiento del uso de estas tecnologías.

Se evidenció que es necesario fortalecer el área administrativa para el manejo de las redes sociales, para dar un salto cualitativo en la aplicación de políticas que aseguren la implementación de una biblioteca 2.0, aprovechando la participación activa y el compromiso de los usuarios en la formación de la arquitectura de la comunicación y la creación de la inteligencia colectiva en beneficio de la educación superior.

DESCRIPTORES: *BIBLIOTECA 2.0, BIBLIOTECA UNIVERSITARIA, COVID-19, REDES SOCIALES, WEB 2.0*

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Introducción

La Organización Mundial de la Salud - OMS, representada por el director general el Dr. Tedros Adhanom Ghebreyesus, el 11 de marzo de 2020 anunció que la enfermedad por el COVID-19 puede caracterizarse como una pandemia, según la Organización Panamericana de la Salud - OPS (2020), por lo tanto este brote se evaluó como una emergencia de salud pública de importancia internacional, debido a que se había extendido rápida y paralelamente en varios continentes, cuyo contagio afectaba a un gran número de personas ocasionándoles la muerte.

El planeta con la aparición de la covid-19 vivió un acontecimiento sin precedentes, hecho por el cual se declaró la emergencia sanitaria y las autoridades decretaron el confinamiento como una medida para precautelar la existencia de las personas, situación que requirió que las actividades que se realizaban en forma presencial, se cumplan de manera virtual. En lo que corresponde a la educación superior se consolidó presurosamente la enseñanza-aprendizaje virtual, la modalidad de teletrabajo y en las bibliotecas universitarias prevalecieron irrefutablemente los servicios digitales y los medios de comunicación social para solventar los requerimientos de los usuarios.

En este contexto la biblioteca universitaria activó con prontitud los servicios digitales, que se venían desarrollando gradualmente bajo la planificación corporativa con sus homólogas. Para afrontar la virtualidad de sus labores que estaban enfocadas primordialmente en atención al público, tuvo la imperiosa necesidad de establecer un nexo de comunicación con sus usuarios, por lo cual incrementó el uso de contenidos digitales expuestos en las plataformas de las empresas proveedoras y para difundir los servicios, eventos, anuncios se inclinó por las redes sociales, que se constituyeron en la herramienta fundamental en una etapa tan crítica como fue la pandemia, que había llegado para trastocar abruptamente las actividades de todos los sectores, llevándonos así a desarrollarnos en la virtualidad.

1.2 Justificación

El contexto de la COVID-19, puso un punto de inflexión en todas las actividades, sean estas económicas, de salud, sociales, deportivas, educativas, laborales y otras. Este estado nunca antes vivido por la humanidad, provocó un cambio drástico e incuestionable en la mayor parte de las rutinas de la sociedad, cambiando las actividades presenciales en virtuales, obligando a toda la población a mantenernos en confinamiento, que en Ecuador se declaró oficialmente a partir del 17 de marzo de 2020.

La Biblioteca Universitaria alineándose a este acontecimiento, con inmediatez se ajustó a la concepción que los servicios que se fundamentaban en la presencialidad, se podría decir que casi exclusivamente en el contacto con los usuarios, ahora no era posible mantener cotidianamente pues dio un giro inesperado, colocando en riesgo el dinamismo de las unidades de información, y obligó a repensar inmediatamente en la aplicación de estrategias en el uso de las tecnologías de información, que permitan acceder y fomentar el uso de sus recursos en forma remota a los estudiantes, investigadores y público en general.

En este escenario no previsto, se mantuvo la relación entre los profesionales de la información y sus usuarios; se impulsaron servicios digitales adaptándose a la virtualidad y estas innovaciones requieren ser reforzadas para continuar siendo un motor de apoyo e innovación académica en la educación superior.

Esta investigación permitirá conocer los servicios digitales, redes sociales, plataformas que se pusieron a disposición de los usuarios de las bibliotecas universitarias de la provincia de Pichincha durante la emergencia sanitaria y que a pesar que poco a poco se ha retornado a la presencialidad no es factible prescindir por lo experimentado con respecto a las ventajas de la tecnología, en cuanto a la administración de recursos recursos en los que destaca: comunicación en línea con los usuarios, el acceso multiusuario a las fuentes de información, en horarios de 24/7. Lo antes vivido ha consolidado los servicios híbridos y en nuestro país amerita que los profesionales de la información impulsen las bibliotecas 2.0 por cuanto con el uso de las redes sociales

el usuario pasa de ser consumidor de la información para convertirse en un elemento participativo al interactuar con los miembros de una comunidad, aportar sus conocimientos, dando lugar así a lo que se conoce como inteligencia colectiva.

1.3 Objetivos

1.3.1 General

Analizar los servicios digitales implementados por las bibliotecas universitarias de la provincia de Pichincha para atender los requerimientos de información suscitados durante el confinamiento causado por la emergencia sanitaria del covid-19.

1.3.2 Específicos

- a) Identificar los servicios digitales que ofrecieron las bibliotecas universitarias de la provincia de Pichincha durante el confinamiento.
- b) Determinar la tecnología que utilizaron las bibliotecas universitarias para difundir los servicios digitales en la emergencia sanitaria.

CAPITULO II

ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Desde el momento que la Organización Mundial de la Salud declaró a la covid-19 como pandemia, el mundo vivió una situación sin precedentes en la historia de la humanidad por la exigencia de condiciones severas de confinamiento obligatorio, distanciamiento social y la paralización de todas las actividades. Bajo este ambiente de perplejidad la educación superior estuvo forzada, según Ordorika (2020), “hacer frente con premura y creatividad el reto de reorganizar sus actividades para dar continuidad al ejercicio de sus funciones sustantivas y para seguir atendiendo los retos y problemas que enfrentaban desde antes de que estallara la crisis de la covid-19.” (p. 1).

A partir de este fenómeno impredecible, el rol de la biblioteca universitaria que estaba enmarcada en la presencialidad se asentó con precipitación en la virtualidad, llevando esto a replantear apresuradamente las planificaciones, a fortalecer los servicios digitales y promover metodologías de comunicación remota principalmente, empoderándose una vez más de la misión y visión trazadas, por cuanto si bien es cierto pausadamente se encontraba innovando, tal como lo menciona Alonso-Arévalo (2020), “muchas bibliotecas estaban retirando colecciones impresas de poco uso, para hacer sitio a laboratorios y makerspaces que pretendían conectar mejor con los nuevos modelos de aprendizaje experiencial”. (p. 2).

Esta crisis evidenció la capacidad que tienen para adaptarse los profesionales de la información frente a un nuevo escenario, ante una situación imprevista y que en principio se percibía como provisional, más las bibliotecas se han ido adaptando poco a poco a la nueva coyuntura y han buscado formas de reanudar la misma actividad en el entorno virtual. (Arroyo-Vásquez, 2020, p. 2).

Las bibliotecas universitarias españolas, frente al cierre repentino de las instalaciones, la imposibilidad de acceder a las colecciones impresas, al teletrabajo; por iniciativa propia se asociaron para continuar en forma remota atendiendo a estudiantes, docentes e investigadores, Lázaro-Rodríguez (2022), en su estudio manifestó que se difundieron

los recursos electrónicos, intensificando la formación virtual, y creando páginas webs, portales y blogs con enlaces a sus contenidos. Por otro lado, las bibliotecas biomédicas de España según Domínguez-Aroca (2020), “propuso la colaboración entre esos bibliotecarios para proporcionar, en la medida de lo posible, información rigurosa y acreditada sobre Covid-19 que ayudara a sus usuarios en la toma de decisiones de manera rápida, efectiva y eficaz.” (p.2).

En lo referente al desempeño de las bibliotecas universitarias de Latinoamérica, se aborda las prácticas emprendidas por ejemplo en países como: Argentina, pues resulta que no se agruparon pero si publicaron información en las webs de las universidades, de esta manera como lo menciona Gaitán (2021), las bibliotecas universitarias, como muchos otros, han legitimado a la virtualidad. En Brasil, por otro lado cita: Alonso & Frederico (2020), “hubo un momento inicial de paralización de los servicios para luego retomarse las actividades, sobre todo por medio de las redes sociales”. En un caso de estudio de Paraguay, según Estigarribia (2020), las bibliotecas universitarias tienen actividades y desafíos que van más allá de los aspectos puramente técnicos, incluidas las dimensiones éticas que buscan construir mejores sociedades.

En lo que respecta a Ecuador, es válido exponer como un antecedente positivo que como una preparación anticipada a la pandemia, para garantizar la calidad de la educación superior, en la última década el estado a través del CACES; Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (2019), mediante el Modelo de evaluación externa de universidades y escuelas politécnicas 2019, en las bibliotecas universitarias se aplicó el estándar que estipula que deben disponer de fondo bibliográfico físico y digital, el mismo que debe tener concordancia con la oferta académica, complementándose con el acceso a bases de datos científicas multidisciplinarias y específicas, razón por la cual se comenzó a invertir el presupuesto en recursos, para que los usuarios puedan acceder de forma remota, añadiéndose que debían estar registrados en sistemas de bibliotecas y publicados en la web para la visualización de estudiantes, docentes, investigadores y público en general.

Estas exigencias de acreditación, como lo menciona Caridad Sebastian *et al.* (2018), las bibliotecas universitarias están a la cabeza en la innovación bibliotecaria del país, algo frecuente debido a los cambios que exigen los nuevos paradigmas de aprendizaje

e investigación. Esto le ha llevado actualizarse tanto a nivel profesional, como en su infraestructura tecnológica, a reemplazar sus acervos bibliográficos en formato digital. Con estos nuevos parámetros tomó importancia, logrando incorporar gracias a la tecnología, implementar modelos web de biblioteca digital, interactuar en las redes sociales, introducir los catálogos en línea, integrar repositorios institucionales, suscribir a bases de datos científicas con acceso a consultas a texto completo. Estas innovaciones han contribuido para afrontar las nuevas demandas del entorno digital, que durante la covid-19 se convirtieron en una oportunidad.

La educación superior aplicando las leyes gubernamentales empezaron a consolidar su gestión en el espacio virtual, pero el obligatorio distanciamiento social apresuró para que el personal de las bibliotecas universitarias concentren sus acciones para comunicarse mediante las redes sociales y entreguen servicios digitales; en este sentido según Martínez Lobo, A.P. y Martínez Romero, B. (2022), “las bases de datos digitales son un recurso que permite a la comunidad educativa tener acceso a información actualizada en un área del conocimiento, son una fuente de orientación para la producción de un trabajo netamente académico” (p.155).

Este recurso denominado bases de datos científicas o académicas con el pasar del tiempo se ha consolidado como una notoria aportación a la ciencia y tecnología, en razón que posee información explícita en revistas, libros, artículos y otros, insumos de los cuales se sirve una comunidad académica para generar nuevos conocimientos que benefician a la humanidad. A esto se puede añadir aspectos positivos, en razón que el acceso y usabilidad no está limitado por el espacio, tiempo, presupuesto. Es acertado señalar, que encontramos en algunos casos que son de acceso libre, entre los cuales constán: google académico, Redib, Redalyc, SciELO, Dialnet, DOAJ, Latindex y otras, que están visibles en las páginas web de las bibliotecas universitarias que conocedoras de las necesidades puntuales de los usuarios las publican.

En las bibliotecas, según Pandolfo & Aguilera (2021), las redes sociales son importantes porque le otorga visibilidad, posicionamiento, reputación y permite crear comunidad; que en una situación normal no se la concibió o por lo menos no estaba en la mente creativa de los profesionales de la información. Esto ponderando que para

interactuar se las utilizaba en menor escala, pero que se impulsó por las restricciones forjadas por la covid-19.

Se ha dado un paso gigantesco por cuanto los servicios digitales que se los entrega habitualmente en el lugar determinado, de pronto las TIC irrumpieron las fronteras por el confinamiento para presentarse en los hogares, en un parque, en la playa o donde el usuario se encuentre cómodo, sumándose a ello que se anuló el limitante del horario que mucha de las veces ocasionaba molestias o que se veían interrumpidos por la ausencia del personal. Es oportuno citar lo mencionado por Gallo-León (2019), “esta crisis de lo presencial puede ser el impulso definitivo para que las bibliotecas nos adaptemos a lo digital de forma completa” y por más de dos décadas según Ramírez Martinell (2022), la “biblioteca universitaria híbrida, el trabajo remoto de emergencia para mitigar los contagios por COVID-19 evidenció la importancia de la toma de decisiones oportunas” (p. 1).

Las bibliotecas universitarias fortalecieron sus servicios digitales al concentrar sus esfuerzos en crear nuevos servicios que permitan atender los requerimientos, como lo menciona Graells (2021), “en este tiempo ha cambiado de forma radical la oferta de información y cómo ésta es utilizada por los usuarios”, lo que nos lleva a seguir innovando. A este criterio se suma lo manifestado según Alonso-Arévalo J. (2020), “desarrollamos organizaciones adaptables que tengan una mentalidad de curiosidad y experimentación digital, deberíamos estar bien preparados para la próxima década” (s. p.). Ciertamente nos lleva a reflexionar que estamos frente a un incesante avance de la tecnología que no deja de ser, sino por el contrario cada día presenta alternativas para interactuar con inmediatez.

En esta investigación, se hace necesario enfatizar sobre los servicios 2.0 que es conveniente potenciarlos mucho más con la vivencia sustancial de la pandemia, pues ciertamente data este desde hace un par de décadas atrás, pero no se los ha explotado cuya relevancia radica según Margaix-Arnal (2007), en usar un nuevo sistema de comunicación con el usuario para que éste enriquezca con su conocimiento nuestros productos informativos. Este mismo autor a continuación nos proporciona algunos de los conceptos inherentes a los elementos que conforman la biblioteca 2.0, y con mayor

detalle las herramientas que se aplican usualmente en los entornos bibliotecarios de universidades internacionales.

Gráfico 1: Elementos básicos de la biblioteca 2.0



Nota. El gráfico detalla los componentes que conforman la biblioteca 2.0 Autor Margaix-Arnal (2007).

2.1 La web 2.0

En 2001 se produjo la burbuja tecnológica, provocando una crisis para las empresas, dando como resultado que muchas desaparecieran, otras fueron reducidas y algunas sobrevivieron por su creatividad, este factor considerado la clave del éxito, y es que a partir de ese momento se originó lo que conocemos actualmente como web 2.0

Para entender sobre la web 2.0 se puede decir que consiste, en lograr una participación activa del usuario aportando con contenidos, estas tareas fundamentadas en la comunicación hoy en día se las precisa como la arquitectura de participación. Esto ha dado lugar al surgimiento de un conocimiento global cuya característica principal es que sea alimentado por sus integrantes. El interactuar de los diferentes agentes crean una obra de carácter público y gratuito que beneficia a los internautas.

Latinoamerica ha renovado aceleradamente la conectividad, para lo cual los mandatarios han establecido políticas como aporte a las TIC, denominada como en el caso ecuatoriano: gobierno electrónico, lo que ha llevado a interactividad de los usuarios, incluyendo con este proyecto a sectores de bajos recursos económicos en el acceso a las nuevas tecnologías. Es necesario reconocer que no ha dado cobertura total a la población este plan, sea esto por la situación económica o de pronto por la brecha tecnológica. En este sentido se puede ratificar que la web 2.0 apoya los nuevos modelos de comunicación, los que pueden ser usados ya sea como canales de distribución de contenidos o como retroalimentación de sus lectores o públicos. (Espinoza Freire, E.E. 2010, p. 83)

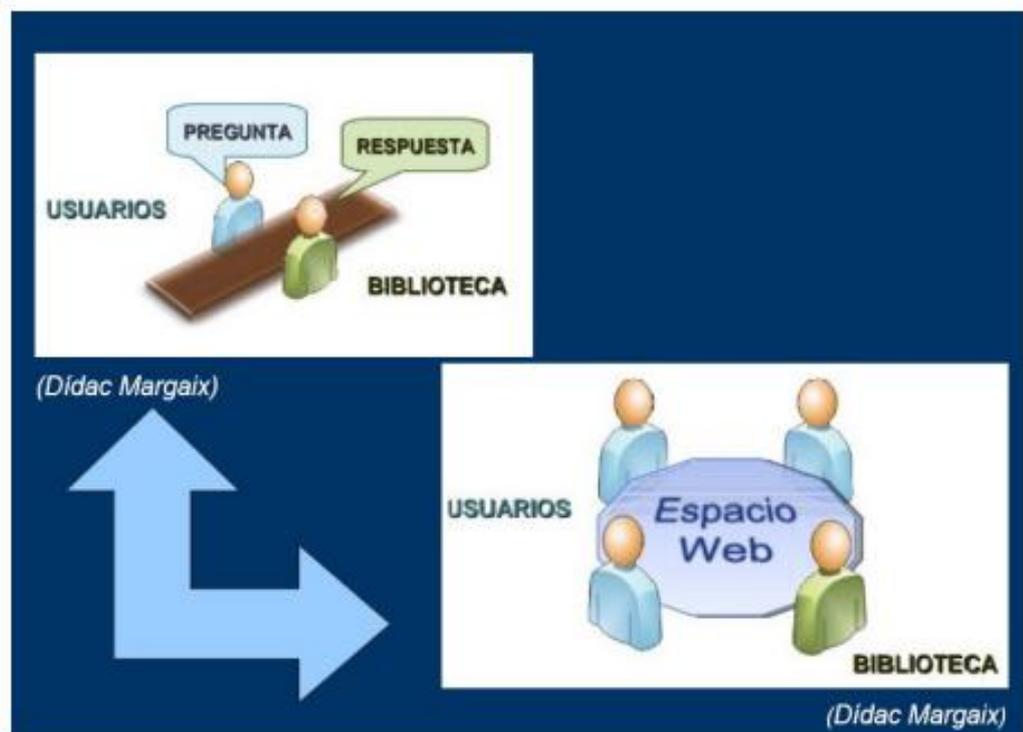
Las TIC ha traído consigo el uso de las plataformas que al momento se han generalizado para el desarrollo de las diligencias, pero este hecho según Granado (2022), “ellas tienen un control absoluto de lo que ustedes hacen, piensan” y durante la pandemia por el distanciamiento se optó masivamente por convivir de manera virtual, lo que obligó a todos a reestructurar la comunicación tal como lo cita Granado (2022), “las redes sociales han propiciado la creación de comunidades virtuales de profesionales, de aprendizaje y, de intereses según sea el criterio de las personas, hacia determinados temas”. Sin embargo, de las ventajas antes expuestas también es ineludible mantener bajo reserva la información de índole personal, en razón que existen personas que manipulan estos datos y en este ambiente los bibliotecarios tienen la misión de adaptarse a los cambios para innovar, perseverar y lograr impactar positivamente en su colectividad.

2.2 Biblioteca 2.0

Según Margaix-Arnal (2007), la biblioteca 2.0 hace referencia a la aplicación de determinadas tecnologías y los principios propios de la web 2.0 al entorno bibliotecario, en concordancia con lo citado por Rodríguez-Palchevich (2009), la biblioteca 2.0 es aplicar las tecnologías y herramientas de la web 2.0 a las tareas, servicios y productos de la biblioteca. Al abordar estos dos conceptos se desprende el uso de las tecnologías en las unidades de información ha llevado a que los profesionales incursionen en el manejo principalmente de redes sociales, se impongan

nuevos retos y dejen de ser únicamente proveedores para impulsar que los usuarios participen activamente aportando sus conocimientos, lo que se lo conoce como la inteligencia colectiva. En la actualidad se lo ve como un notable beneficio al originar contenidos nuevos y enriquecedores para en el ámbito educativo.

Gráfico 2: Biblioteca 2.0: un cambio de actitud



Nota. El gráfico demuestra como influye la actitud en el contexto de la biblioteca 2.0 Autor Margaix-Arnal (2007).

2.3 Redes Sociales

Las redes sociales son estructuras formadas en Internet por personas u organizaciones que se conectan a partir de intereses o valores comunes. A través de ellas, se crean relaciones entre individuos o empresas de forma rápida, sin jerarquía o límites físicos.

La presencia de la biblioteca académica ubicada en el campus universitario pasó de ser típica por su amplia infraestructura física, moviliario, número de usuarios, voluminosas colecciones físicas, entre otros aspectos, para fusionarse paralelamente con las herramientas web 2.0 que datan desde hace un par de décadas. Es indispensable que el personal de biblioteca vaya actualizando sus destrezas en el manejo

especialmente de redes sociales, instituyendo estrategias para la interacción con las personas, los contenidos y el acceso a la tecnología que generen una comunidad digital, este es el nuevo desafío. (Pandolfo & Aguilera, 2021, p. 7).

Este instrumento sin igual denominado redes sociales, sin lugar a dudas ha dado origen a una nueva generación de servicios principalmente en las bibliotecas universitarias que con mucha cautela esto lo digo por los derechos de autor han irrumpido en la digitalización de las obras de mayor demanda. Pero la oportunidad se presentó al encontrarse con un herramienta que bajo un misma filosofía y principios le permite compartir: eventos, contenidos y esta retroalimentación va dando sus frutos por el saber de sus participantes, que van día a día formando una obra colectiva. Se puede afirmar que paulatinamente los ha involucrado en el trabajo de la biblioteca, a la par ha llevado a relacionarse con sus colegas por el hecho de compartir experiencias que deja este acercamiento.

Según Medina (2022), “Ecuador es un país con 18 millones de habitantes, de los cuales el 77% son usuarios de Internet, y existe un 81% de la población que es usuaria activa en redes sociales”. Estas cifras nos da la pauta de la relevancia que ha tomado en nuestra nación la tecnología, sumándose a esto que las bibliotecas universitarias de esta investigación, se encuentran localizadas en la provincia de Pichincha, cantón Quito que es la capital del estado ecuatoriano. Este escenario, hace que se vean avocadas a publicar sus servicios y recursos en las redes sociales, recapacitando que a nivel internacional se observa estudios de casos que nos pueden servir de pauta para aplicar y transformar la oferta de servicios y recursos de información.

2.4 Facebook

Con el nacimiento de Facebook en 2004, y su lanzamiento a nivel global en 2005, las personas comenzaron a relacionarse y paulatinamente se han adaptado a los cambios en un principio novedoso y diferente a lo habitual, de tal forma que sus hábitos sociales fueron trastocados positivamente por el beneficio alcanzado al percibir cercanía con sus semejantes al crear comunidades donde sus integrantes tienen como factor común

gustos y contenidos. En esta plataforma se valora como un complemento de éxito el que terceros lanzan aplicaciones para hacer negocios.

2.5 Blogs

Los blogs, también llamados weblogs, blog o cuaderno bitácora, permiten compilar artículos o textos de uno o varios autores que son publicados en orden cronológico y sus lectores tienen la posibilidad de enviar en forma individual sus criterios recibiendo respuesta del escritor. Normalmente permiten al resto de internautas leerlos y escribir comentarios. En esta época se observa el apareamiento de los microblogs que son mensajes de multimedia breves que abarcan un máximo de 140 caracteres.

2.6 Wiki

Este sitio web es efectivo porque su sistema de comunicación propicia la escritura colaborativa, donde los internautas que tienen intereses específicos pueden crear, editar, borrar o modificar los mensajes escritos por cualquier otro usuario. El ejemplo más conocido y famoso es Wikipedia.

2.7 RSS

Según Valles & Marcos (2009), el RSS (Really Simple Syndication) es una familia de formatos xml que para visualizar la información demanda de un agregador o lector de RSS y puede ser reutilizada por otros programas o sitios web. Este proceso facilita agregar o syndicar contenidos a los suscriptores de un sitio web.

2.8 Software Social

Según López Meneses & Ballesteros Regaña (2009), el software socila es un conjunto de herramientas que facilitan la comunicación, la interacción y la colaboración. Dentro de estas herramientas encontramos el correo electrónico, listas de distribución, mensajería instantánea, blogs, wikis, grupos de noticias, así como cualquier otro tipo de comunidad virtual en red. (p. 68).

2.9 Mashups

Como definición cita Febles Díaz *et al.* (2012), mashup es “una aplicación híbrida que obtiene contenido de varias aplicaciones web para crear algo nuevo”. Los mashups son una mezcla interesante de contenidos como pudieran ser galerías de los videos más populares, las noticias más relevantes, la localización de un artículo o personas en un mapa. (p.45).

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Ubicación

Para esta investigación se analizó las unidades de información ubicadas en la provincia de Pichincha pertenecientes a las universidades y escuelas politécnicas, las mismas que se encuentran publicadas en la página web del CACES en el listado entidades evaluadas, además las 19 instituciones de educación superior que se detallan a continuación constan en la categoría de acreditadas.

Tabla 1: Listado de universidades de Pichincha

No.	Instituciones de educación superior
1	Escuela Politécnica Nacional – EPN
2	Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE
3	Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales – FLACSO
4	Pontificia Universidad Católica del Ecuador – PUCE
5	Universidad Particular Internacional SEK
6	Universidad Andina Simón Bolívar – UASB
7	Universidad Central del Ecuador – UCE
8	Universidad de Las Américas – UDLA
9	Universidad de Los Hemisferios – UHemisferios
10	Universidad Internacional del Ecuador
11	Universidad Tecnológica Israel – UIsrael
12	Universidad Metropolitana del Ecuador – UMET
13	Universidad Iberoamericana del Ecuador – UNIBE
14	Universidad del Pacífico – UPacífico
15	Universidad Politécnica Salesiana – UPS
16	Universidad San Francisco de Quito – USFQ
17	Universidad Tecnológica Equinoccial UTE
18	Universidad Tecnológica Indoamérica – UTI
19	Instituto de Altos Estudios Nacionales – IAEN

Nota. Listado de instituciones de educación superior evaluadas y acreditadas de la provincia de Pichincha. Autor CACES (2019)

3.2 Equipos y materiales

- Los equipos y materiales a utilizar son los siguientes:

- Laptop con todos sus componentes
- Microsoft office
- Internet
- Google form
- e-mail
- Teléfono celular
- Plan de datos y llamadas
- Impresora
- Útiles de oficina
- Papel bond

3.3 Tipo de investigación

La investigación parte de la revisión sistemática de literatura lo cual implicó, un estudio documental, recopilación de información y lecturas de bibliografía relacionadas con tecnologías de información; servicios digitales ofertados antes y durante la pandemia, bibliotecas 2.0; interacción en redes sociales, difusión de eventos, contenidos a los usuarios.

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, nos apoyamos en el número de Bibliotecas Universitarias pertenecientes a instituciones de educación superior acreditadas por el CACES, localizadas en la provincia de Pichincha, servicios presenciales convertidos a digitales, satisfacción de los usuarios, uso de las redes sociales, personal dedicado a la administración de redes sociales y su frecuencia de utilización, aspectos para interactuar, dependencias de apoyo a la publicidad. A partir del análisis exploración, se procede a cuantificar y medir aspectos del objeto de estudio.

3.4 Población o muestra

La muestra está conformada por 19 bibliotecas universitarias pertenecientes a instituciones de educación superior públicas y privadas que constan en calidad de acreditadas y se encuentran localizadas en la provincia de Pichincha.

3.5 Prueba de Hipótesis

¿Los servicios digitales de las bibliotecas universitarias durante el confinamiento, se enfocaron principalmente en el acceso y uso a bases de datos científicas?

¿Las TICs fue un aliado imprescindible para mantener la eficiencia de los servicios Bibliotecarios?

3.6 Recolección de información

En esta investigación para la recolección de datos, se estructuró una encuesta con 10 preguntas orientada en tres niveles: 1) Dificultades que se presentó por la emergencia sanitaria para convertir los servicios presenciales a digitales, 2) Las soluciones o alternativas que optaron para mantener los servicios en la biblioteca, como tercer nivel: las estrategias utilizadas para mantener la comunicación con los usuarios. Se utilizó el aplicativo google form para ejecutar la encuesta a directores, coordinadores y responsables de 19 Bibliotecas Universidad de Educación Superior.

3.7 Procesamiento de la información y análisis estadístico

Con la finalidad de cuantificar los servicios digitales y redes sociales creados por las bibliotecas universitarias durante la emergencia sanitaria se aplicará el análisis de media que define como la suma de todos los valores observados, dividido por el número total de observaciones, esto según Hernández Sampieri, R. *et al.* (2010) que significan estar aproximadamente a igual distancia de ambos, según Namakforoosh (2005).

Además para continuar con el procesamiento se aplicará la técnica lista de cotejos según Fontaines Ruiz (2012), “es el listado de oraciones y frases ordenadas según la variable a investigar y que permite identificar la presencia o ausencia del rasgo que se está estimando, que además se puede contrastar con la propuesta o protocolo de la investigación”, que se realiza al inicio del proceso, corroborando lo mencionado según Hernández Sampieri, R. *et al.* (2010), para obtener matrices de datos con el objetivo de analizarlos e interpretarlos y poder sacar conclusiones, según Behar Rivero (2008),

permitirá comparar los servicios digitales, entre los cuales figuran las bases de datos científicas a las que accedieron los usuarios durante el confinamiento.

3.8 Variables respuesta o resultados alcanzados

Variable	Descripción	Medición y resultados
Servicios digitales	Se identificarán los servicios digitales que disponen las bibliotecas Universitarias.	Se aplicará estadística descriptiva. Se espera realizar una comparación de número de usuarios por cada servicio digital. Se identificará los servicios digitales de mayor impacto en los usuarios durante la emergencia sanitaria.
Grado de madurez tecnológica.	Se refiere a medir la disponibilidad de infraestructuras tecnológica enfocada en el ámbito de la biblioteca.	Se aplicará estadística descriptiva. Se espera identificar la robustez de la infraestructura tecnológica disponibles en las Bibliotecas Universitarias. Definir la existencia de incremento o decremento en el uso de las TICs para los procesos de índole bibliotecario.
Nivel conocimientos personal bibliotecario	Identificar las competencias de personal bibliotecario en el manejo de TICs	Se aplicará estadística descriptiva. Se espera estimar las competencias del personal bibliotecarios en el manejo de las TICs. Estos datos ayudarán a concluir las ventajas o desventajas del servicio al usuario utilizando los medios digitales.

<p>Soporte tecnológico por el área TIC</p>	<p>Soporte informático para el mantenimiento y desarrollo de servicios tecnológicos</p>	<p>Concluir si dispone de soporte informático para el mantenimiento y desarrollo de servicios tecnológicos. Otro punto importante analizar para definir las dificultades o facilidad de tuvieron para mantener o implementar nuevos servicios digitales.</p>
--	---	--

CAPITULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis y discusión de los resultados

Se aplicó el cuestionario a una muestra total de 19 bibliotecas universitarias localizadas en la provincia de Pichincha, posteriormente se procedió analizar los datos y a la presentación de los resultados obtenidos.

Pregunta 1. Indique la frecuencia de uso que realiza su biblioteca de las siguientes plataformas de redes sociales.

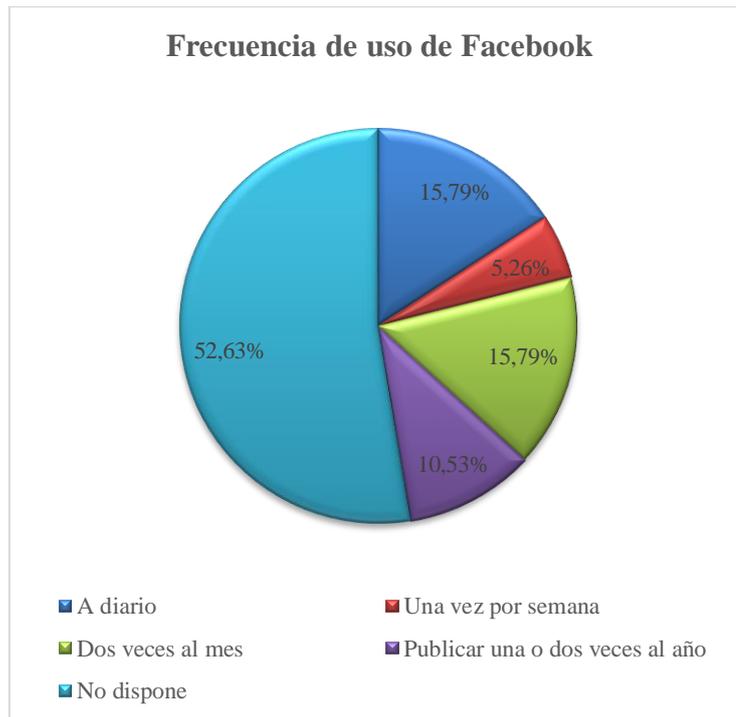
Tabla 2: Frecuencia de uso de Facebook

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
A diario	3	15.79 %
Una vez por semana	1	5.26%
Dos veces al mes	3	15.79%
Publicar una o dos veces al año	2	10.53%
No dispone	10	52.63%
TOTAL	19	100%

Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Gráfico 3: Pregunta 1



Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

De las 19 bibliotecas universitarias encuestadas se pudo observar que en la frecuencia de uso que el 52.63% no usa facebook; el 10.53% utiliza una o dos veces al año; el 15,79% corresponde a dos veces al mes; el 5.26% comparte información una vez por semana y el 15.79% publican diariamente.

Las bibliotecas universitarias de la provincia de Pichincha en las encuestas expresan en su mayoría que no utilizan facebook para publicar eventos o contenidos, las otras unidades lo hacen en forma ocasional y un número reducido dedican tiempo y recursos para visualizar sus servicios; de lo que se desprende que falta involucrar a los usuarios en una participación activa para interactuar en las redes sociales y alcanzar los beneficios de la inteligencia colectiva.

Pregunta 1. Indique la frecuencia de uso que realiza su biblioteca de las siguientes plataformas de redes sociales.

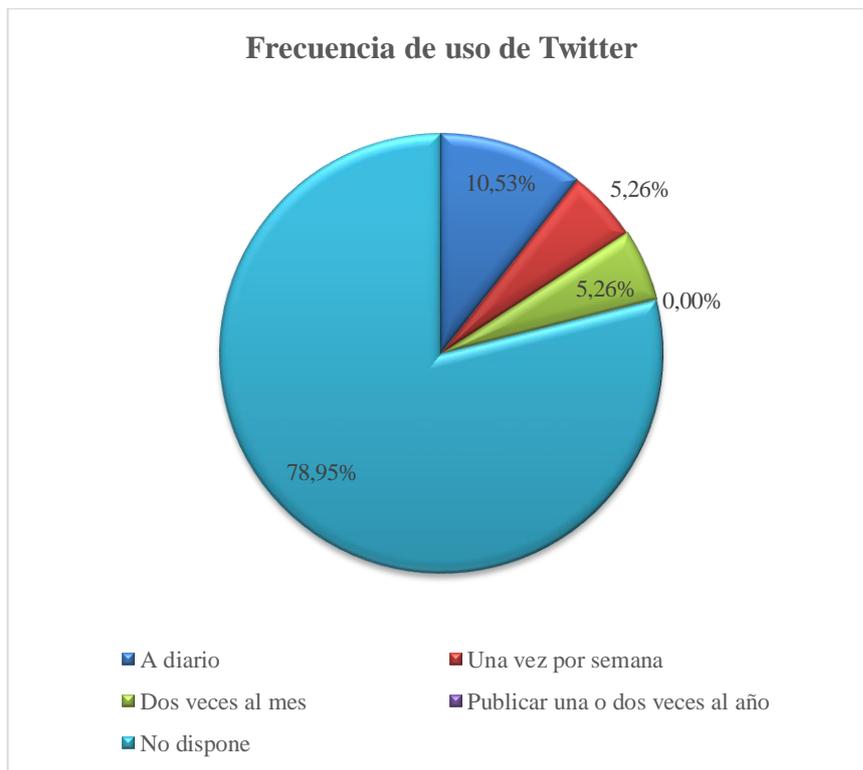
Tabla 3: Frecuencia de uso de Twitter

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
A diario	2	10.53%
Una vez por semana	1	5.26%
Dos veces al mes	1	5.26%
Publicar dos veces al año	0	0%
No dispone	15	78.95%
TOTAL	19	100%

Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Gráfico 4: Pregunta 1



Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

De las 19 bibliotecas universitarias encuestadas se pudo observar que el 78.95% no usa Twitter; el 0% utiliza una o dos veces al año; el 5,26% usa dos veces al mes; el 5.26% comparte información una vez por semana y el 10.53% publican diariamente.

Las bibliotecas universitarias de la provincia de Pichincha en las encuestas expresan que en su mayoría no utilizan Twitter para publicar eventos o contenidos, las otras unidades lo hacen en forma ocasional o anualmente no se encuentran datos y un número reducido dedican tiempo y recursos para visualizar sus servicios; de lo que se desprende que falta involucrar a los usuarios en una participación activa para interactuar en las redes sociales y alcanzar los beneficios de la inteligencia colectiva.

Pregunta 1. Indique la frecuencia de uso que realiza su biblioteca de las siguientes plataformas de redes sociales.

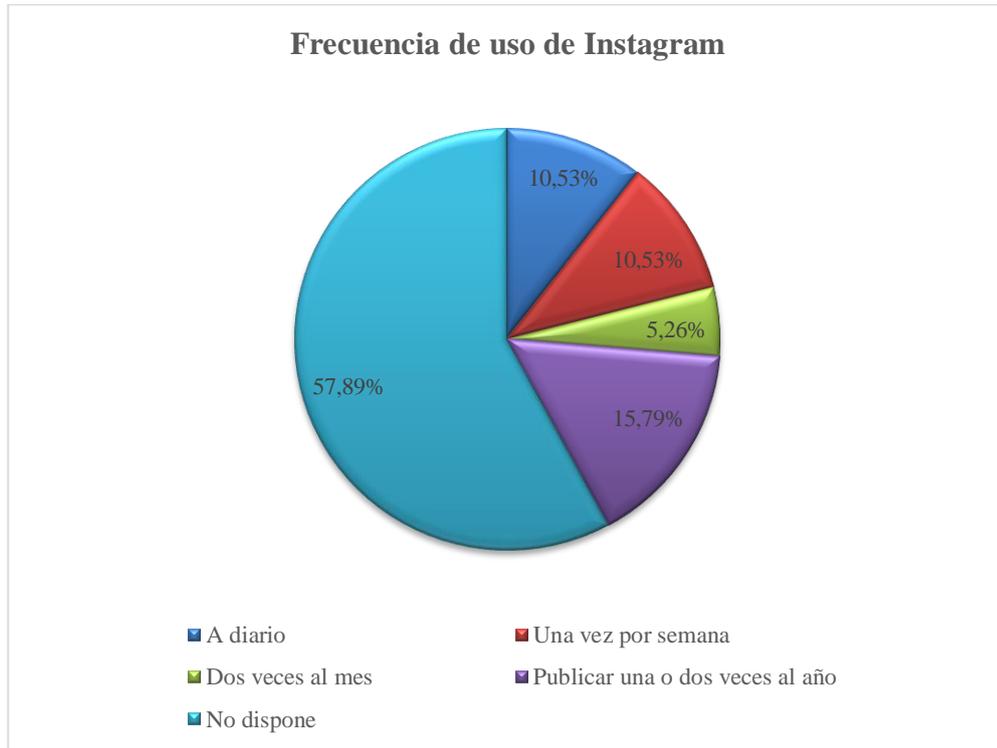
Tabla 4: Frecuencia de uso de Instagram

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
A diario	2	10.53 %
Una vez por semana	2	10.53 %
Dos veces al mes	1	5.26%
Publicar dos veces al año	3	15.79%
No dispone	11	57.89%
TOTAL	19	100%

Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Gráfico 5: Pregunta 1



Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

De las 19 bibliotecas universitarias encuestadas se pudo observar que el 57.89% no dispone de Instagram; el 15.79% utiliza una o dos veces al año; el 5,26% usa dos veces al mes; el 10.53% comparte información una vez por semana y el 10.53% publican diariamente.

Las bibliotecas universitarias de la provincia de Pichincha en las encuestas expresan en su mayoría que no utilizan Instagram para publicar eventos o contenidos, las otras unidades lo hacen en forma ocasional y un número reducido dedican tiempo y recursos para visualizar sus servicios; de lo que se desprende que falta involucrar a los usuarios en una participación activa para interactuar en las redes sociales y alcanzar los beneficios de la inteligencia colectiva.

Pregunta 1. Indique la frecuencia de uso que realiza su biblioteca de las siguientes plataformas de redes sociales.

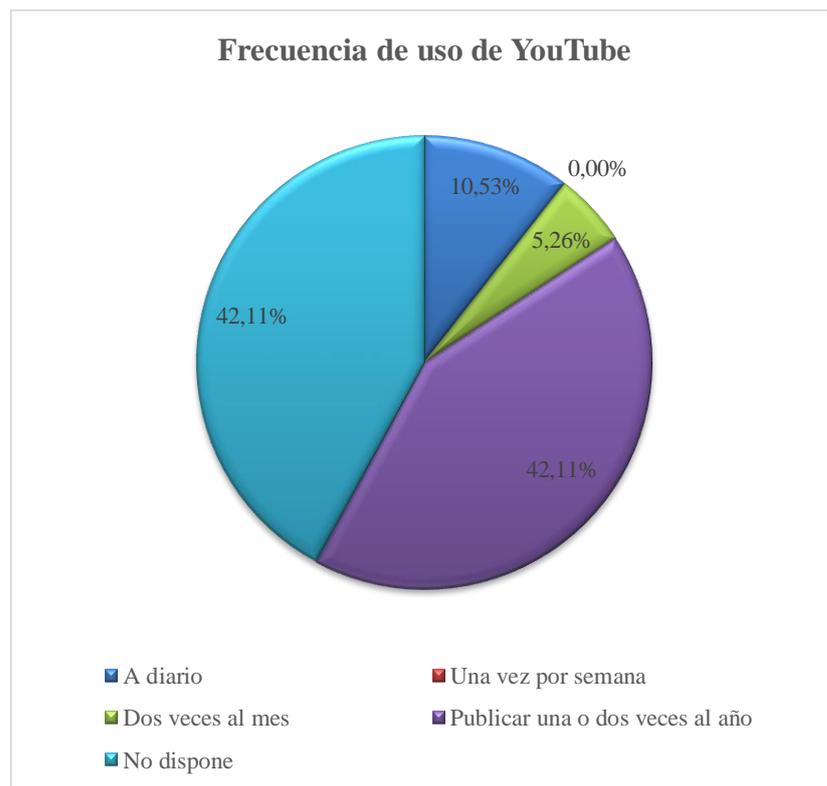
Tabla 5: Frecuencia de uso de YouTube

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
A diario	2	10.53 %
Una vez por semana	0	0 %
Dos veces al mes	1	5.26%
Publicar una o dos veces al año	8	42.11%
No dispone	8	42.11%
TOTAL	19	100%

Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Gráfico 6: Pregunta 1



Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

De las 19 bibliotecas universitarias encuestadas se pudo observar que el 42.11% no usa y publica una o dos veces al año YouTube; el 5.26% publica dos veces al mes; 0% comparte información una vez por semana y el 10.53% publica diariamente.

Las bibliotecas universitarias de la provincia de Pichincha en las encuestas expresan en su mayoría que no utilizan o publican anualmente en YouTube, otras lo hacen en forma ocasional y un número reducido dedican tiempo y recursos para visualizar sus servicios; de lo que se desprende que falta involucrar a los usuarios en una participación activa para interactuar en las redes sociales y alcanzar los beneficios de la inteligencia colectiva.

Pregunta 1. Indique la frecuencia de uso que realiza su biblioteca de las siguientes plataformas de lredes sociales.

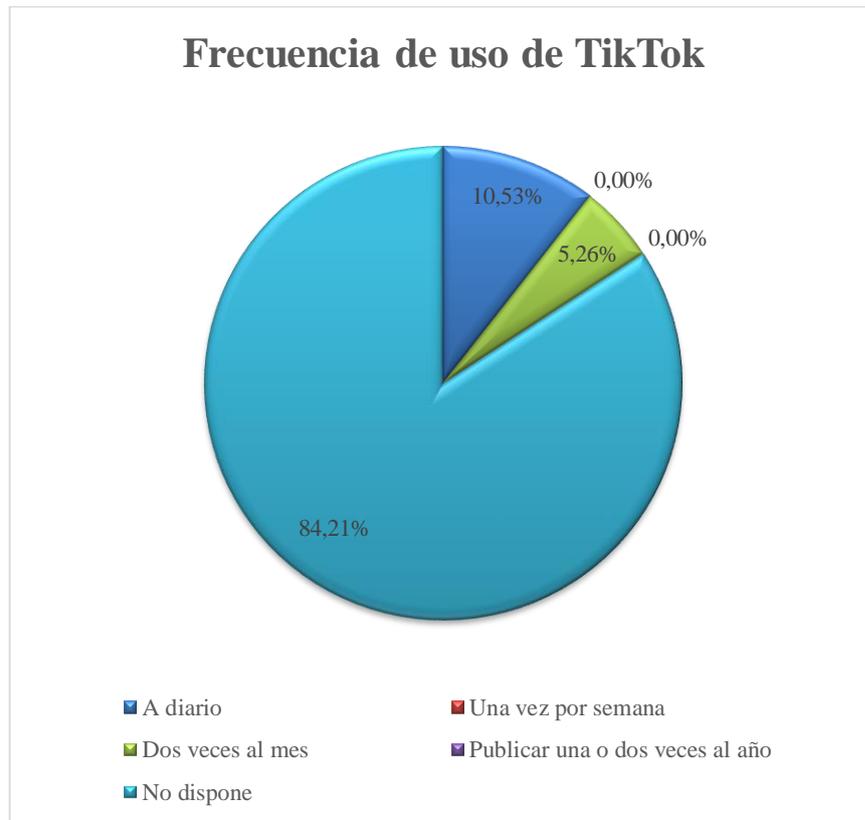
Tabla 6: Frecuencia de uso de TikTok

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
A diario	2	10.53 %
Una vez por semana	0	0 %
Dos veces al mes	1	5.26%
Publicar una o dos veces al año	0	0 %
No dispone	16	84.21%
TOTAL	19	100%

Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Gráfico 7: Pregunta 1



Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

De las 19 bibliotecas universitarias encuestadas se pudo observar que el 84.21% no dispone de TikTok; el 0% no publica una o dos veces al año; el 5,26% usa dos veces al mes; el 0% no registra que efectúen publicaciones una vez por semana y el 10.53% lo realiza diariamente.

Las bibliotecas universitarias de la provincia de Pichincha en las encuestas expresan en un alto número que no utilizan TikTok para publicar eventos o contenidos, las otras unidades no lo hacen ni siquiera en forma ocasional y un número reducido dedican tiempo y recursos para visualizar sus servicios; de lo que se desprende que falta involucrar en su mayoría a los usuarios en una participación activa para interactuar en las redes sociales y alcanzar los beneficios de la inteligencia colectiva.

Pregunta 1. Indique la frecuencia de uso que realiza su biblioteca de las siguientes plataformas de lredes sociales.

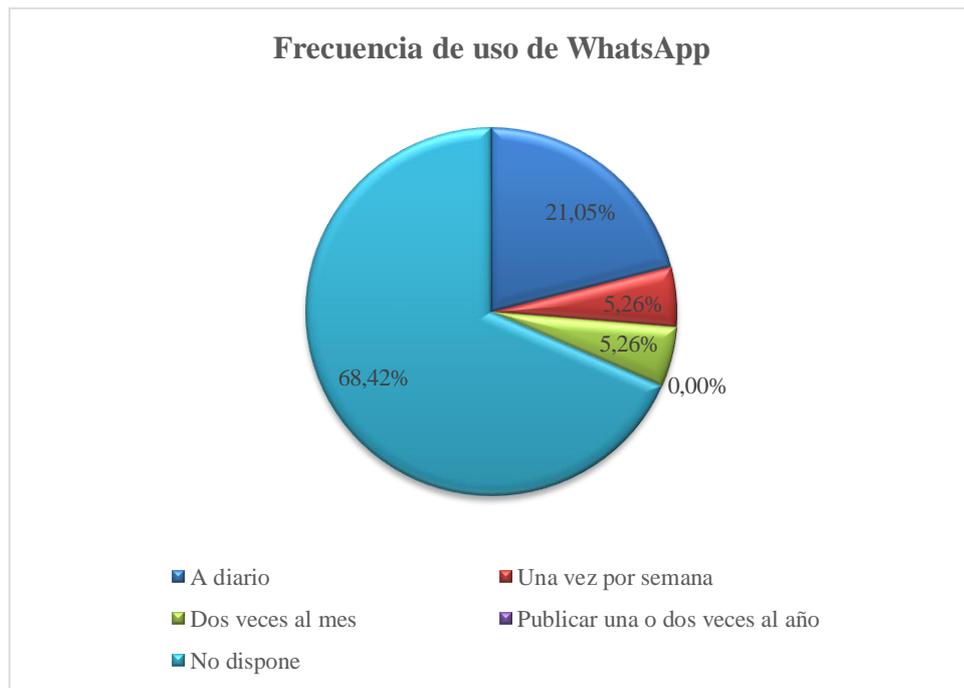
Tabla 7: Frecuencia de uso de WhatsApp

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
A diario	4	21.05 %
Una vez por semana	1	5.26%
Dos veces al mes	1	5.26%
Publicar una o dos veces al año	0	0 %
No dispone	13	68.42%
TOTAL	19	100%

Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Gráfico 8: Pregunta 1



Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

De las 19 bibliotecas universitarias encuestadas se pudo observar que el 68.42% no emplea WhatsApp; el 0% se registra en el caso de una o dos veces al año; el 5,26% pues este porcentaje coincide con el uso dos veces al mes y una vez por semana y el 21.05% chatean diariamente.

Las bibliotecas universitarias de la provincia de Pichincha en las encuestas expresan en su mayoría que no utilizan WhastApp para chatear con sus usuarios, las otras unidades no lo hacen y un mínimo número lo hacen en forma eventual y un número reducido dedican tiempo y recursos para interrelacionarse con los usuarios; de lo que se desprende que falta involucrar en su mayoría a los usuarios en una participación activa para interactuar en las redes sociales y alcanzar los beneficios de la inteligencia colectiva.

Pregunta 1. Indique la frecuencia de uso que realiza su biblioteca de las siguientes plataformas de redes sociales.

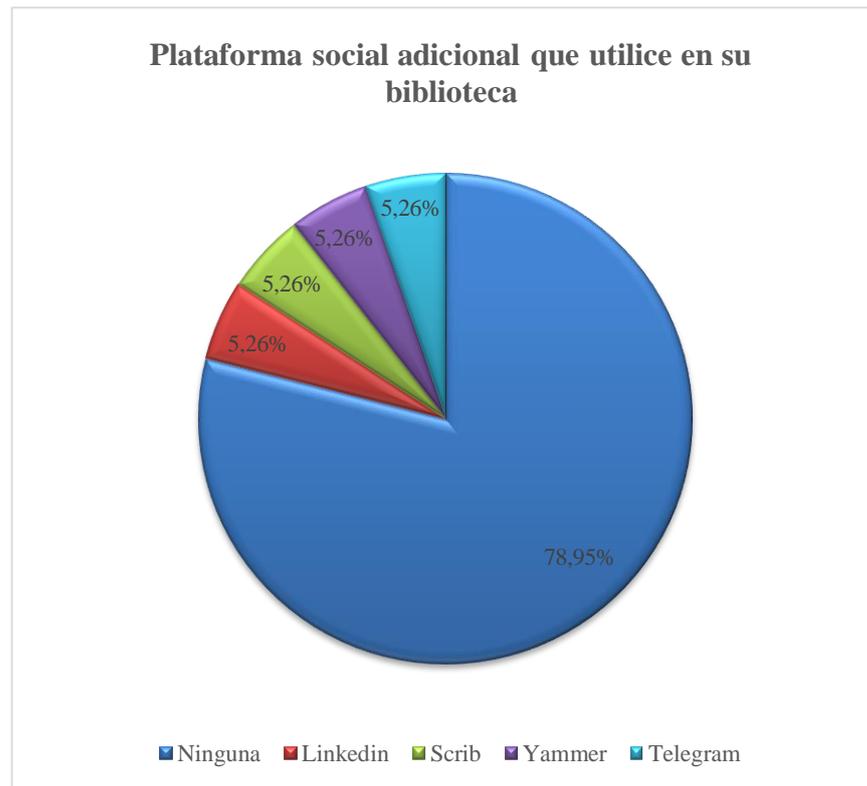
Tabla 8: Plataforma adicional que utilice en su biblioteca

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Telegram	1	5.26 %
Yammer	1	5.26 %
Scrib	1	5.26 %
Linkedin	1	5.26 %
Ninguna	15	78.95 %
TOTAL	19	100%

Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Gráfico 9: Pregunta 1



Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

De las 19 bibliotecas universitarias encuestadas se pudo observar que el 78,95% no utiliza ninguna plataforma adicional a las habituales; el 5.26% maneja LinkedIn, Scrib, Yammer y Telegram.

Las bibliotecas universitarias de la provincia de Pichincha en las encuestas expresan en un elevado porcentaje que no utilizan ninguna otra plataforma para relacionarse con sus usuarios; otras unidades en menor escala aplican LinkedIn, Scrib, Yammer y Telegram cuyas herramientas tecnológicas les permiten interactuar con su comunidad, pero igualmente se desprende que falta involucrar en su mayoría a los usuarios en una participación activa para interactuar en las redes sociales y alcanzar los beneficios de la inteligencia colectiva.

Pregunta 2. Considera que durante el confinamiento por la pandemia de la covid 19 las bibliotecas universitarias:

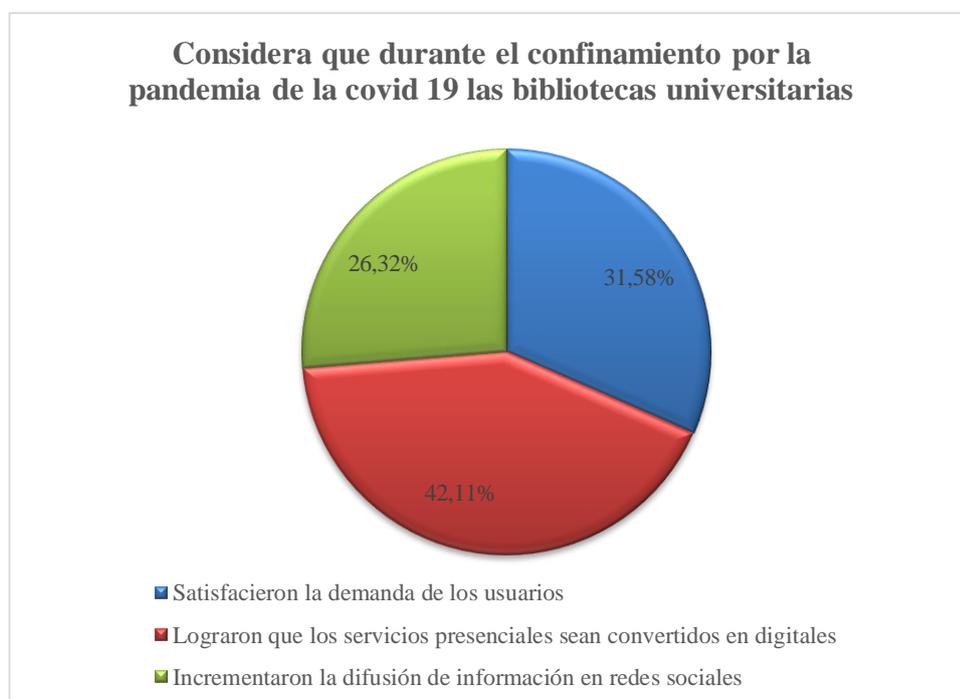
Tabla 9. Considera que durante el confinamiento por la pandemia de la covid 19 las bibliotecas universitarias

Actividad	Frecuencia	Porcentaje
Satisficieron la demanda de los usuarios	6	31.6 %
Lograron que los servicios presenciales sean convertidos en digitales	8	42.1%
Incrementaron la difusión de información en redes sociales	5	26.3%
TOTAL	19	100%

Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Gráfico 10: Pregunta 2



Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

De las 19 bibliotecas universitarias encuestadas se pudo observar que el el 26.3% incrementaron la difusión de información en redes sociales; el 42.1% lograron que los servicios presenciales sean convertidos en digitales; 31.6% satisficieron la demanda de los usuarios.

Las bibliotecas universitarias de la provincia de Pichincha en las encuestas expresan la cuarta parte de la muestra total que incrementaron la difusión de información en redes sociales pues se potenció forzosamente por el confinamiento declarado por la pandemia; casi la mitad lograron que los servicios presenciales sean convertidos en digitales, esto posiblemente se deba a que anteriormente se mantuvieron reuniones de trabajo a nivel estatal para colaborativamente las unidades de información participantes y pertenecientes a la educación superior se comprometieron aportar con obras para incrementar los acervos bibliográficos virtuales y se puede apreciar que en un poco más de la cuarta parte de la muestra total declara que satisficieron la demanda de los usuarios que se vieron privados al igual que los profesionales de la información de la presencialidad para dar paso a los servicios que hoy los conocemos como híbridos, para que por cualquier eventualidad a futuro no sufran abruptas interrupciones.

Pregunta 3. Existe personal dedicado a la difusión en las redes sociales: si/no

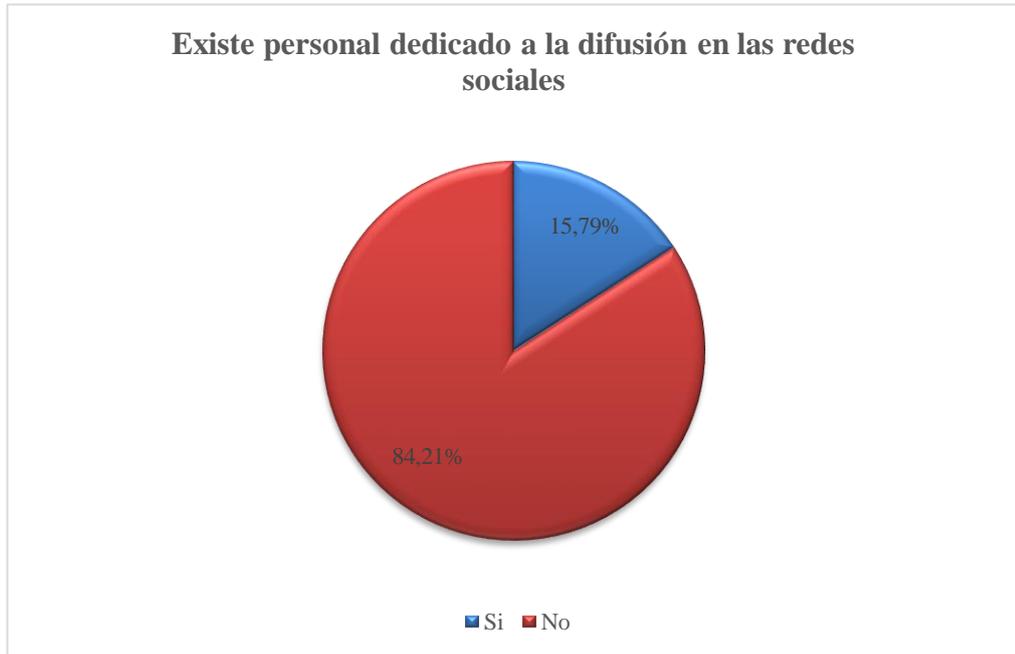
Tabla 10: Existe personal dedicado a la difusión en las redes sociales: si/no

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	15.79 %
No	16	84.21%
TOTAL	19	100%

Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Gráfico 11: Pregunta 3



Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

De las 19 bibliotecas universitarias encuestadas se pudo observar que el 84.21% no dispone de personal que se dedique exclusivamente a la difusión de información en las redes sociales y un bajo porcentaje que corresponde al 15,79% cuenta con personal que se encarga de administrar las redes sociales.

Las bibliotecas universitarias de la provincia de Pichincha en las encuestas expresan que un alto porcentaje no cuenta con empleados dedicados a publicar en las redes sociales lo que produce el desconocimiento de los servicios y recursos con los que cuentan los usuarios tanto para la consulta, investigación sea a nivel de pregrado y posgrado; en contraparte que un mínimo porcentaje dispone de personas que están encargadas de interactuar en las redes sociales.

Pregunta 4. ¿Quién administra las redes sociales para su biblioteca?

Tabla 11: ¿Quién administra las redes sociales para su biblioteca?

Personal	Frecuencia	Porcentaje
Director	1	5 %
Miembro de personal enfocado en las redes	4	20 %
Ninguna persona en especial	15	75 %
TOTAL	19	100%

Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Gráfico 12: Pregunta 4



Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

De las 19 bibliotecas universitarias encuestadas se pudo observar que el 75% no cuenta con personal que específicamente se encargue de administrar las redes sociales de la dependencia como tal; el 20% dice que alguien está enfocado en esa labor y el 5% recae esta responsabilidad en la parte directiva.

Las bibliotecas universitarias de la provincia de Pichincha en las encuestas expresan en un alto porcentaje que no cuenta con profesionales que administren las redes sociales lo que resulta un limitante inflexible porque a pesar de tener el conocimiento para desarrollar esta labor y detectar la necesidad de personal no le permitirá avanzar por cuanto depende netamente de las autoridades de la institución, por otro lado casi la cuarta parte de la muestra total menciona que alguien esta encargado de efectuar esta actividad, y se evidencia además que el nivel directivo lo que está ejecutando lo que lleva a que deje de lado la gestión propia de su cargo para invertir tiempo en la publicidad del área.

Pregunta 5. ¿Existen otros departamentos de la universidad que colaboren con la publicación de información en las redes sociales?.

Tabla 12: ¿Existen otros departamentos de la universidad que colaboren con la publicación de información en las redes sociales?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Departamento de marketing	3	15.79 %
Bienestar universitario	0	0%
Comunicación	7	36.84 %
Ninguno	9	47.37 %
Otros	0	0%
TOTAL	19	100 %

Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Gráfico 13: Pregunta 5



Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

De las 19 bibliotecas universitarias encuestadas se pudo observar que el 47.37% no cuentan con otro departamento que colabore con las publicaciones en redes sociales; el 36.84% recibe el aporte de Comunicación; el 15.79% el encargado es el Departamento de Marketing; el 0% de porcentaje corresponde a Bienestar y otros.

Las bibliotecas universitarias de la provincia de Pichincha en las encuestas expresan que en un alto porcentaje que ninguna área de la entidad realiza el respectivo acompañamiento para ubicar las publicaciones en las redes sociales, lo que efecta indudablemente debido a todo el trabajo sea este de orden administrativo, técnico, tecnológico y otros pasen a permanecer únicamente dentro del campus, limitado por la presencialidad; en contraparte se encuentra que en un menor porcentaje cuentan con el apoyo del Departamento de Marketing y Comunicación, entes especializados en promocionar y finalmente Bienestar y otros no participan en esta actividad.

Pregunta 6. ¿Cuáles son los mayores desafíos para administrar la presencia de su biblioteca en las redes sociales?

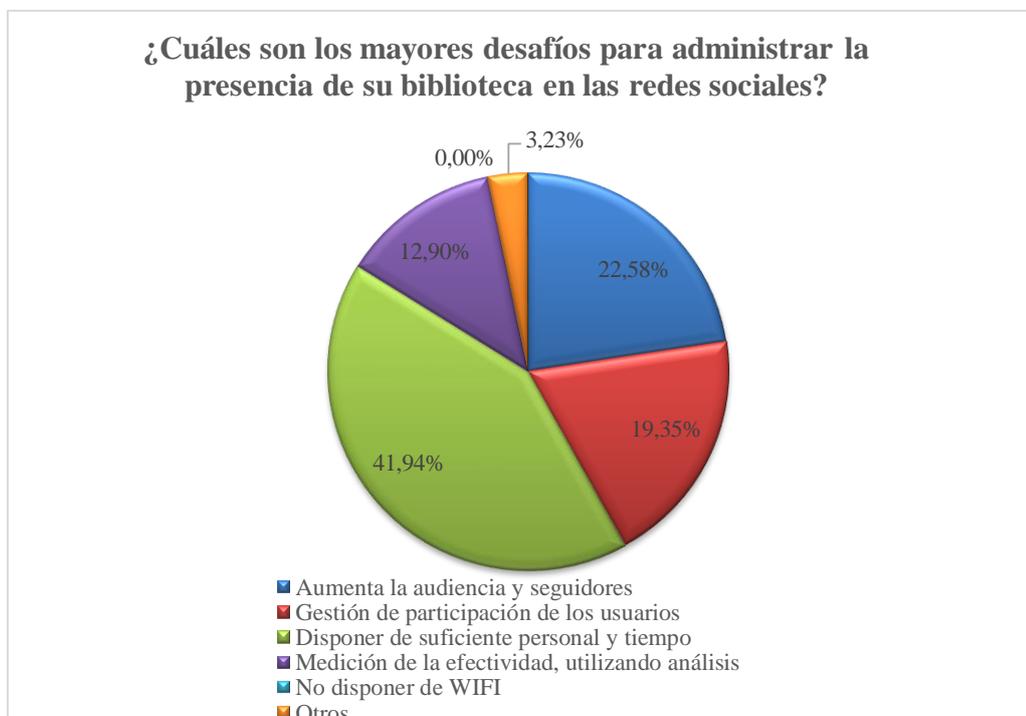
Tabla 13: ¿Cuáles son los mayores desafíos para administrar la presencia de su biblioteca en las redes sociales?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Aumenta la audiencia y seguidores	7	22.58 %
Gestión de participación de los usuarios	6	19.35 %
Disponer de suficiente personal y tiempo	13	41.44 %
Medición de la efectividad, utilizando análisis	4	12.90 %
No disponer de WIFI	0	0%
Otros	1	3.23 %
TOTAL	31	78.9%

Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Gráfico 14: Pregunta 6



Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

De las 19 bibliotecas universitarias encuestadas se pudo observar que 3.23% ubica en otros como desafío para administrar las redes; 0% no disponer de WIFI; 12.9% corresponde la medición de efectividad, utilizando análisis; el 41.44% disponer de suficiente personal y tiempo; 19.35% gestión de participación de usuarios; 22.58% aumentar la audiencia y seguidores.

Las bibliotecas universitarias de la provincia de Pichincha en las encuestadas expresan que un alto porcentaje como desafío que no dispone de personal y tiempo para la administración de las redes sociales, pues posiblemente esta reiterada afirmación detectada en esta investigación se deba a las leyes del estado ecuatoriano que establece en el sector público a saber, que deben transcurrir años para el reemplazo de las vacantes de empleados jubilados, otro aspecto importante es el implementar estrategias para aumentar seguidores, seguido de como plasmar mecanismos para lograr la participación de los usuarios, también se constituye en un factor necesario la medición de la efectividad, analizar su uso lo que hace suponer que falta capacitación en este propósito y finalmente al parecer todas disponen de Wifi.

Pregunta 7. ¿Aproximadamente cuántas personas siguen las plataformas de redes sociales de su biblioteca?

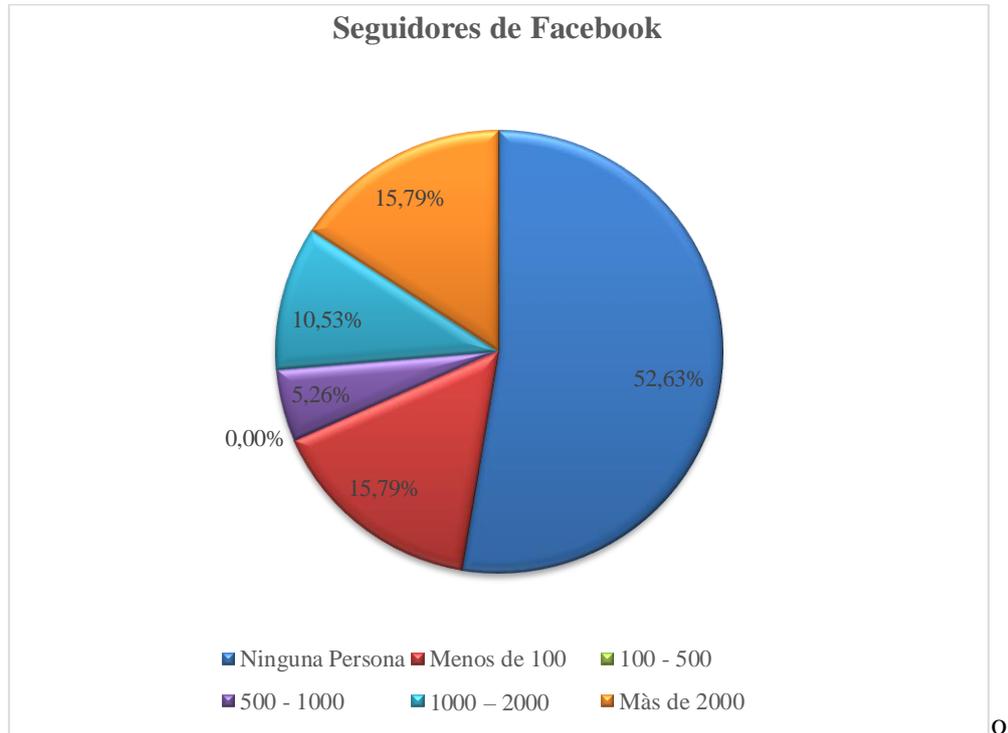
Tabla 14: Seguidores de Facebook

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna Persona	10	52.63 %
Menos de 100	3	15.79 %
100 - 500	0	0 %
500 - 1000	1	5.26 %
1000 – 2000	2	10.53 %
Más de 2000	3	15.79 %
TOTAL	19	100%

Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Gráfico 15: Pregunta 7



Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

De las 19 bibliotecas universitarias encuestadas se puede observar que el 15.79% tienen más de 2000 seguidores en Facebook; 10.53% seguidores en el rango de 1000 – 2000; el 5.26% entre 500 – 1000; 0% de 100 – 500; el 15.79% tienen menos de 100; el 52.63% no tiene seguidores.

Las bibliotecas universitarias de la provincia de Pichincha en las encuestas expresan que un número mínimo tienen seguidores en Facebook que se contabiliza en cantidades de miles esto posiblemente porque está ligado al poco personal dedicado a esta labor, otro porcentaje menor tienen seguidores en centenas y lo que sobresale es que más de la mitad no tienen seguidores, por lo que es necesario implementar arquitecturas de la comunicación para interactuar con los usuarios, aunque para ello debe existir el compromiso de las autoridades de cada entidad.

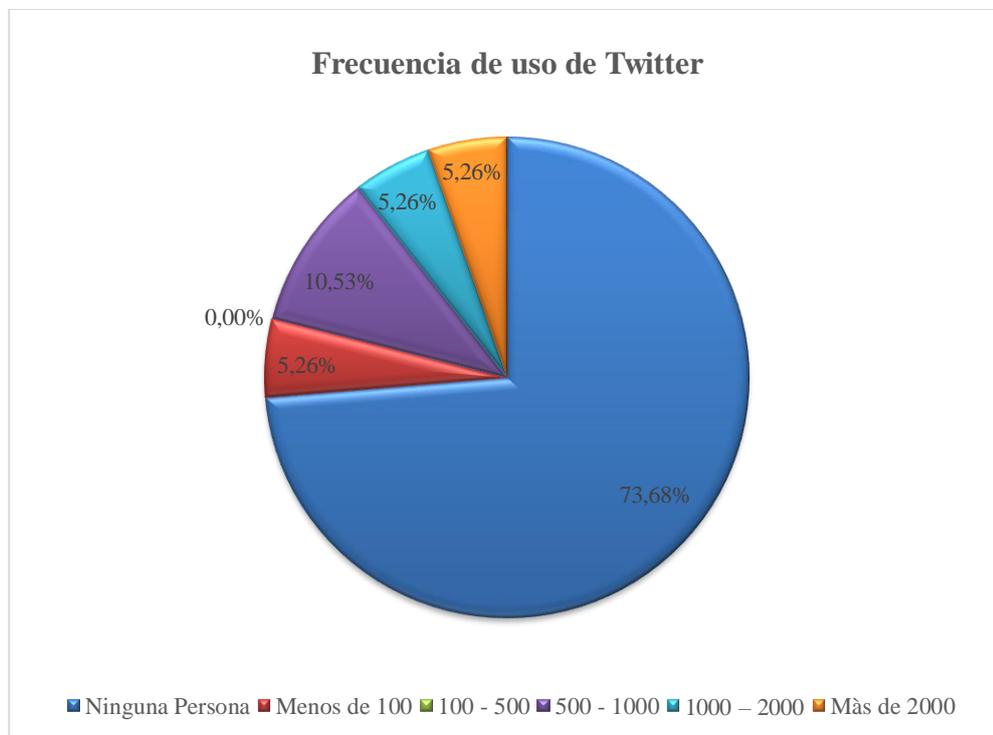
Tabla 15: Seguidores de Twitter

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna Persona	14	73.68 %
Menos de 100	1	5.26 %
100 - 500	0	0 %
500 - 1000	2	10.53 %
1000 – 2000	1	5.26 %
Màs de 2000	1	5.26 %
TOTAL	19	100%

Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Gráfico 16: Pregunta 7



Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

De las 19 bibliotecas universitarias encuestadas se puede observar que el 5.26% tiene más de 2000 seguidores en Twitter; 5.26% seguidores en el rango de 1000 – 2000; el 10.53% entre 500 – 1000; 0% de 100 – 500; el 5.26% tienen menos de 100; el 73.68% no tiene seguidores.

Las bibliotecas universitarias de la provincia de Pichincha en las encuestadas expresan que en un mínimo número tienen seguidores en Twitter que se puede contabilizar en cantidades de miles, otro porcentaje menor tienen seguidores en centenas por lo que se desprende existe poca publicidad y lo que realmente sobresale es que un alto número no tienen seguidores, por lo que es necesario desplegar la gestión para solventar esta falencia e implementar arquitecturas de la comunicación para interactuar con los usuarios.

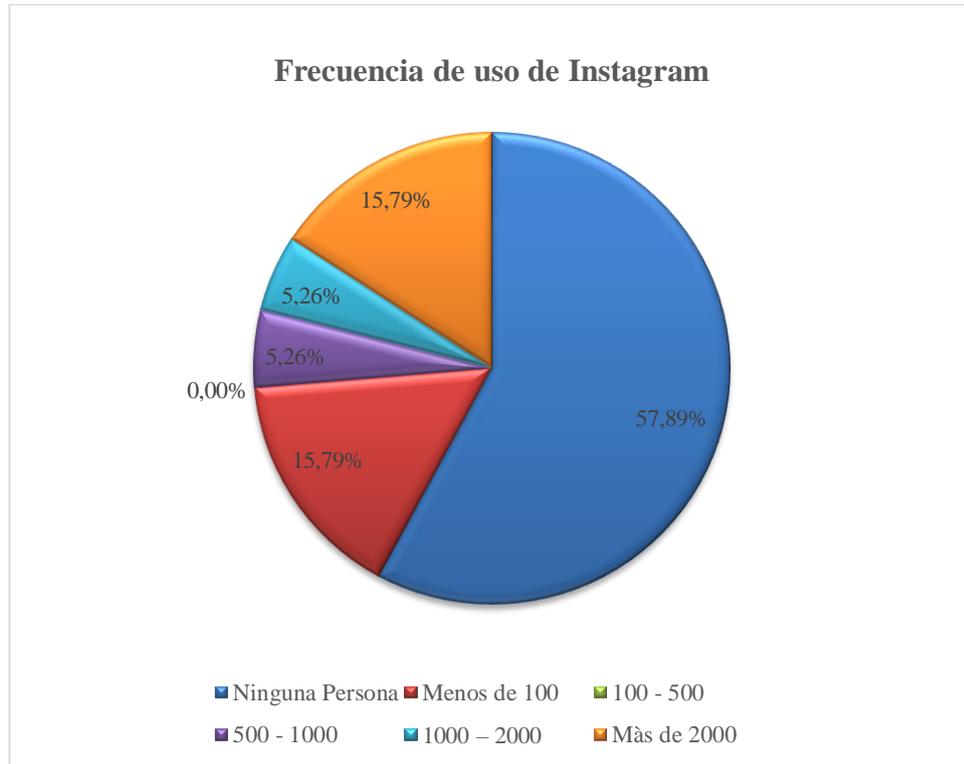
Tabla 16: Seguidores de Instagram

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna Persona	11	57.89 %
Menos de 100	3	15.79 %
100 - 500	0	0 %
500 - 1000	1	5.26 %
1000 – 2000	1	5.26 %
Más de 2000	3	15.79 %
TOTAL	19	100%

Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Gráfico 17: Pregunta 7



Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

De las 19 bibliotecas universitarias encuestadas se puede observar que el 15.79% tiene más de 2000 seguidores en Instagram; 5.26% seguidores en el rango de 1000 – 2000 y el rango entre 500 – 1000; 0% de 100 – 500; el 15.79% tiene menos de 100; el 57.89% no tiene seguidores.

Las bibliotecas universitarias de la provincia de Pichincha en las encuestas expresan que una tienen en una pequeña cifra de seguidores en Instagram que se puede registrar en cantidades de miles, otro porcentaje menor tienen seguidores en centenas, además si arroja el registro por centenas y lo que resalta es que un alto número no tienen seguidores, por lo que es necesario implementar arquitecturas de la comunicación para interactuar con los usuarios reflexionando que en la actualidad las redes sociales son elementos fundamentales para promover las actividades en todos los ámbitos.

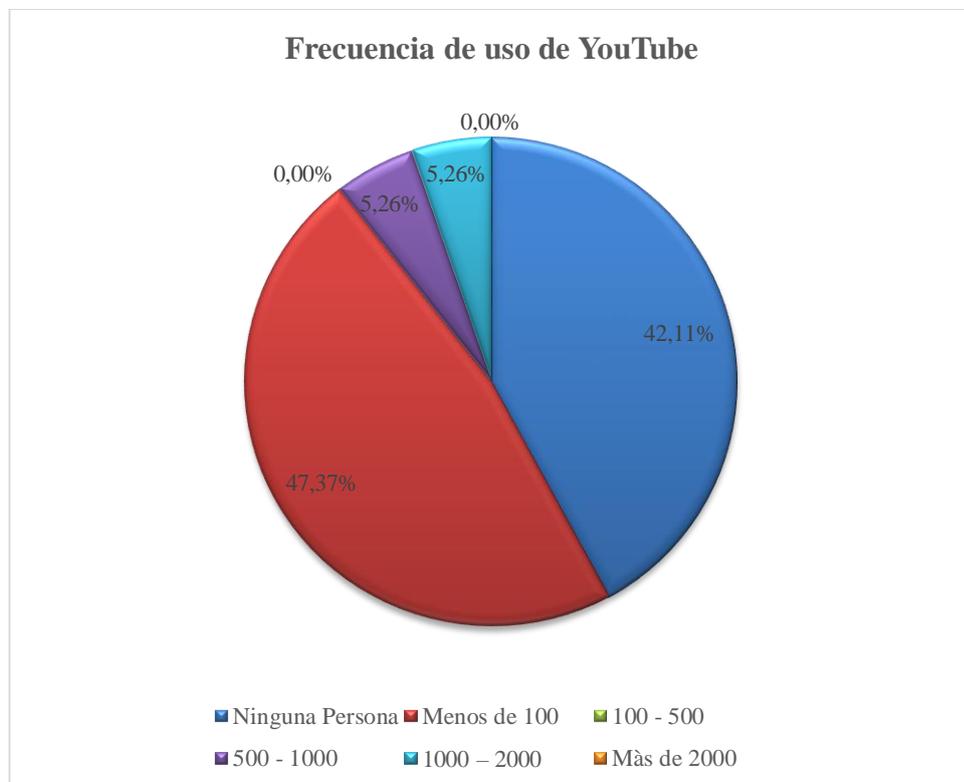
Tabla 17: Seguidores de YouTube

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna Persona	8	42.11 %
Menos de 100	9	47.37 %
100 - 500	0	0 %
500 - 1000	1	5.26 %
1000 – 2000	1	5.26 %
Màs de 2000	0	0%
TOTAL	19	100%

Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Gráfico 18: Pregunta 7



Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

De las 19 bibliotecas universitarias encuestadas se puede observar que el 0% se registra en el ítem de más de 2000 seguidores en YouTube; 5.26% se registra en los seguidores de los rangos de 1000 – 2000 y entre 500 – 1000; 0% de 100 – 500; el 47.37% tiene menos de 100; el 42.11% no tiene seguidores.

Las bibliotecas universitarias de la provincia de Pichincha en las encuestas expresan que tienen seguidores en YouTube en un ínfimo número que se puede anotar en cantidades de miles, otra cantidad igual detalla un porcentaje menor que tienen seguidores en centenas, resalta que un alto número registra cantidades menores a centenas, seguido de que ningún usuario los sigue en esta red social, por lo que es necesario implementar arquitecturas de la comunicación para interactuar con los usuarios, deliberando que esta red social le permitirá además lograr reconocimiento.

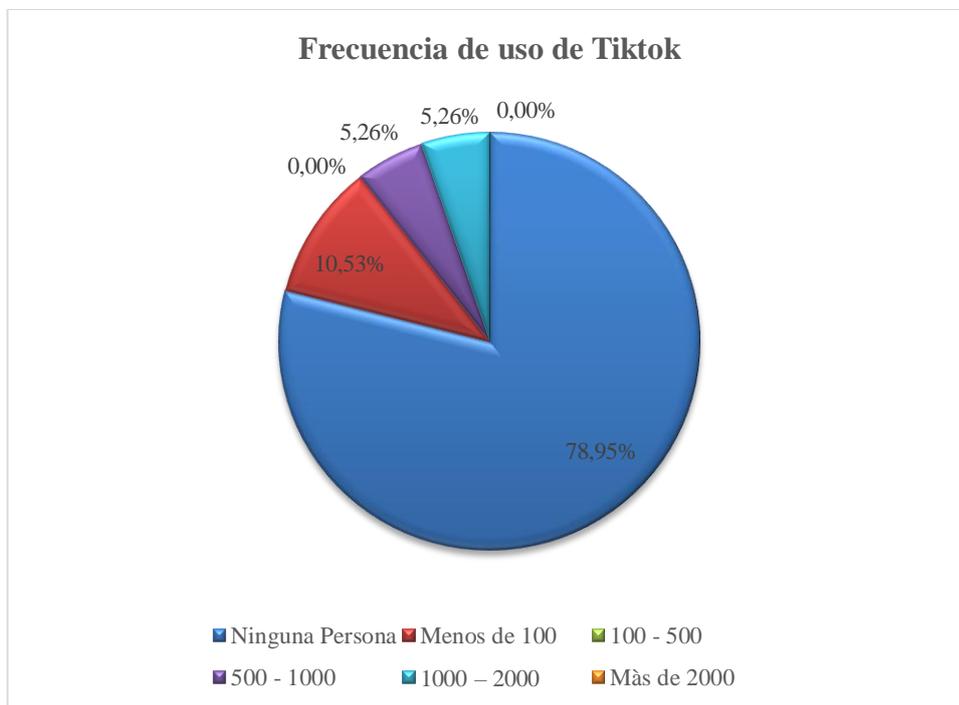
Tabla 18: Seguidores de Tiktok

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna Persona	15	78.95 %
Menos de 100	2	10.53 %
100 - 500	0	0 %
500 - 1000	1	5.26 %
1000 – 2000	1	5.26 %
Màs de 2000	0	0%
TOTAL	19	100%

Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Gráfico 19: Pregunta 7



Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

De las 19 bibliotecas universitarias encuestadas se puede observar que el 0% se registra en el ítem de más de 2000 seguidores en TikTok; 5.26% se registra en los seguidores de los rangos de 1000 – 2000 y entre 500 – 1000; 0% de 100 – 500; el 10.53% tiene menos de 100; el 78.95% no tiene seguidores.

Las bibliotecas universitarias de la provincia de Pichincha en las encuestas expresan que tienen un reducido número de seguidores en TikTok que se contabilicen en cantidades de miles, otra porción detalla que no tiene seguidores en centenas, en lo referente a decenas se anota una cifra pequeña, pero lo que predomina es que un alto número no utilizan esta herramienta social, por lo que es necesario implementar arquitecturas de la comunicación para interactuar con los usuarios.

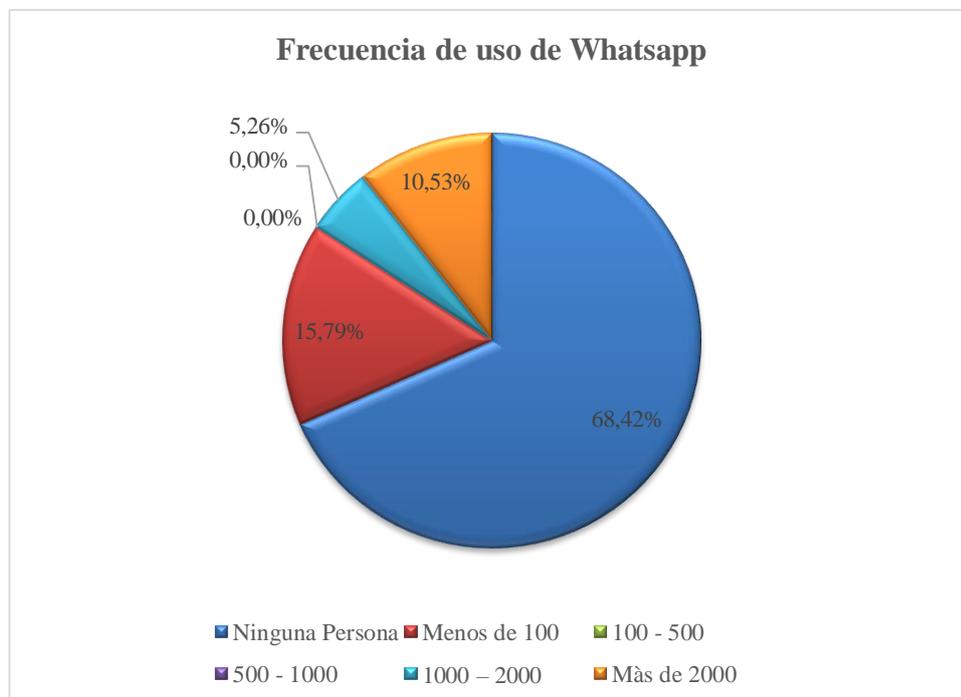
Tabla 19: Usuarios de WhatsApp

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna Persona	13	68.42 %
Menos de 100	3	15.79 %
100 - 500	0	0 %
500 - 1000	0	0 %
1000 – 2000	1	5.26 %
Màs de 2000	2	10.53 %
TOTAL	19	100%

Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Gráfico 20: Pregunta 7



Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

De las 19 bibliotecas universitarias encuestadas se puede observar que el 10.53% registra en el ítem de más de 2000 contactos en WhatsApp; 5.26% se rastrea en los rangos de 1000 – 2000; 0% se ubica en los ítems de 500 – 1000 y de 100 – 500; el 15.79% tiene menos de 100; el 68.42% no tiene contacto por este medio.

Las bibliotecas universitarias de la provincia de Pichincha en las encuestas expresan que un reducido número se interrelacionan con sus usuarios mediante WhatsApp que se contabilicen en cantidades de miles, otra porcentaje consta en centenas, se anota una cifra pequeña en lo que corresponde a decenas, pero lo alarmante es que un elevado número no se contacta a pesar que ofrece una comunicación inmediata, por lo que es necesario implementar arquitecturas de la comunicación, para interactuar con los usuarios.

Pregunta 8. Utiliza las redes sociales para:

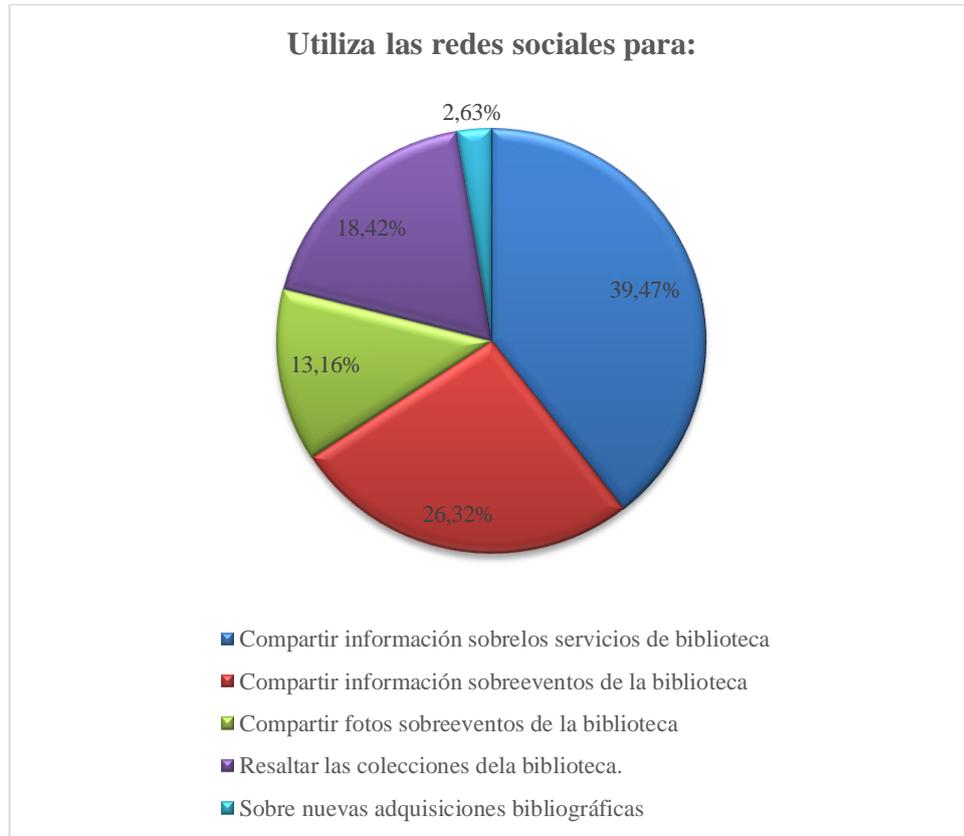
Tabla 20: Uso de las redes sociales

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Compartir información sobre los servicios de biblioteca	15	39.47 %
Compartir información sobre eventos de la biblioteca	10	26.32 %
Compartir fotos sobre eventos de la biblioteca	5	13.16 %
Resaltar las colecciones de la biblioteca.	7	18.42 %
Sobre nuevas adquisiciones bibliográficas	1	2.63 %
TOTAL	38	100%

Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Gráfico 21: Pregunta 8



Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

De las 19 bibliotecas universitarias encuestadas se puede observar que el 2.63% reconoce que utiliza las redes sociales para dar a conocer sobre nuevas adquisiciones bibliográficas; 18.42% resaltar las colecciones de la biblioteca; el 13.16% compartir fotos sobre eventos de la biblioteca; 26.32% compartir información sobre eventos de la biblioteca; 39.47% compartir información sobre los servicios de biblioteca.

Las bibliotecas universitarias de la provincia de Pichincha en las encuestas enuncian que que utiliza las redes sociales en un bajo número para dar a conocer sobre nuevas adquisiciones bibliográficas; otro en cambio van promocinan las colecciones que tienen hace un tiempo atrás, también en una cifra moderada se usa para compartir fotos y eventos y lo que si se desprende en este asunto de las demás actividades es que están enfocados a compartir información sobre los servicios de biblioteca.

Pregunta 9. ¿Cuáles son los mayores desafíos de las bibliotecas en redes sociales?

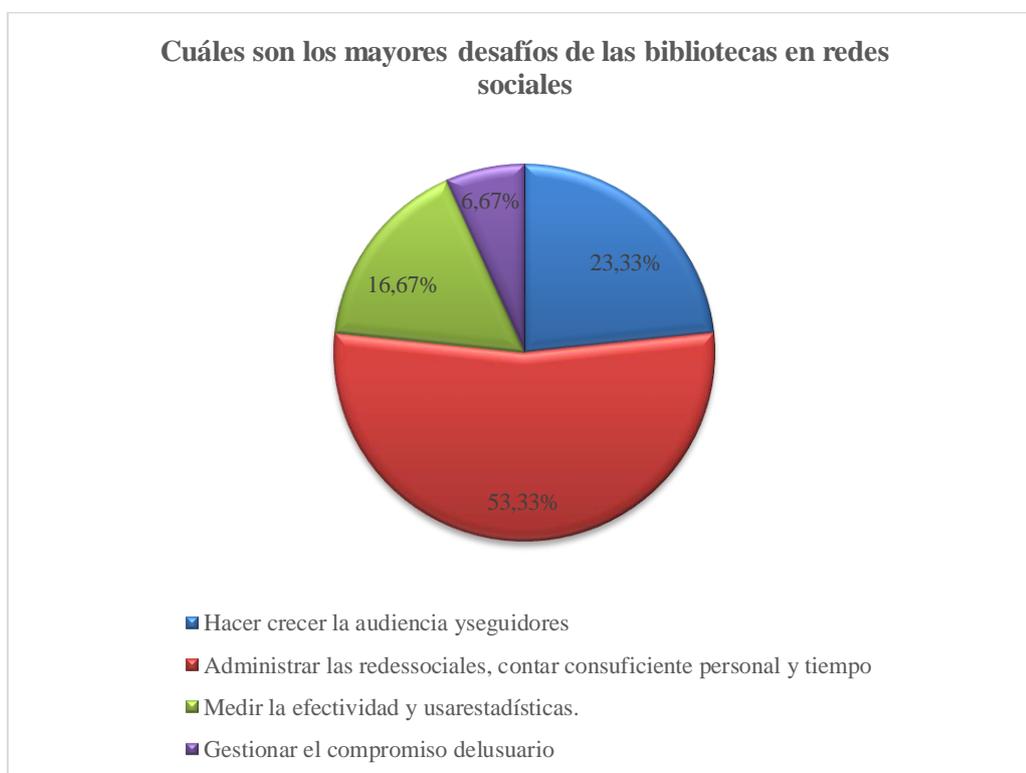
Tabla 21: ¿Cuáles son los mayores desafíos de las bibliotecas en redes sociales?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Hacer crecer la audiencia y seguidores	7	23.33 %
Administrar las redes sociales, contar con suficiente personal y tiempo	16	53.33 %
Medir la efectividad y usar estadísticas	5	16.67 %
Gestionar el compromiso del usuario	2	6.67 %
TOTAL	30	100%

Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Gráfico 22: Pregunta 9



Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

De las 19 bibliotecas universitarias encuestadas se puede observar que los desafíos a los que se enfrentan en las redes sociales, registran el 6.67% gestionar el compromiso con el usuario; el 16.67% medir la efectividad y usar las estadísticas, 53.33% administrar las redes sociales, contar con suficiente personal y tiempo; 23.33% hacer crecer la audiencia y seguidores.

Las bibliotecas universitarias de la provincia de Pichincha en las encuestas exponen que enfrentan en los desafíos para el manejo de las redes sociales en alto porcentaje que no disponen de personal y tiempo, lo que le limita claro esta medir la efectividad, generar estadísticas, crear estrategias para incrementar, mantener seguidores; y claro este permitiría un posesionamiento a nivel de la dependencia y a su vez promocionaría la institución convirtiéndose en un ventana para el público en general.

Pregunta 10. Para la creación de contenidos en las redes sociales, toma en cuenta:

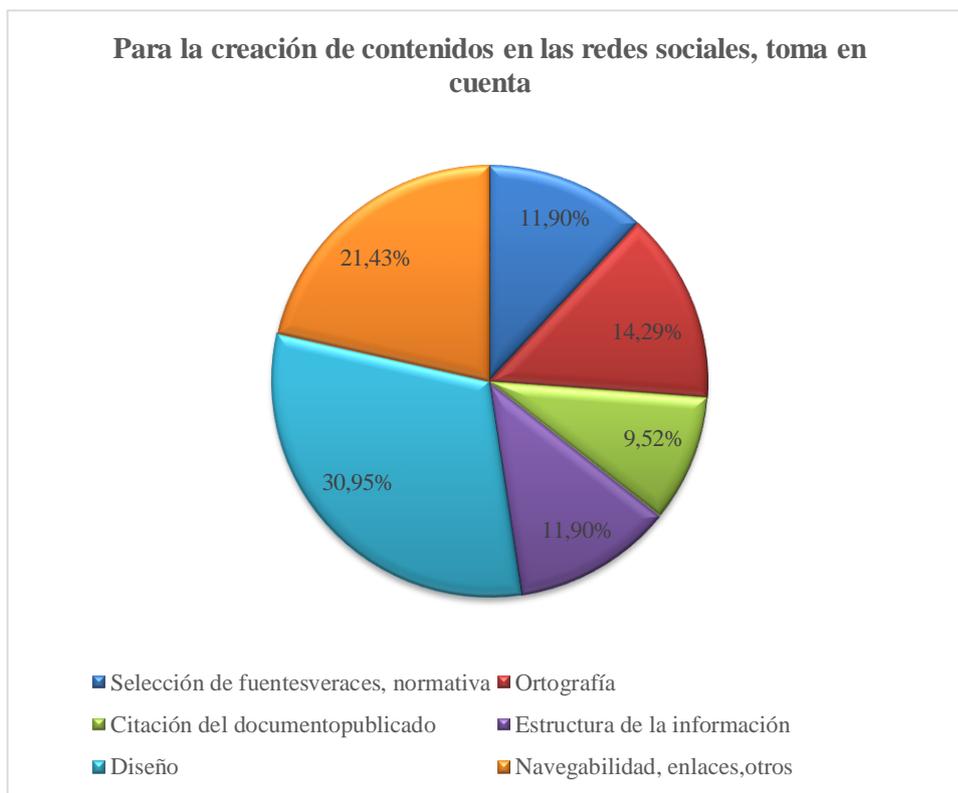
Tabla 22: Aspectos para la creación de contenidos en las redes sociales

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Selección de fuentes veraces, normativa	5	11.91 %
Ortografía	6	14.28 %
Citación del documento publicado	4	9.52 %
Estructura de la información	5	11.91 %
Diseño	13	30.95 %
Navegabilidad, enlaces, otros	9	21.43 %
TOTAL	42	100%

Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Gráfico 23: Pregunta 10



Elaborado por: Ana Lucía Toapanta Cando

Fuente: Encuesta aplicada

Análisis e interpretación

De las 19 bibliotecas universitarias encuestadas se puede observar que para la creación de contenidos en las redes sociales consideran el 21.43% navegabilidad, enlaces y otros; el 30.95% diseño; 11.91% estructura de la información; 9.52% citación del documento publicado; 14.28% ortografía; 11.91% selección de fuentes veraces, normativa.

Las bibliotecas universitarias de la provincia de Pichincha en las encuestas manifiestan que para la creación de contenidos en las redes sociales consideran en un alto porcentaje el diseño, seguido de la navegabilidad, enlaces y en forma paralela está la estructura de la información, ortografía, la selección de fuentes veraces y la normativa; lo que evidencia en forma clara que los aspectos involucrados en este quehacer son minuciosamente analizados para entregar un trabajo competitivo y acorde a los estándares internacionales establecidos para el efecto.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Se analizó los servicios digitales implementados por las bibliotecas universitarias de la provincia de Pichincha, para atender los requerimientos suscitados durante el confinamiento causado por la emergencia sanitaria del covid-19, en la investigación se aplicó a un total de 19 unidades de información concluyendo que algunas convirtieron los servicios presenciales en digitales, pero no fueron suficientes para satisfacer la demanda de los usuarios y tampoco utilizaron para la difusión las redes sociales, todo esta trama debido a que no cuentan con personal dedicado a la publicidad en redes o en su defecto un departamento que les apoye.

Se identifica que escasas bibliotecas universitarias durante el confinamiento, utilizaron para difundir los servicios, eventos, fotos y nuevas adquisiciones, las redes sociales tales como: Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, TikTok y WhatsApp para lo cual consideraron de relevancia el diseño, navegabilidad, enlaces por citar algunos; que en su conjunto permitieron adecuarse a las necesidades de la comunidad académica e investigativa y solventar los requerimientos.

Se determinó en este aspecto, que la mayor limitante al que se enfrentan la mayoría de las bibliotecas universitarias es la falta de personal que se dedique administrar las redes sociales por todas las actividades que demanda la gestión, por lo que arrojan resultados negativos para dedicar tiempo o por ende captar seguidores, con lo cual se ha originado una brecha marcada para incursionar en la biblioteca 2.0 o y aprovechar de la inteligencia colectiva.

Se concluye que las bibliotecas universitarias de Pichincha durante el confinamiento no se enfocaron principalmente en el acceso y uso de las bases de datos científicas, sino también en la difusión, socialización y capacitación en línea a través de las redes sociales

constituyéndose en un elemento destacado en la enseñanza-aprendizaje de la educación superior ecuatoriana.

Las TIC durante el confinamiento de la emergencia sanitaria, se consideran como un aliado importante para que el personal de biblioteca, realice con eficiencia la difusión de los servicios digitales, así como publicaciones concernientes a la gestión.

5.2. Recomendaciones

Incorporar definitiva y totalmente las aplicaciones web 2.0 que durante el confinamiento por la covid-19 se constituyeron en una gran oportunidad para difundir los servicios e interactuar con los usuarios y fortalecer efectivamente las bibliotecas universitarias, que en base a las vivencias ocurridas por la pandemia se encuentren preparadas si el caso lo amerita hacerle frente a la limitación de la presencialidad, manteniendo la atención al público sin interrupciones y evitar entorpecer sus diligencias.

Considerar como prioridad la contratación y capacitación de personal para la dedicación exclusiva en la administración de las redes sociales, lo que permitirá la visualización de las bibliotecas universitarias y posesionamiento de su imagen dentro de la comunidad en la que oferta sus servicios y a nivel internacional.

Programar dentro de los planes anuales la incorporación de la biblioteca 2.0, que si bien es cierto se constituirá en un nuevo reto para los profesionales de la información por el cambio principalmente de actitud que requiere para emprender esta labor, pero que finalmente su implementación le dará un giro por el hecho que los internautas colaboraran y participaran activamente en la creación de contenidos, produciéndose la inteligencia colectiva como un elemento beneficioso para la educación superior.

BIBLIOGRAFÍA

- Alonso, M. L., & Frederico, A. (2020). *El rol de las bibliotecas en tiempos de COVID-19: reflexiones y propuestas*. Obtenido de Desde el Sur: <https://dx.doi.org/10.21142/des-1201-2020-0015>
- Alonso-Arévalo, J. (2020). *Las biblioteca universitarias ante un presente y un futuro inédito*. Obtenido de II Foro Virtual DGB-UNAM Nuevos desafíos de las bibliotecas universitarias ante la covid-19: <http://hdl.handle.net/10366/143227>
- Arrellano Estigarribia, A. B. (2020). Gestión de la Biblioteca "Dr. Andrés Barbero" ante la pandemia covid19. *Academic Disclosure*, 1(1), 139-152. doi:<https://revistascientificas.una.py/index.php/rfenob/article/view/95>
- Arroyo-Vásquez, N., & Gómez Hernández, J. (2020). La biblioteca integrada en la enseñanza universitaria online: situación en España. *Profesional de la información*. doi:<https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.04>
- Behar Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la investigación*. Shalom.
- Caridad Sebastian, M., Martínez Cardama, S., & Puente Hernández, E. (2018). Bibliotecas universitarias en Ecuador : realidad y situación de los servicios de contenidos digitales. *Investigación Bibliotecológica*, 32(76). Obtenido de Investg. Bibl.: <https://doi.org/10.222.1/iibi.24488321xe.2018.76.57998>
- Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES, junio de 2019). Modelo de evaluación externa de universidades y escuelas politécnicas 2019. Quito, Ecuador. Obtenido de https://www.caces.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/12/3.-Modelo_Eval_UEP_2019_compressed.pdf
- Domínguez-Aroca, M. (2020). Cooperación de profesionales de las bibliotecas de Ciencias de la Salud como respuesta a la pandemia de la Covid-19. *Profesional de la Información*, 29(4). doi:<https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.30>
- Espinoza, H. (2010). La especialización de contenidos para Web, garantía de mejor periodismo. *Chasqui: Revista Latinoamericana de Comunicación*(109), 82-84. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16057454013>
- Febles Díaz, O., Pupo Ortiz, C., Estrada Sentí, V., & Febles Rodríguez, J. P. (2012). Los Mashups: compuestas aplicaciones de la Web 2.0, exposición de caso.

- Ciencias de la Información*, 43(3), 43-48. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181424691005>
- Fontaines Ruiz, T. (2012). *Metodología de la investigación: pasos para realizar el proyecto de investigación*. Caracas: Júpiter.
- Gaitán, A., & Coraglia, M. I. (2021). *Las bibliotecas universitarias argentinas y la educación en línea ante la pandemia por COVID-19*. Obtenido de <https://doi.org/10.6018/analesdoc.439631>
- Gallo-León, J. (2019). Retrofuturismo en tiempos de Covid-19: cómo las predicciones catastróficas del pasado nos ayudan en el presente. doi:<https://doi.org/10.3145/thinkepi.2020.e14b02>
- Graells, M. T. (2021). Bibliotecas digitales en tiempos de pandemia. *CLIP de SEDIC: Revista de la Sociedad Española de Documentación e Información Científica*(83), 20-38. Obtenido de <https://edicionsedic.es/clip/article/view/48>
- Granado, F. S. (4 de enero de 2022). Las TIC y su aplicación en las bibliotecas. *Infotecarios*. Obtenido de <https://www.infotecarios.com/las-tic-y-su-aplicacion-en-las-bibliotecas/#.Y6zyT3bMLrc>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Lázaro-Rodríguez, P. (2022). Impacto de la covid-19 en el uso de las bibliotecas universitarias españolas durante 2020 con una herramienta web para el análisis. *Anuario ThinkEPI*, 16. doi: <https://doi.org/10.3145/thinkepi.2022.e16a05>
- López Meneses, E., & Ballesteros Regaña, C. (2008). Caminando hacia el software social: una experiencia universitaria con blogs. Pixel-Bit. *Revista de Medios y Educación*(32), 67. Obtenido de <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/94527>
- Margaix-Arnal, D. (2007). Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales. *Profesional de la información*, 16(2), 95-106. doi:<https://doi.org/10.3145/epi.2007.mar.01>
- Martínez Lobo, A. P., & Martínez Romero, B. (2022). Bases de datos académicas-científicas su uso para el desarrollo de la investigación y producción de las ies en el sector aeronáutico en Colombia. *Ciencia y Poder Aéreo*, 17(2), 146-156. doi:<https://doi.org/10.18667/cienciaypoderaereo.736>

- Medina, K. R. (6 de septiembre de 2022). Estadísticas de la situación Digital en Ecuador 2021-2022. Obtenido de <https://n9.cl/70b11>
- Namakforoosh, M. N. (2005). *Metología de la investigación*. México.
- Ordorika, I. (2020). Pandemia y educación superior. *Revista de la educación superior*, 49(194). Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602020000200001
- Organización Panamericana de la Salud (OPS, 11 de marzo de 2020). *La OMS caracteriza a Covid-19 como pandemia*. Obtenido de <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>
- Pandolfo, M., & Aguilera, R. (2021). Planificar y sistematizar publicaciones en redes sociales de bibliotecas universitarias. *IX Encuentro de Agentes de Bibliotecas y Bibliotecarios del Mercosur*. Argentina: El desafío de las Bibliotecas en la Comunidad Digital. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/39879/>
- Ramírez Martinell, A. (2022). Biblioteca universitaria híbrida. Obtenido de *Revista paraguaya de Educación a Distancia (REPED)*: <https://revistascientificas.una.py/index.php/REPED/article/view/2266>
- Rodríguez-Palchevich, D.-R. (2009). Biblioteca 2.0: mixtura de cambios, protagonismos y oportunidades. Una mirada latinoamericana. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/13741/>
- Valles, M., & Marcos, M. (2009). Las bibliotecas en un entorno Web 2.0. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/15587/>