

CALIDAD EN LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA

**MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE REFERENCIA EN LAS BIBLIOTECAS
UNIVERSITARIAS CON UN ENFOQUE EN LA CALIDAD DE LA
PRODUCCIÓN CIENTÍFICA**

MARIA CAMILA CUELLAR URREA
Profesional en Ciencia de la información y documentación – Bibliotecóloga
Universidad Militar Nueva Granada
Bogotá D.C
u6700929@unimilitar.edu.co

Artículo de Investigación

DIRECTOR

Ph.D. Ximena Lucía Pedraza Nájjar

Doctora en Administración – Universidad de Celaya (México)
Magíster en Calidad y Gestión Integral – Universidad Santo Tomás e Icontec
Especialista en gestión de la producción, la calidad y la tecnología - Universidad Politécnica
de Madrid (España)
Especialista en gerencia de procesos, calidad e innovación – Universidad EAN (Bogotá D.C.)
Microbióloga Industrial – Pontificia Universidad Javeriana
Auditor de certificación: sistemas de gestión y de producto

Gestora Especialización en Gerencia de la Calidad - Universidad Militar Nueva Granada
ximena.pedraza@unimilitar.edu.co; gerencia.calidad@unimilitar.edu.co



La U
acreditada
para todos

**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE INGENIERÍA
JUNIO DE 2019**

**MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE REFERENCIA EN LAS BIBLIOTECAS
UNIVERSITARIAS CON UN ENFOQUE EN LA CALIDAD DE LA
PRODUCCIÓN CIENTÍFICA**

**IMPROVEMENT OF THE REFERENCE SERVICE IN THE UNIVERSITY
LIBRARIES WITH A FOCUS ON THE QUALITY OF SCIENTIFIC
PRODUCTION**

MARIA CAMILA CUELLAR URREA
Ciencia de la información y documentación – Bibliotecología
Universidad Militar Nueva Granada
Bogotá D.C
u6700929@unimilitar.edu.co

RESUMEN

Este artículo presenta el mejoramiento del servicio de referencia con un enfoque en la calidad de la producción científica, debido al desconocimiento de fuentes de información confiables por parte de los estudiantes de las entidades de educación superior, que se ve reflejado en el bajo índice de impacto y producción científica en el país. Teniendo en cuenta lo anterior, se realizó una encuesta a estudiantes de posgrados de dos instituciones de educación superior y en su análisis se evidenció la falta de metodologías de búsqueda y recuperación de información para la elaboración de documentos académicos y científicos. Se estableció como plan de mejora para el servicio de referencia en las bibliotecas universitarias el diseño de capacitaciones en la metodología de búsqueda big six y la recuperación de información en las fuentes suscritas por las instituciones, con el fin de mejorar el servicio y tener un impacto en la calidad de la producción científica.

Palabras clave:

Servicio de referencia, bibliotecas universitarias, Educación Superior, producción científica, calidad en la Educación superior.

ABSTRACT

This article presents the improvement of the reference service with a focus on the quality of scientific production, due to the ignorance of reliable sources of information by students of higher education entities, which has been reflected in the low rate of impact and scientific production in the country. Taking into account the above, a survey was conducted to postgraduate students of higher education and in their analysis the lack of methodologies to search and retrieve information for the preparation of academic and scientific documents is evident. It is described as the improvement plan for the reference service in the university libraries, the design of capacities in the methodology of the search for the big six and the

CALIDAD EN LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA

recovery of the information in the sources subscribed by the institutions, in order to improve the service and have an impact on the quality of scientific production.

Keywords: Reference service, university libraries, Higher Education, scientific production, quality in Higher Education.

1. INTRODUCCIÓN

Hoy en día en la red se encuentra mucha información y es por esto que los estudiantes de posgrados acuden a plataformas no académicas, con el fin de consultar información para sus investigaciones y utilizan fuentes de información que no son de calidad y que no cuentan con información verídica, sustentada y actualizada para las investigaciones académicas.

Este es un problema que se ve reflejado en el bajo índice de impacto y producción científica de las universidades o instituciones, debido a que algunas investigaciones no están siendo soportadas y contienen información falsa o plagiada. Según cifras del Scimago Journal & Country Rank, Colombia está en el puesto número 5 a nivel Latinoamérica, con un total de 84734 y un índice H de 235. Teniendo en cuenta lo anterior, de los 84734 documentos publicados hay 235 que han sido citados al menos 235 veces cada uno, es decir solo el 0.28% ha tenido consulta o citas. Por tanto, se evidencia que Colombia tiene muchos documentos publicados, pero muy pocos están siendo citados, una de las posibles razones del bajo índice de producción podría ser la calidad en la producción científica de los estudiantes de educación superior.

Para aumentar estos índices es necesario publicar información de calidad y consultar buenas fuentes de información que permitan evidenciar y respaldar los soportes teóricos y prácticos de las investigaciones publicadas. Las Instituciones de Educación Superior están suscribiendo fuentes de información científica y técnica para la comunidad estudiantil, con el fin de elevar los índices de producción, pero la comunidad académica no tiene conocimiento de

CALIDAD EN LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA

estas fuentes y desde las bibliotecas no se están tomando las medida necesarias para dar a conocer los recursos y por esto surge la siguiente pregunta ¿cuáles son los aspectos para mejorar el servicio de referencia en las bibliotecas universitarias? esta investigación se centra en establecer los factores relevantes que permitan el mejoramiento del servicio de referencia en las bibliotecas universitarias, con el fin de tener un impacto significativo en la producción científica y técnica en Colombia, implementando metodologías de búsqueda y recuperación de la información para los estudiantes y definiendo un plan de formación para que las partes interesadas puedan conocer las fuentes de información científicas.

Actualmente existe la flexibilidad de acceder a un sin número de información en la red y a diferentes fuentes de datos, las tecnologías de información y comunicación son consideradas como un recurso importante (Ricardo & Iriarte, 2017, p. 45).

Lo que permite el fácil acceso a la información de forma actualizada en varios formatos como lo son las bases de datos y metabuscadores o buscadores, los cuales realizan la búsqueda en múltiples bases de datos y en varios recursos de información al mismo tiempo.

Ahora bien, “Echevarría (2004), menciona que las principales dificultades son, identificar qué información se necesita, de qué forma obtener la deseada y cómo aprovechar la disponible” (Ricardo & Iriarte, 2017, p. 45).

Es así, como muchos estudiantes encuentran gran cantidad de información, pero no tienen el conocimiento para establecer cómo hacer una búsqueda de información en las diferentes fuentes de información y no logran obtener los resultados que requieren para su investigación.

Hoy en día, muchas de las Universidades de Educación Superior suscriben un sin número de recursos bibliográficos para los estudiantes, con el fin de que ellos puedan acceder a información científica y también para garantizar y asegurar la calidad de la investigación.

CALIDAD EN LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA

Muchas Instituciones de Educación Superior buscan garantizar el mejoramiento continuo para obtener la acreditación institucional, esto se realiza mediante políticas que logren articular todos los esfuerzos. Es importante que se evalúen los insumos y procesos para mejorar el aprendizaje de todos los estudiantes, de igual forma, es indispensable que las universidades requieran de un presupuesto o fondos para los procesos de mejoramiento relativo como lo son los recursos de información bibliográfica (Roa & Francisco, 2014, p. 178).

Estos recursos les permiten a las universidades de educación superior tener visibilidad e impacto en la producción científica y técnica para ser reconocidos por su acreditación y por su producción la cual impacta notablemente la sociedad.

Los modelos de calidad en las Instituciones de Educación Superior se dan con el fin de garantizar los mínimos requisitos para una educación, dentro de los requerimientos se tienen en cuenta aspectos como el nivel de los docentes y la producción científica de los mismos garantizando buenos recursos de información bibliográfica. Dichos requisitos son de suma importancia para garantizar la calidad de la educación y el aprendizaje de la comunidad educativa, ya que son fundamentales para generar condiciones óptimas para la prestación de servicios educativos (Roa & Francisco, 2014, pp. 336-337).

El Ministerio de Educación creó el SACES (Sistema de Aseguramiento de la Calidad en Educación Superior) que es la entidad encargada de ejecutar las acciones pertinentes para las diferentes entidades de educación superior promocionando y gestionando de manera permanente la continua calidad en las instituciones y programas de educación, generando un impacto en la formación de los estudiantes alcanzando niveles de excelencia cada vez más altos (Ministerio de Educación Nacional, s.f.).

CALIDAD EN LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA

Por otra parte, “apenas el 10 % de las universidades del país han conseguido la acreditación institucional de alta calidad; la proporción es aún más baja para las universidades públicas” (Roa & Francisco, 2014, p. 97).

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede evidenciar que no todas las instituciones de educación superior han sido acreditadas; lo que se puede inferir es que las universidades que no cuentan con esta acreditación no tienen fuentes bibliográficas o recursos de información de calidad para la comunidad educativa suscritas, afectando en gran medida la producción científica y técnica del país.

Las instituciones de educación superior de Colombia enfrentan un gran reto al integrarse en el Sistema Nacional de Investigación, sin embargo, el estado se ha preocupado los últimos años por mantener nuestra investigación, generando procesos de comunicación, tecnológica, social y cultural entre los diferentes países para mostrarnos como una sociedad del conocimiento.

Las universidades se han caracterizado a lo largo del tiempo por sustentar la ciencia por medio de procesos de investigación, para ello se han venido implementando varias políticas educativas que garanticen la cobertura, calidad, capacitación e investigación científica basada en la formación de las competencias dentro el desarrollo pedagógico de los estándares de alta calidad y los modelos de gestión de la calidad educativa, acreditándose por medio del SNA (Sistema Nacional de Acreditación) que es la entidad encargada de reconocer la calidad de las Instituciones de educación superior (Naranjo, González & Rodríguez, 2016, p. 152).

Los actores claves en el tejido social son la Instituciones de Educación Superior ya que por su desempeño en las diferentes actividades de formación e investigación logran fortalecer el entorno social y económico (Naranjo, González & Rodríguez, 2016, p. 157).

CALIDAD EN LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA

Teniendo en cuenta lo anterior las IES son parte fundamental en la sociedad del conocimiento, debido a que son las encargadas de realizar procesos de investigación y formación a los futuros profesionales de nuestro país.

Colciencias es la entidad encargada de establecer las políticas de fomento y la producción del conocimiento construyendo capacidades para la ciencia, tecnología e innovación con el fin de promover el desarrollo integral de todo el país (Anzola, 2017, p. 1).

También es la encargada de vigilar y estandarizar la producción científica y técnica en Colombia y el ente que establece los lineamientos políticos en cuanto a la producción se refiere, así mismo realiza varias convocatorias a los grupos de investigación de varias entidades e instituciones dentro de ellas se encuentran las IES (Instituciones de Educación Superior).

Teniendo en cuenta las convocatorias que realiza Colciencias, se evidencia una gran preocupación por parte de las diferentes universidades por fortalecer la docencia de alta calidad, pues su misión es la formación de profesionales integrales en las diferentes áreas del conocimiento. Esto quiere decir que el país requiere de una gran demanda de investigación de alta calidad y esto se lograra con investigadores con potencial científico (Anzola, 2017, p. 2).

Es importante no solo los investigadores con alto potencial científico si no también que cuenten y conozcan las diferentes con fuentes de información confiable y de calidad, con el propósito de gestionar o generar nuevo conocimiento.

La gestión del conocimiento es definido según “Gregan (2002), es el proceso de recolectar el conocimiento en donde este existe: bases de datos, papel, en las manos de las personas y distribuir este donde pueda ayudar a producir el mejor resultado” (Ambriz & Paredes, 2013, p. 4).

CALIDAD EN LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA

Este término es muy utilizado a nivel industrial como una herramienta para el desarrollo y crecimiento de la economía y es por esto, que la actividad científica es muy importante para el desarrollo de un país gracias a que garantizan el avance de la sociedad y la divulgación del conocimiento (Martinez & Sánchez, 2018, p. 63).

La actividad científica es una fuente trascendental para cualquier país puesto que impacta significativamente la economía, es parte esencial hacer divulgación científica de calidad debido a que impacta no solo en las instituciones o universidades sino también en el desarrollo económico de la sociedad.

El conocimiento y las habilidades son activos para muchos países, pues la gestión del conocimiento es una herramienta esencial para el desarrollo de habilidades y competencias investigativas, debido a que permiten la elaboración de estrategias de aprendizaje significativo que contribuyen a la divulgación del conocimiento y a encontrar información relevante que garanticen la solución de problemas científicos (Martinez & Sánchez, 2018, p. 63).

Por esto, es importante desarrollar en los estudiantes de educación superior de posgrados habilidades que les permita gestionar el conocimiento y la búsqueda y recuperación de información científica y técnica que impacte en la producción científica y del conocimiento en el país.

El conocimiento fluye por medio de las siguientes tres fuentes principales: redes formales e informales, acceso a la información, intercambio de información entre expertos (Ministerio de Educación Nacional, s.f.).

Como se puede evidenciar en el SJR (Scimago Journal & Country Rank, 2018) Colombia está en el puesto número 50 de 239 a nivel mundial y a nivel Latinoamericano se encuentra en el puesto número 5 de 48 con un total de 84734 y un índice H de 235.

CALIDAD EN LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA

El índice H es un indicador que “permite hacer el balance entre el número de publicaciones y las que citas que suscitan” (Universidad Nacional de Colombia 2014), es así como se puede llegar a tener un promedio del número recibido de citas y la cantidad de los documentos publicados en Colombia y de esta forma tener una primera percepción de la producción científica en nuestro país.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

Esta investigación se desarrolló por medio del método descriptivo debido a que se realizó un análisis y caracterización de la temática de investigación y se establecieron los aspectos fundamentales del servicio de referencia (Behar, 2008, p. 17).

La investigación se desarrolló mediante la metodología cuantitativa ya que se estableció un rango de asociaciones y características favorables y únicas, que contribuyeron al conocimiento exacto para la investigación (Cortázar, 2014).

Para la recolección de la información se realizó una encuesta por medio de la herramienta Google formularios, la cual permitió recolectar información del servicio de referencia de dos universidades o instituciones de educación superior, dicha encuesta se estructuró teniendo en cuenta las siguientes temáticas.

- Fuentes de información
- Acceso a fuentes de información de la universidad
- Búsqueda de Información

Los tipos de preguntas que se utilizaron para la recolección de datos fueron preguntas cerradas de selección múltiple y única selección, las cuales permitieron obtener representaciones numéricas concluyentes y exactas para el seguimiento de la calidad de las fuentes de información con relación al servicio de referencia en las IES (Instituciones de Educación Superior).

CALIDAD EN LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA

El tipo de población a la que se le realizó la encuesta fue a estudiantes de posgrado de dos Instituciones de Educación superior.

El tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia pues se realizó de acuerdo a la accesibilidad de los encuestados, con el fin de obtener información de la población de forma rápida (Tamayo, 2001, p. 13).

Después de realizada la encuesta se analizó la información y fue allí donde se evidenció el desconocimiento de fuentes de información de calidad.

Posteriormente, como plan de mejora se plantea que el método big six sea utilizado en los servicios de referencia de las bibliotecas universitarias, por medio de una capacitación donde le permita conocer a los estudiantes la metodología de búsqueda y recuperación de información y las bases de datos que suscribe la universidad.

2.1 Metodología de búsqueda big six

El método o modelo Big Six fue creado por Mike Eisenberg y Bob Berkowitz con el fin de definir el proceso sistemático de la solución de problemas de información con un pensamiento crítico, este modelo es definido por 6 pasos de habilidades importantes y necesarias para la solución efectiva y eficiente de cualquier búsqueda de información, las cuales serán el complemento para el uso de habilidades en las bibliotecas (Eduteka, 2018).

Dichas habilidades están enfocadas en el conocimiento, comprensión de fuentes de información específica, utilizando el pensamiento crítico y analítico que permite definir y dar solución a problemas de información.

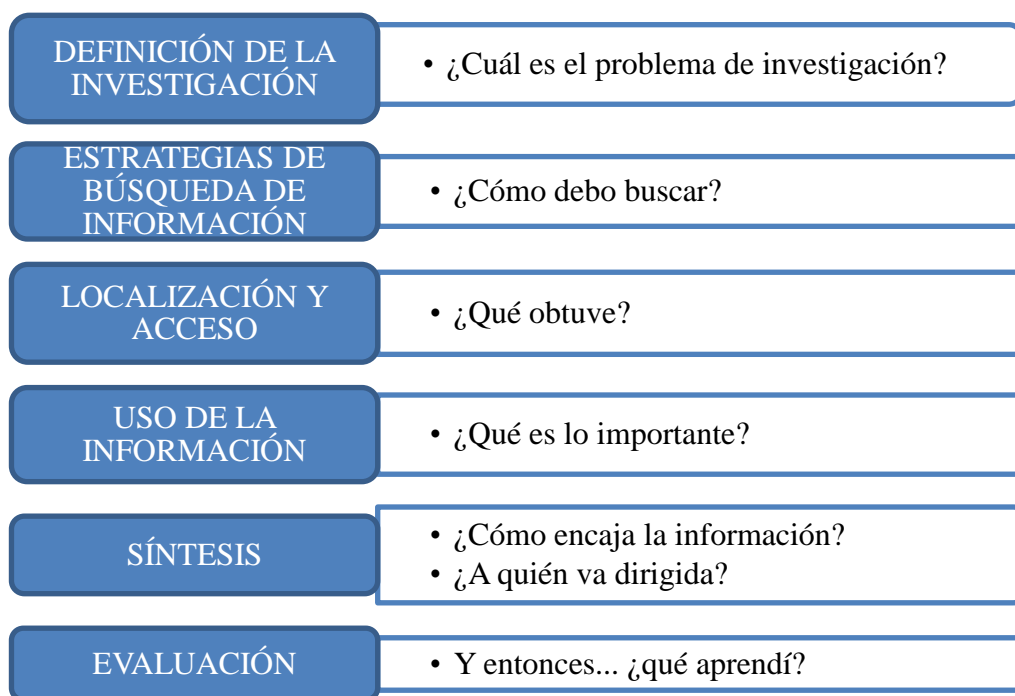
Es una herramienta que es utilizada por algunos estudiantes, cabe aclarar que muchos de los estudiantes desconocen este tipo de metodologías lo que conlleva a buscar información en cualquier fuente de información.

CALIDAD EN LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA

Es importante utilizar este modelo para realizar cualquier tipo de investigación académica y científica, debido a que permite precisar y enfocarse en la búsqueda de información. Por medio de enfoques de múltiples niveles los estudiantes pueden desarrollar problemas de búsqueda y de información y solucionar sus problemas de investigación de una forma efectiva (Eduteka, 2018).

Este método está estructurado de la siguiente forma (Eduteka, 2018):

Figura 1
Metodología Big Six



Fuente: elaboración propia aportado por Eduteka, 2018

Como plan de mejoramiento del servicio de referencia en las bibliotecas universitarias o IES (Instituciones de Educación Superior) y mejorar la producción científica se plantea la utilización del método big six que mejora no solo el servicio de referencia si no también permite que los estudiantes tengan conocimiento en búsqueda y recuperación de información contribuyendo al desarrollo científico y técnico del país.

CALIDAD EN LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA

2.2 Servicio de referencia

Es necesario que desde el servicio de referencia se gestione el conocimiento en los estudiantes de educación superior de posgrados el servicio de referencia es definido por Sabor (1967) como:

“Las tareas de referencia que se prestan en toda biblioteca constituyen distintas formas del servicio que integran: suministrar información; orientar en el uso del fondo bibliográfico, localizar y hacer accesibles materiales que la biblioteca no posee; aconsejar en la selección de lecturas y bibliografía; enseñar a manejar instrumentos para el estudio y la investigación; realizar diversas rutinas y tareas administrativas” (Hernandez, 2013).

La labor que se debe realizar en las diferentes bibliotecas de educación superior desde el servicio de referencias es la gestión del conocimiento y promover las diferentes habilidades para realizar el acceso a la información científica y técnica que está disponible en las bases de datos de la institución o universidad con el fin de aumentar la producción académica.

2.3 PRODUCCIÓN CIENTÍFICA

La producción científica según Bermeo (2007) es el proceso de investigación que requiere unos insumos para lograr los resultados esperados y estos resultados son conocidos como output o salidas, los cuales son productos como: artículos científicos publicados en revistas de alto impacto, libros, patentes, ponencias, entre otros (Rueda & Rodenes, 2016).

CALIDAD EN LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA

Para realizar el análisis de la producción científica se creó una herramienta llamada bibliometría que contribuye a determinar patrones de publicaciones, visibilidad internacional e las investigaciones científicas y por ultimo las líneas de actuación en las políticas científicas de cada país o institución (Rojas & De San Antonio, 2010).

Por otro lado, es importante tener en cuenta aspectos como la visibilidad académica - científica y también la alfabetización académica - científica en el entorno universitario, a continuación, se tendrá en cuenta las siguientes definiciones de (Uribe, 2015, pp. 3-4):

Visibilidad académica: Se denomina como el nivel de reconocimiento a nivel local, nacional e internacional en las comunidades educativas, instituciones de promoción y la medición educativa, gracias a su quehacer dentro la institución educativa y a la difusión y divulgación de las publicaciones de contenido en los diferentes formatos existentes.

Visibilidad científica: Es conocido por el nivel de reconocimiento a nivel local y nacional en las comunidades científicas, las instituciones de promoción y la medición científica. Por lo general las universidades cuentan con centros de investigación que tienen reconocimientos por su difusión y divulgación en los procesos y desarrollos investigativos y de producción.

Alfabetización académica: Se conoce como el proceso de enseñanza- aprendizaje para que los profesores y estudiantes adquieran habilidades o competencias que les permite difundir y divulgar su producción. Estas competencias deben ser utilizadas de forma eficiente, eficaz y ética para obtener una mayor visibilidad académica local, nacional e internacional de las publicaciones y contenidos.

Alfabetización científica: Es el proceso de enseñanza y aprendizaje para que los docentes, estudiantes e investigadores adquieran habilidades y competencias que permitan

CALIDAD EN LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA

difundir y divulgar su quehacer científico y de innovación, con el fin de lograr una mayor visibilidad científica en los diferentes medios de comunicación.

2.4 RECURSOS DE INFORMACIÓN

Existen dos tipos para acceder a los recursos de información, los cuales son los siguientes:

Acceso abierto: Son todos aquellos recursos que tienen acceso gratuito a la información, es decir que pueden ser utilizados por cualquier persona en el mundo sin ningún tipo de restricción, algunos objetivos del acceso abierto son los siguientes (Swan, 2013, p. 8).

- Lograr educación de calidad y el aprendizaje a lo largo de toda la vida.
- Generar conocimiento científico y las políticas relativas a la ciencia para el desarrollo sostenible.
- Abordar las problemáticas éticas y sociales y promover la diversidad cultural.

Algunos recursos de acceso más conocidos hoy en día son:

Repositorios: Albergan grandes colecciones de artículos científicos y otras investigaciones de las universidades e instituciones que son accesibles en toda la web, sin necesidades de pago login u otro tipo de acceso (Swan, 2013, p. 19).

Revistas: Contribuyen una gran cantidad de literatura abierta, actualmente existen 7000 en las diferentes áreas del conocimiento, para un ejemplo de ello esta Scielo la biblioteca electrónica Científica en línea que alberga una colección de revistas, revisadas por pares y publicadas en su mayoría en América del sur (Swan, 2013, p. 20).

CALIDAD EN LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA

OJS (Open Journal Systems): Es un software de código abierto, que se encuentra disponible gratuitamente para que las revistas de todo el mundo puedan ser consultadas de forma gratuita (Public Knowledge Project, 2014).

Por otro lado, existen los recursos o fuentes de información suscritas o por compra que ofrecen un sin número de revistas, libros, artículos, las universidades que paguen por estas, tendrán acceso para la exportación de las referencias a los distintos gestores de referencia.

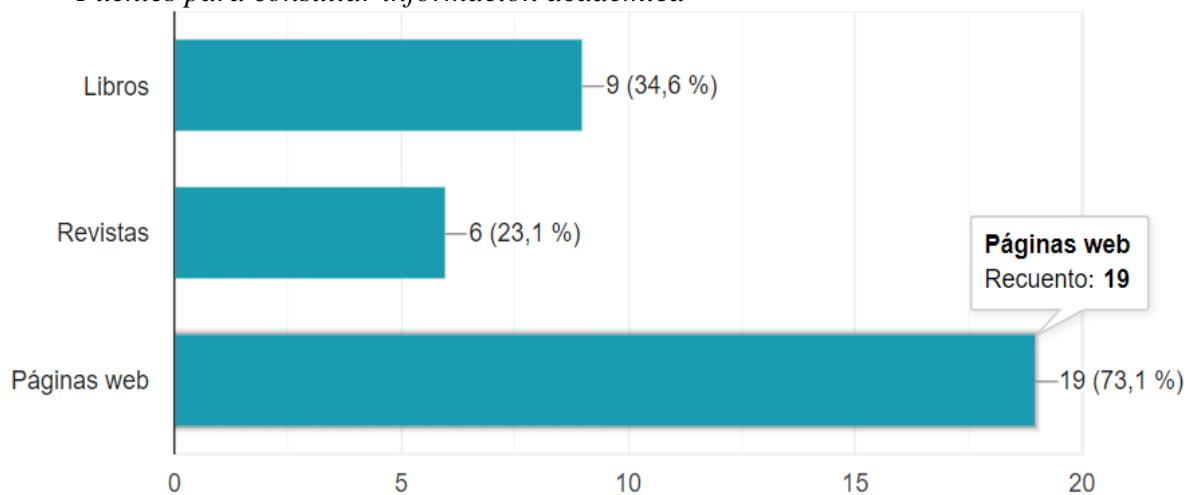
3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se analizaron 7 preguntas las cuales permiten establecer las falencias del servicio de referencia en dos instituciones de educación superior, con el fin de establecer cuáles pudieron ser las causas de la baja calidad de la producción científica en el país.

1. ¿Cuáles de las siguientes fuentes utiliza principalmente para consultar información académica?

Gráfica 1

Fuentes para consultar información académica



Fuente: Resultados de Google Formularios, 2019

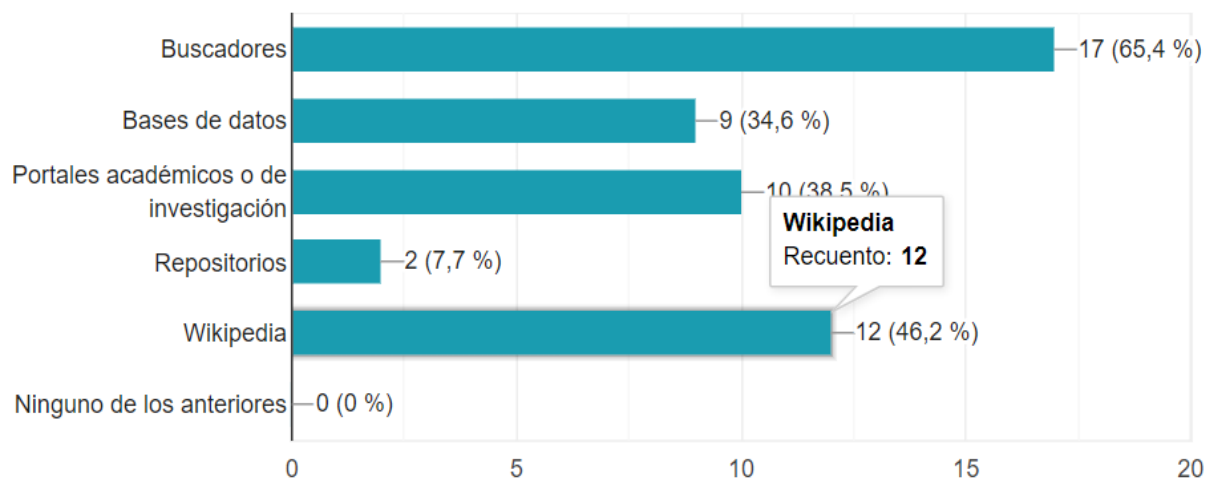
CALIDAD EN LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA

En este grafico se puede evidenciar que el **73,1 %** de las personas encuestadas consultan páginas web, lo que indica que no consultan fuentes de información académicas y no soportan sus investigaciones en fuentes de información confiables. Es importante precisar que no toda la información encontrada en internet es válida o de calidad, puesto que muchas personas en el mundo pueden modificar su contenido y esto implica que no se garantice su veracidad y fiabilidad.

2. ¿Qué tipo de sitios utiliza para consultar información académica?

Grafica 2

Sitios de consulta de información académica



Fuente: Resultados de Google Formularios, 2019

Como se puede evidenciar en este grafico solo el **34,6%** de los encuestados usa las bases de datos como fuente de información académica. Por otro lado, la búsqueda en Wikipedia para consultar información académica es mucho más alta que las bases de datos que se encuentra con **46,2%**. Teniendo en cuenta lo anterior se puede ver que muchos estudiantes utilizan más las fuentes que no son confiables para el entorno académico como Wikipedia que las bases de datos. Sin embargo, se puede evidenciar que la opción los buscadores dentro de los cuales están incluidos (Google, Yahoo! y Bing, entre otros) es mucho más alta que las dos anteriormente

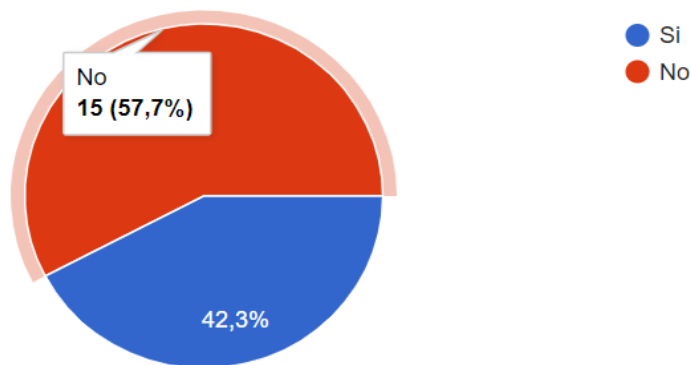
CALIDAD EN LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA

nombradas, esta tiene un porcentaje de **65.4%** de las personas encuestadas y con esto se puede concluir que no consultan buenas fuentes de información para asuntos académicos y el porcentaje de los que usan las bases de datos o repositorios es mucho más bajo con relación a las otras opciones de respuesta.

3. ¿Accede a los contenidos de las bases de datos bibliográficas que tiene la biblioteca de su universidad?

Gráfica 3

Acceso a las bases de datos bibliográficas de la biblioteca



Fuente: Resultados de Google Formularios, 2019

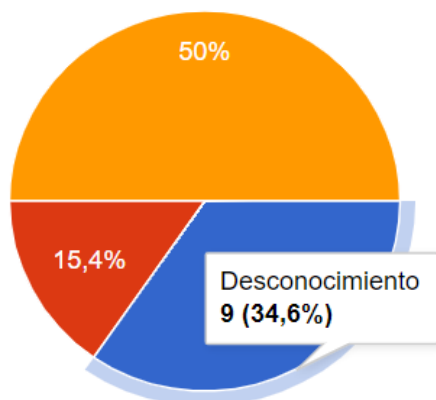
En la gráfica se demuestra que el **57,7%** de los encuestados no utilizan las bases de datos que tiene la universidad, esto denota que no consultan buenas fuentes de información lo que afecta notoriamente la calidad de la producción científica y técnica de nuestro país.

CALIDAD EN LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA

4. ¿Porque no consulta las bases de datos de su universidad?

Gráfica 4

Desconocimiento de las bases de datos

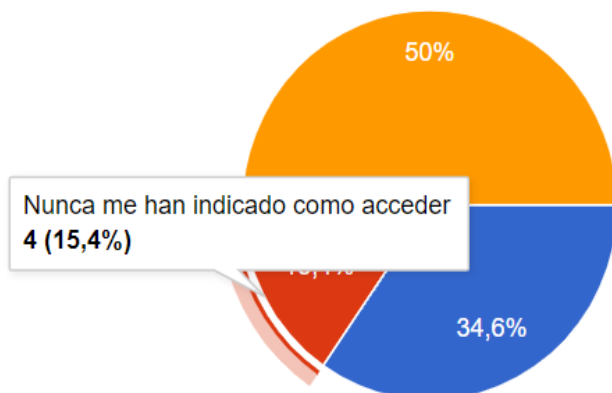


Como se puede evidenciar en esta gráfica el **34,6%** de los encuestados no tiene conocimiento acerca de las bases de datos que tiene la universidad.

Fuente: Resultados de Google Formularios, 2019

Gráfica 5

Nunca le han indicado como acceder a las bases de datos



Por otro lado, en esta gráfica se demuestra que un **15,4%** no sabe o no le han indicado como acceder a las bases de datos que tiene la universidad.

Fuente: Resultados de Google Formularios, 2019

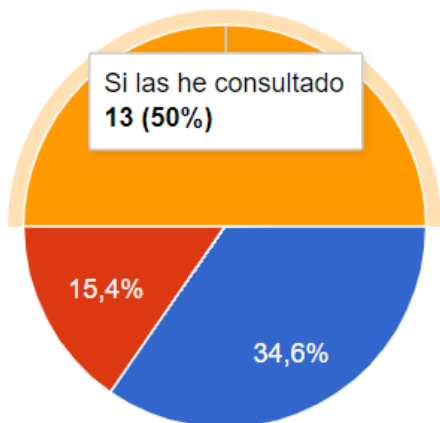
Como se evidencia un **34,6%** y un **15,4%** no ingresan a las bases de datos que tiene su universidad porque desconocen de su existencia o no saben como realizar el ingreso a las mismas, es aquí donde las bibliotecas universitarias deberían mejorar el servicio e implementar

CALIDAD EN LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA

la metodología Big Six que contribuiría a la búsqueda y recuperación de información en las bases de datos que suscribe la universidad y de esta forma acceder a buenas fuentes de información de alta calidad.

Gráfica 6

Si consultan las bases de datos



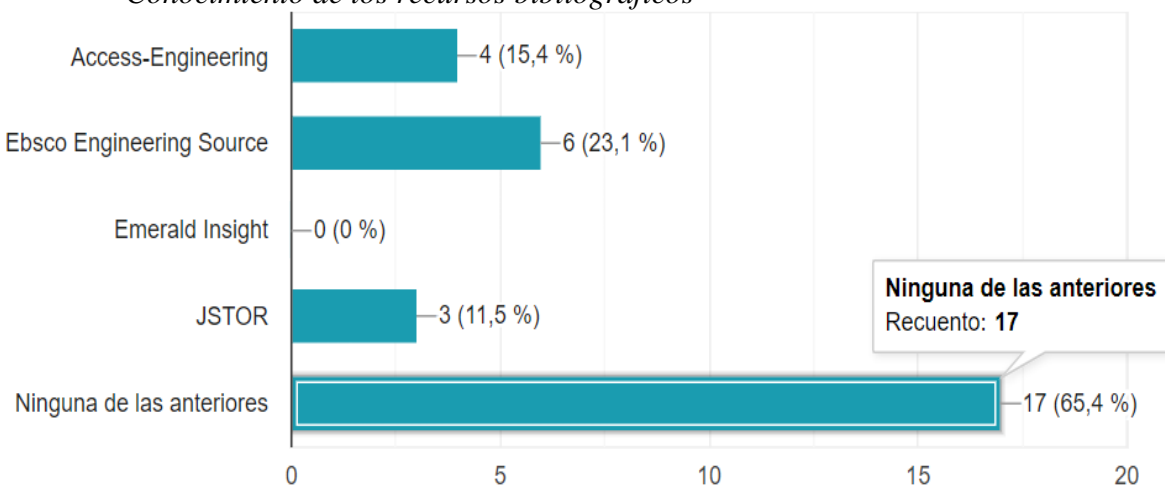
Por otro lado, como se muestra en la gráfica solo el **50%** del total de los encuestados si han consultado las bases de datos con fines académicos para las investigaciones realizadas.

Fuente: Resultados de Google Formularios, 2019

5. ¿Cuál de estos recursos conoce?

Gráfica 7

Conocimiento de los recursos bibliograficos



Fuente: Resultados de Google Formularios, 2019

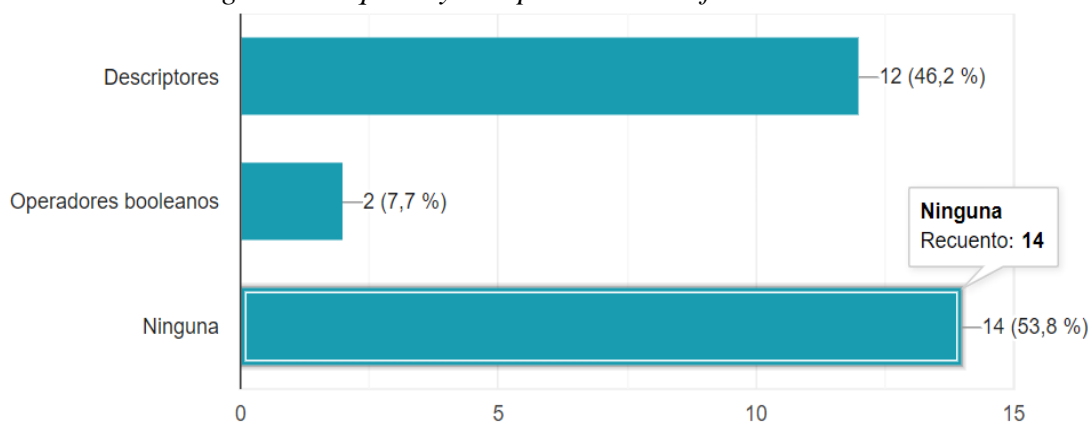
CALIDAD EN LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA

En la gráfica anterior se demuestra que el **65,4%** del total de los encuestados no conoce ni utiliza ninguna de las bases de datos que tienen gran contenido de información científica y técnica, evaluada y soportada científicamente para fines académicos, y sus investigaciones no se encuentran sustentada por fuentes de información confiables.

6. ¿Cuál de las siguientes estrategias utiliza para buscar información?

Gráfica 8

Estrategia de búsqueda y recuperación de información



Fuente: Resultados de Google Formularios, 2019

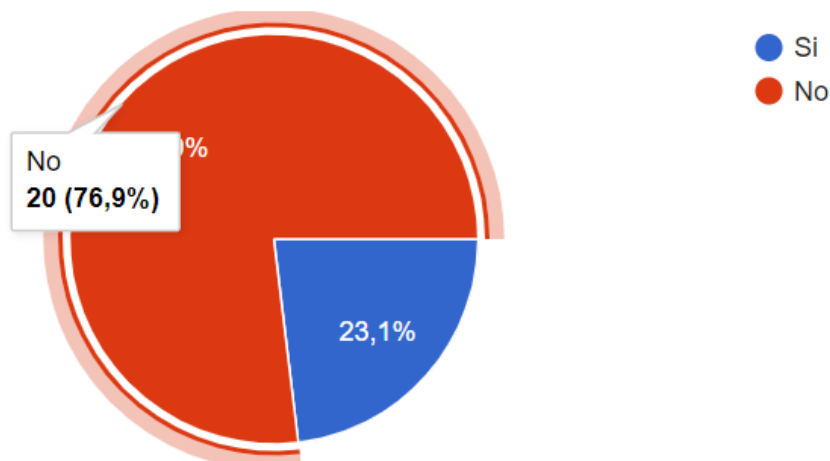
En este gráfico se evidenció que los estudiantes no tienen el conocimiento acerca de las metodologías de estrategias de búsqueda de información, debido a que un **53,8%** de los encuestados no utiliza ninguna estrategia de búsqueda como: los operadores booleanos, truncadores entre otros, que filtran la información de forma exacta y fácil para que el usuario pueda encontrarla, y solo un **7,7%** utiliza los operadores booleanos; Por otro lado, un **46,2%** de las personas hacen la búsqueda solo con la palabra clave o los posibles descriptores de su tema de investigación.

CALIDAD EN LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA

7. ¿Sabe cómo evaluar la calidad información encontrada?

Gráfica 7

Calidad de la información encontrada en la red



Fuente: Resultados de Google Formularios, 2019

En esta gráfica se puede evidenciar que el **76,9 %** de los encuestados no saben cómo evaluar la calidad de información que encuentran, desde el servicio de referencia de las bibliotecas de las Universidades de Educación Superior se podría llegar a mitigar esto y generar en los estudiantes las competencias para la búsqueda y recuperación de información y también el conocimiento para que busquen en fuentes de información confiables como las suscritas por las universidades e impactar en la calidad en la producción científica en nuestro país.

4. CONCLUSIONES

La producción científica es una fuente trascendental para el desarrollo de un país en diferentes aspectos como lo son educativo y desarrollo social y cultural, es por esto importante fomentar la ciencia, tecnología y la innovación en los estudiantes de educación superior específicamente en los estudiantes de posgrados, ya en esta etapa surge el interés por el

CALIDAD EN LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA

desarrollo y la investigación científica, la inquietud por la publicación de artículos y la producción académica.

Como se evidencio en la encuesta muchos de los estudiantes encuestados no tienen el conocimiento para buscar en buenas fuentes de información científica y técnica que les permita sustentar las investigaciones académicas, por otro lado, no tienen el conocimiento acerca de las bases de datos que suscribe la universidad donde estudian y otros no las utilizan simplemente porque no les han explicado cómo acceder a ellas. También se evidencio que desconocen las metodologías de búsqueda y recuperación de información las cuales les permitirían buscar información académica para sus investigaciones en bases de datos científicas, como se analizó en una de las preguntas de la encuesta no conocen como evaluar la calidad de la información que encuentran.

Como se estableció dentro de los objetivos de esta investigación se identificaron que los factores relevantes para el mejoramiento del servicio de referencia en las bibliotecas universitarias es la implementación de capacitaciones de búsqueda y recuperación de la información mediante el método big six, el cual les permitirá a los estudiantes realizar búsquedas por medio de los operadores booleanos y truncadores, con el fin de encontrar la información exacta y mucho más específica, de igual forma en estas capacitaciones se deben dar a conocer las fuentes de información confiables como lo son las bases de datos que suscribe la institución o universidad para la consulta de los estudiantes. Y de esta forma impactar en la producción científica y técnica de nuestro país mediante la gestión del conocimiento y la metodología de búsqueda, generando así investigaciones de calidad.

CALIDAD EN LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ambriz, G. S., & Paredes, J. F. (2013). La gestión del conocimiento en las bibliotecas universitarias: ¿el qué, ¿cómo y para qué? *Palabra Clave (La Plata)*, 2(2), 24-39. Recuperado de http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.5648/pr.5648.pdf
- Anzola Montero, G. (2017). ¿Valorar la investigación y la calidad de la producción científica sí es pertinente? *Revista UDCA Actualidad & Divulgación Científica*, 20(1), 215-219. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-42262017000100001
- Behar Rivero, D. S. (2008). In Editorial Shalom (Ed.), *Metodología de la investigación*. Recuperado de <https://bit.ly/1Am9IHU>
- Cortázar, L. O. (2014). *Gestión de marca: Conceptualización, diseño, registro, construcción y evaluación*. Bogotá, Colombia: Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano. Recuperado de <https://bit.ly/2Wo2Ftr>
- EduTEKA. (2018). El modelo Big6 para la solución de problemas de información. Recuperado de <https://eduteka.icesi.edu.co/modulos/1/165/37/1?url=1/165/37/1>
- Hernandez, A. (2013). El servicio de referencia: Conociendo las áreas de la biblioteca / servicio de información. Recuperado de <http://www.infotecarios.com/el-servicio-de-referencia-conociendo-las-areas-de-la-biblioteca-servicio-de-informacion/#.XPQfhaIzbIV>
- Martínez Villalba, J. A., & Sánchez Muñoz, S. (2018). Generación de competencias con base en la gestión de conocimiento científico. *Revista Electronica Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educacion*, 16(2), 61-76. doi:10.15366/reice2018.16.2.004. Recuperado de <https://revistas.uam.es/index.php/reice/article/view/9392/9608>
- Ministerio de Educación Nacional. Gestión del conocimiento en las IES ¿estamos preparados para ello? Recuperado de https://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-324587_archivo_pdf_4_Gestion_Conocimiento_MEN.pdf

CALIDAD EN LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA

Ministerio de Educación Nacional. Sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior. Recuperado

de <https://www.mineduacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/article-227110.html>

Naranjo, P., González, H., Luz, D., & Rodríguez, M. (2016). El reto de la gestión del conocimiento en las instituciones de educación superior colombianas. *Folios*, 44, 151-164. Recuperado

de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012348702016000200010&script=sci_abstract&tlng=es

Public Knowledge Project. (2014). Open journal systems. Recuperado de <https://pkp.sfu.ca/ojs/>

Ricardo Barreto, C., & Iriarte Díazgranados, F. (2017). *Las TIC en educación superior: Experiencias de innovación*. Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte. Recuperado de <https://bit.ly/2WwIaek>

Roa Varelo, A., & Francisco Pacheco, I. (2014). *Educación superior en Colombia: Doce propuestas para la próxima década*. Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte. Recuperado de <https://bit.ly/2WLKihh>

Rojas Sola, J., & San Antonio-Gómez, C. d. (2010). Análisis bibliométrico de las publicaciones científicas mexicanas en la categoría engineering, chemical de la base de datos web of science (1997-2008). *Revista Mexicana De Ingeniería Química*, 9(3), 231-240. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-27382010000300001

Rueda Barrios, G., & Rodenes Adam, M. (2016). Factores determinantes en la producción científica de los grupos de investigación en Colombia. *Revista Española De Documentación Científica*, 39(1) doi:<http://dx.doi.org/10.3989/redc.2016.1.1198>

Scimago institutions Rankings. (2018). Scimago journal & country rank. Recuperado de <https://www.scimagojr.com/countryrank.php?region=Latin%20America>

CALIDAD EN LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA

Swan, A. (2013). In UNESCO (Ed.), *Directrices para políticas de desarrollo y promoción del acceso abierto* UNESCO. Recuperado de

<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000222536>

Tamayo, G. (2001). Diseños muestrales en la investigación. *Semestre Económico*, 4(7).

Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5262273.pdf>

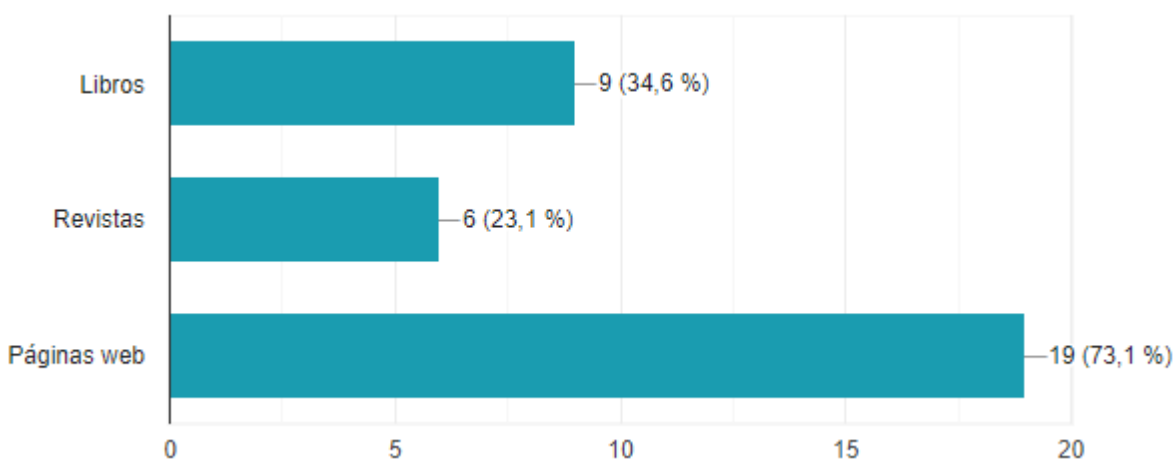
Universidad Nacional de Colombia. (2014). Unidad de documentación - sede medellín - ¿Cuál es su índice H?. Recuperado de <https://bit.ly/2JZvtlq>

Uribe Tirado, A. (2015). Percepciones, políticas y formación hacia la visibilidad académica y científica entre profesores-investigadores de la universidad de antioquia - E-LIS repository Paper presented at the *15 Conferencia Internacional BIREDIAL-ISTEC, Barranquilla-Colombia, Universidad Del Norte, 17 Al 21 De Noviembre*. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/28499/>.

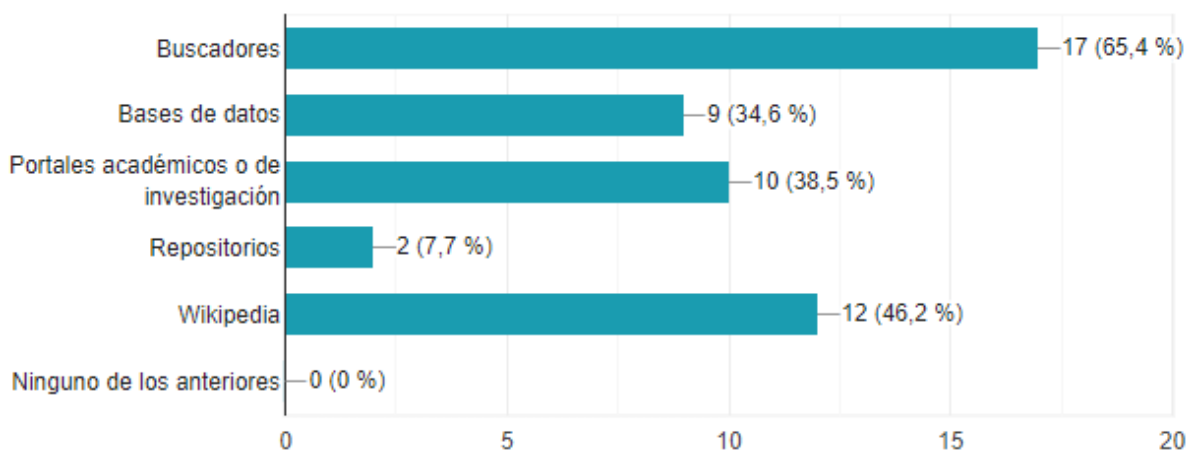
Anexo 1: Resultados de encuesta

FUENTES DE INFORMACIÓN

¿Cuáles de las siguientes fuentes utiliza principalmente para consultar información académica?

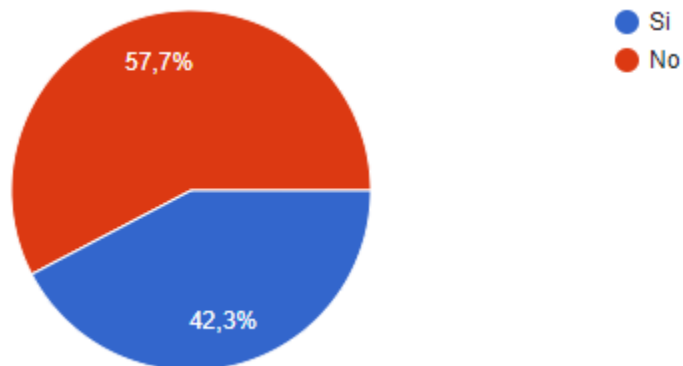


¿Qué tipo de sitios utiliza para consultar información académica?

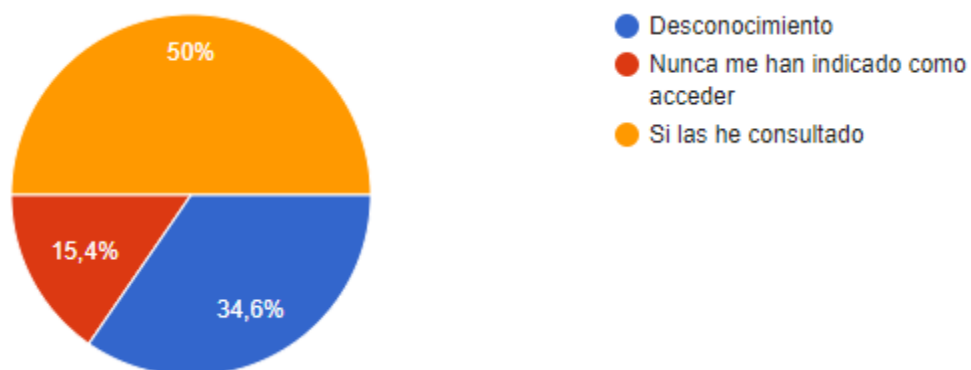


ACCESO A FUENTES DE INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

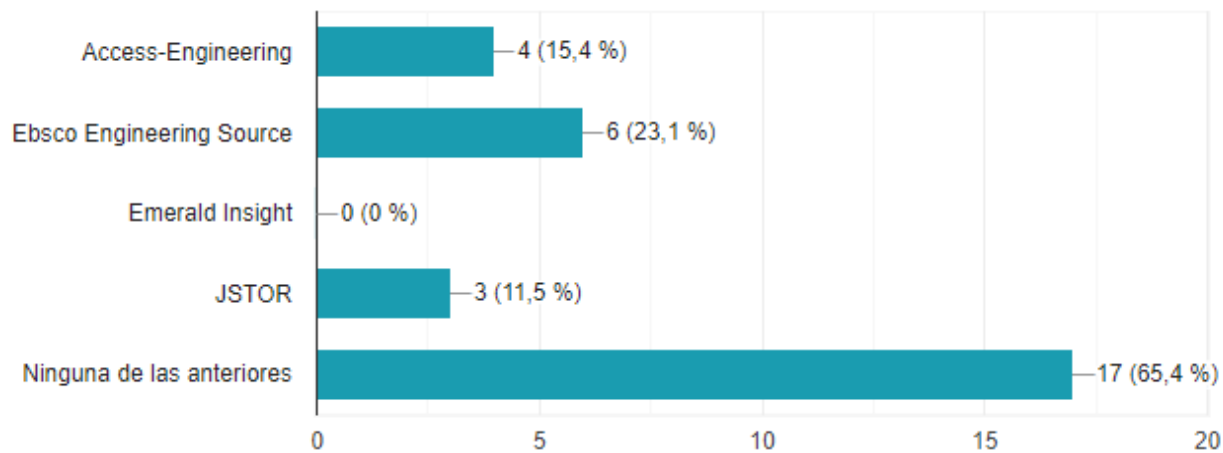
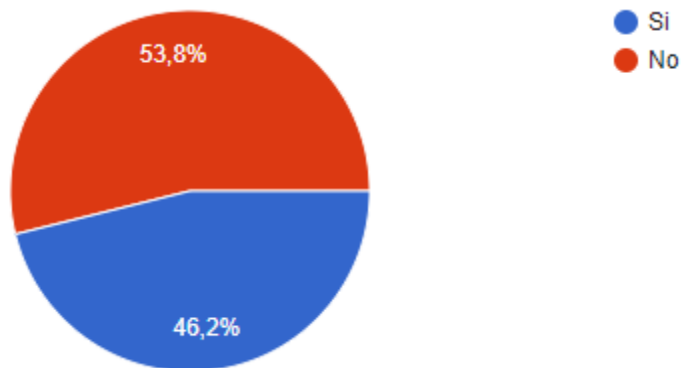
¿Accede a los contenidos de las bases de datos bibliográficas que tiene la biblioteca de su universidad?



¿Porque no consulta las bases de datos de su universidad?

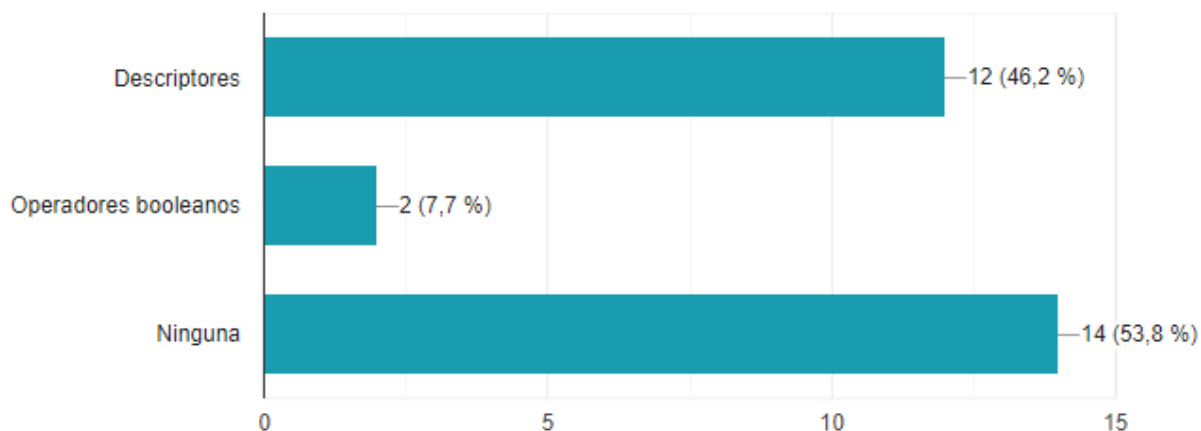


CALIDAD EN LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA

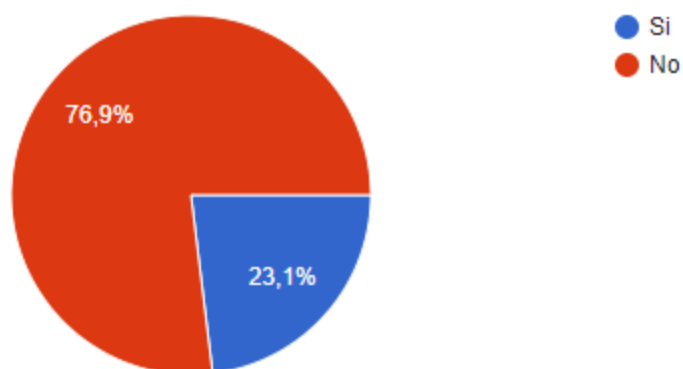
¿Cuál de estos recursos conoce?**¿Conoce alguna fuente de información académica que tenga acceso abierto?**

BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN

¿Cuál de las siguientes estrategias utiliza para buscar información?



¿Sabe cómo evaluar la calidad información encontrada en la red?



¿Cuáles son las actividades que realiza al consultar información?

