

<https://doi.org/10.47633/snehry37>



# La biblioteca universitaria ante los retos y desafíos para el fomento de una cultura de integridad académica

The university library faces the challenges and challenges for promoting a culture of academic integrity

A biblioteca universitária enfrenta desafios e desafios para a promoção de uma cultura de integridade acadêmica

**Jorge Luis Valverde-Sánchez**

Universidad Técnica Nacional. Alajuela, Costa Rica

 <https://ror.org/01s9pbd40>  
 <https://orcid.org/0000-0002-9258-3578>  
[jvalverdes@utn.ac.cr](mailto:jvalverdes@utn.ac.cr)

Recibido 15-2-2024 | Revisado 20-3-2024 | Aceptado 30-4-2025



Nuestros artículos son publicados bajo los términos de la licencia internacional Creative Commons Atribución/Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0.

## Resumen

Con el propósito de iniciar con el proceso de instaurar una cultura de integridad académica dentro de la gestión de la biblioteca se realizan diferentes actividades tal como lo son los estudios de usuarios que se efectúan con el objetivo de identificar la perspectiva que tiene la comunidad universitaria, respecto al acceso y uso de la biblioteca, principales necesidades de capacitación, para la generación de acciones que puedan coadyuvar a mejorar la calidad educativa en la Sede Regional de San Carlos, de la UTN, los estudios se realizaron en el periodo comprendido entre los años 2019 a 2022. La metodología utilizada para realizar los estudios se dividió en tres fases la primera fase de planeación de los estudios de usuarios y aplicación de los instrumentos, así como la identificación de la población y la muestra del estudio, la segunda fase la aplicación de los instrumentos y la tercera fase es de análisis de los datos, así como la descripción del contexto y la interpretación de los resultados. Dentro de las conclusiones se puede indicar que es de valor el trabajo realizado por parte de la Vicerrectoría de Investigación y Transferencia (VIT) y el Sistema Integrado de Bibliotecas y Recursos Digitales (SIDIREDI) para el desarrollo y consolidación de un programa de formación y capacitación (Programa E-ALFIN) que colabore en el fomento y animación de la lectura, redacción e investigación, así como el desarrollo de competencias, habilidades y destrezas en la gestión de información y conocimiento, favoreciendo la calidad educativa. En el análisis de la información hace referencia a que es transcendental para la Universidad, el liderazgo de las autoridades institucionales, en el apoyo para la redacción de una propuesta de una política de integridad académica, durante el presente año, para la posible validación e implementación, durante el 2024, en la Universidad.

**Palabras clave:** Biblioteca Universitaria, Integridad Académica, Cultura de Integridad Académica, Alfabetización Informacional Digital, Costa Rica.

## Abstract

With the aim of initiating the process of establishing a culture of academic integrity within library management, various activities have been carried out, such as user studies designed to identify the university community's perspective regarding access to and use of the library, as well as their main training needs. These studies seek to generate actions that contribute to improving educational quality at the San Carlos Regional Campus of UTN. The studies were conducted between 2019 and 2022.

The methodology used was divided into three phases: the first phase involved planning the user studies and applying the instruments, as well as identifying the study population and sample; the second phase focused on the application of the instruments; and the third phase consisted of data analysis, contextual description, and interpretation of the results.

Among the conclusions, it is worth highlighting the valuable work carried out by the Vice-Rectorate for Research and Transfer (VIT) and the Integrated System of Libraries and Digital Resources (SIDIREDI) in developing and consolidating a training program (E-ALFIN Program) that promotes reading, writing, and research, as well as the development of competencies, skills, and abilities in information and knowledge management, thereby enhancing educational quality.

The analysis of the information emphasizes the crucial role of institutional leadership in supporting the drafting of a proposed academic integrity policy during the current year, with the aim of validating and implementing it at the university in 2024.

**Keywords:** University Library, Academic Integrity, Culture of Academic Integrity, Digital Information Literacy, Costa Rica.

## Resumo

Com o objetivo de iniciar o processo de implantação de uma cultura de integridade acadêmica na gestão da biblioteca, foram realizadas diversas atividades, como os estudos de usuários, que têm como finalidade identificar a perspectiva da



Nuestros artículos son publicados bajo los términos de la licencia internacional Creative Commons. Nuestros artículos son publicados bajo los términos de la licencia internacional Creative Commons Atribución/Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0.

comunidad universitaria en relación al acceso y uso de la biblioteca, así como las principales necesidades de capacitación. Estos estudios buscan generar acciones que contribuyan a la mejora de la calidad educativa en la Sede Regional de San Carlos de la UTN. Los estudios fueron realizados en el periodo de 2019 a 2022.

La metodología utilizada fue dividida en tres fases: la primera fase consistió en el planeamiento de los estudios de usuarios y en la aplicación de los instrumentos, además de la identificación de la población y de la muestra del estudio; la segunda fase involucró la aplicación de los instrumentos; y la tercera fase comprendió el análisis de los datos, la descripción del contexto y la interpretación de los resultados.

Entre las conclusiones, destaca el valioso trabajo realizado por la Vice-Reitoría de Investigación y Transferencia (VIT) y por el Sistema Integrado de Bibliotecas y Recursos Digitales (SIDREDI) en el desarrollo y consolidación de un programa de formación (Programa E-ALFIN), que colabora en la promoción de la lectura, de la escritura y de la investigación, así como en el desarrollo de competencias, habilidades y aptitudes en la gestión de la información y del conocimiento, favoreciendo la calidad educativa.

El análisis de la información resalta la importancia del rol de liderazgo de las autoridades institucionales en el apoyo a la elaboración de una propuesta de política de integridad académica durante el presente año, buscando su posible validación e implementación en la universidad en 2024.

**Palabras-clave:** Biblioteca Universitaria, Integridad Académica, Cultura de Integridad Académica, Alfabetización Informacional Digital, Costa Rica.

## Introducción

Los constantes cambios sociales, tecnológicos, económicos, políticos y la globalización hacen que se amplíen las brechas y desigualdades que requieren de una pronta atención y búsqueda de soluciones, sobre las necesidades que deben atender los gobiernos y las instituciones de educación; para formar una educación de calidad que promueva la motivación, el liderazgo, la competitividad,



Nuestros artículos son publicados bajo los términos de la licencia internacional Creative Commons. Nuestros artículos son publicados bajo los términos de la licencia internacional Creative Commons Atribución/Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0.

la innovación además de un aprendizaje integral y permanente en el desarrollo de competencias, habilidades y destrezas que le permita a las personas tomar decisiones con criterios sólidos y éticos respetando los derechos de propiedad intelectual, en la generación o actualización del conocimiento, que se logra por medio de la investigación, lo que a la vez contribuye al fortaleciendo y la competitividad en la sociedad.

Con el avance y desarrollo de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación, de ahora en adelante (TIC), se abren nuevos entornos de aprendizaje interactivos, hay mucho más acceso a herramientas, aplicaciones y recursos de información de forma referencial o a texto completo, y se tiene una variedad de formatos, soportes. Además las barreras geográficas y temporales se van viendo disminuidas, lo que provoca que las personas cuenten con un sinfín de sistemas y recursos de información, en donde la cantidad no es problema, si no la calidad de la información que se ofrece y la gestión para el uso de estos recursos, lo anterior provoca que se abran o amplíen las brechas tales como: la social, la digital, de conocimiento y de habilidades, que limita el aprendizaje y el desarrollo.

Ahora bien, la educación técnica de calidad contribuye en gran medida a que pueda existir un desarrollo humano sostenible, en donde las nuevas generaciones puedan tener una mejor vinculación con el sector productivo y económico, lo cual mejore los procesos de profesionalización de los sectores regionales, rurales y con menos acceso a recursos, para que se logre mejorar el índice de desarrollo humano. La incorporación de la tecnología en los procesos empresariales y organizaciones, fomentan un mejoramiento continuo de los productos y servicios que se generan en la sociedad.

La sociedad en general está sufriendo grandes y acelerados cambios, motivados por la globalización, la tecnología, la pandemia del COVID-19 y políticas públicas, lo que la ha obligado a tener que adaptarse a un proceso de resiliencia para adecuarse al avance, en donde las organizaciones, empresas, instituciones y la sociedad civil, han tenido que prepararse ante estos desafíos o retos, por lo cual es de vital importancia que las instituciones de educación superior busquen continuamente fomentar un proceso de enseñanza-aprendizaje de calidad que ayude a desarrollar una

sociedad más igualitaria y equitativa tal como lo indica el Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC, 2008):

Los desafíos y retos que debemos enfrentar son de tal magnitud que, de no ser atendidos con oportunidad y eficacia, ahondarán las diferencias, desigualdades y contradicciones que hoy impiden el crecimiento de América Latina y el Caribe con equidad, justicia, sustentabilidad y democracia para la mayoría de los países que la conforman. (...) si bien se ha avanzado hacia una sociedad que busca cambios y referentes democráticos y sustentables, aún faltan transformaciones profundas en los ejes que dinamizarán el desarrollo de la región, entre los cuales, uno de los más importantes, es la educación y en particular la Educación Superior. (p. 11)

Es significativo mencionar que dentro de los retos que tiene la educación superior está satisfacer las demandas, exigencias, y especialidades, así como enfrentar las limitaciones que tiene el contexto nacional y en especial el contexto de las zonas rurales, y sus deficiencias en materia de acceso a los recursos de información de calidad y aspectos relacionados con la lectura, la redacción y la investigación; además las instituciones de educación superior deben desarrollar estrategias tanto preventivas como correctivas en aspectos como prevención del plagio y protección de derechos de autor, se debe instaurar una actitud positiva ante los cambios y las exigencias de la sociedad en donde la transmisión del conocimiento es fundamental, por lo cual hay que fortalecer la investigación, así como el desarrollo de competencias y habilidades para realizar un acceso eficiente y ético a la tecnología y la información, dentro del proceso de aprendizaje.

Dentro de los desafíos de la educación universitaria se pueden citar que es vital fortalecer la calidad académica, fomentar ambientes de aprendizaje de calidad, es trascendental prevenir el plagio y la deshonestidad académica y fortalecer los procesos de capacitación y concientización, trabajar en temas como la importancia de la excelencia académica, la calidad educativa, la integridad

académica, la gestión del conocimiento, innovación, competitividad, entre otros temas vitales, para fomentar un desarrollo humano sostenible.

## Aproximaciones teóricas

Los múltiples cambios que está sobrellevando la sociedad y por consiguiente la educación, las demandas de una sociedad globalizada, una tecnología que avanza velozmente, los fuertes desigualdades e inequidades presentes en la sociedad; así como una masificación en el acceso a procesos formales de educación, hacen que la calidad sea un factor determinante en esta materia, debido a que la calidad educativa tiene que estar presente tanto en las regiones urbanas, como rurales esta últimas tienen menos acceso a recursos e infraestructura, por tanto, es importante que se promueva el aseguramiento de la calidad educativa en las instituciones de educación en los diferentes niveles sobre todo en las áreas rurales y urbanas más desfavorecidas.

Así mismo, la sociedad y las instituciones de educación, deben tener en consideración los acelerados cambios sociales, económicos, tecnológicos y laborales o profesionales que han afectado la educación en las últimas tres o cuatro décadas, en tal sentido, la educación técnica debe tomar un papel preponderante y realizar, diversas actividades o procesos para el aseguramiento de la calidad dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, por su parte Arriagada-Poblete et al. (2023) menciona que la calidad es un concepto “multidimensional, no solo abarca las funciones y actividades de una institución de educación superior, sino que también incluye su contribución a la sociedad, a partir de sus necesidades y demandas. (p. 6)

Es así como, las instituciones de Educación superior deben realizar distintos procesos para el aseguramiento de la calidad en la investigación, entre las que se encuentran el fomento y la animación de la lectura, el fortalecimiento de la redacción y el robustecimiento de la investigación, con el propósito de fortificar un pensamiento crítico, además de constituir un criterio informado, por lo cual se puede mencionar que, hoy más que nunca es fundamental promover una cultura de integridad



académica en la comunidad universitaria. Según el Centro Internacional para la Integridad Académica (ICAI, s.f.) la integridad académica, consta de cuatro pilares que son: definir normas y políticas institucionales, aumentar la concientización, educar a los estudiantes y proteger la reputación, además el ICAI (s.f.) define integridad académica

Un compromiso, incluso ante la adversidad, con seis valores fundamentales: honestidad, confianza, equidad, respeto, responsabilidad y valentía. De estos valores fluyen principios de comportamiento que permiten a las comunidades académicas traducir los ideales en acción. Los valores fundamentales de la integridad académica describen estos valores fundamentales en detalle y brindan ejemplos de cómo ponerlos en práctica en los campus, en las aulas y en la vida diaria.

Cabe resaltar que la integridad académica está tomando mucha importancia a nivel de las instituciones de educación superior, debido al rápido avance de la tecnología, aspectos relacionados con la calidad de la información que se produce en la actualidad, así como las diferentes herramientas que está generando la inteligencia artificial, lo que hace que se agrave más el problema de la calidad educativa, la creatividad, la innovación y la generación de conocimiento de valor que ayude mitigar o a solucionar los problemas estructurales de la sociedad, por su parte la Universidad EAFIT (s.f.) indica:

La integridad académica es tan intrínseca al quehacer de la educación superior que para muchas instituciones su significado literalmente se da por sentado o simplemente se resume en frases como: “la integridad académica es esencial para la misión educativa de la universidad” para pasar a hablar sobre otras políticas y procedimientos. Aquellos que intentan definirla generalmente plantean que la integridad académica significa “honestidad académica”, la definen con ejemplos o enumeran conductas inadecuadas y/o de honestidad.



La calidad educativa es un elemento fundamental para el cumplimiento de la misión, la visión y los objetivos institucionales, para lo cual es imprescindible contar con programas que fomenten y animen todas las actividades relacionadas con la lectura, la redacción y la investigación, Aunque en pocas instituciones se realiza un verdadero proceso de sensibilización y concientización de la importancia de estas tres actividades dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, se deben apoyar y fortalecer en las bibliotecas universitarias dichas actividades, para que puedan ser parte de una estrategia que "favorezca el mejoramiento continuo de la calidad educativa, que fortalezca la malla curricular y además se ofrezcan los diferentes servicios y productos, a la comunidad universitaria, para que se puedan satisfacer las necesidades de información y de capacitación que los recursos sean idóneos para apoyar el proceso enseñanza-aprendizaje" (Valverde, 2022, p. 3).

De igual manera se puede indicar que las bibliotecas universitarias también deben de enfrentar retos y desafíos, por lo que requieren del apoyo y liderazgo de las autoridades institucionales para que cuenten con la infraestructura, mobiliario, equipo, recursos tecnológicos, de información y que colaboren a cumplir con sus objetivos y metas, por lo que Pinto et al. (2021) indican que las bibliotecas universitarias:

Tendrán que afrontar las expectativas de los estudiantes, las exigencias de los nuevos modelos educativos digitales, los retos formativos del profesorado en tecnología, y además soportando las continuas restricciones económicas. Dado que lo digital es la insignia crucial en estos tiempos, las universidades deben procurar que todas sus instituciones estén visibles en internet, y en particular dispongan de portales web, como puerta de acceso a sus recursos, con información fiable, clara, precisa y actualizada. (p. 2)

Dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje es significativo que la creatividad, la originalidad y el respeto por los derechos de autor sean elementos fundamentales para generar una educación de calidad, pero también se requiere de tiempo, esfuerzo y dedicación, por parte de la comunidad estudiantil para realizar la gestión de la información ya sean búsquedas, jerarquización, ordenación, aunque

en ocasiones se presentan las necesidades de capacitación, pero existe la falta de dedicación, el desaprovechamiento del tiempo, y aspectos relacionados con la falta de ética académica, que se pueden unir para que se comenten actos deshonestos ya sea de forma intencional o no tales como el plagio.

La American Psychological Association (2021) indica que el plagio es "el acto de presentar las palabras, ideas o imágenes de otro como propias; niega a los autores originales el crédito cuando este es debido. Ya sea deliberado o accidental, el plagio viola las normas éticas de la academia (...) y tiene efectos profundos en el mundo real" (p. 21), y además también se puede cometer el autoplagio el cual se reconoce como "el acto de presentar como original una obra propia previamente publicada, engaña a los lectores e infla, falsamente, el número de publicaciones sobre un tema" (American Psychological Association, 2021, p. 21)

Para mejorar la calidad educativa dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, se deben de prevenir las conductas consideradas como deshonestidad académica o antiéticas, dentro de las cuales se pueden mencionar las siguientes:

- Plagio
- Autoplagio
- Entrega de documentos académicos para propósitos múltiples
- Uso de información falsa
- Falsificación de datos
- Compra y venta de documentos académicos

Dentro de las estrategias que utilizan las bibliotecas universitarias para mitigar o prevenir las conductas consideradas deshonestidad académica o antiéticas, están las actividades que se realizan en el marco de los programas de alfabetización informacional digital (Programa eALFIN), el cual es un componente primordial, para el desarrollo del recurso humano y contribuye en la comprensión de la lectura y en el uso correcto de las fuentes de información, esto muy útil en la sociedad actual, en donde las TIC, tienen un papel vital en los procesos de comunicación, transferencia y aprendizaje, y en donde cada vez más se busca una educación continua y de

calidad, fundamental mencionar que la alfabetización informacional, es un requisito primordial para una educación de calidad e integral, favoreciendo la enseñanza-aprendizaje, por medio del fortalecimiento de los procesos de lectura, redacción e investigación, para la generación de conocimiento tácito y explícito, por su parte Pinto et al. (2021), indican sobre los retos y menciona que es “la necesidad de formar a los diferentes agentes en el nuevo contexto de la información digital es parte del consenso general académico, profesional y cultural; pero, por otro lado, exige que el concepto y metodologías de alfin se transformen para servir adecuadamente al nuevo paradigma digital (p. 2).

Las bibliotecas, y en especial las bibliotecas universitarias, deben ser un instrumento, herramienta o estrategia que colabore con el mejoramiento continuo del proceso de enseñanza-aprendizaje, y por ende de la calidad educativa, además debe fortalecer la malla curricular, de las diferentes carreras o cursos que se ofrezcan, asimismo se debe de brindar servicios y productos de información de alta calidad a la comunidad universitaria, además de solventar o satisfacer las necesidades de información, capacitación, actualización para crear nuevas competencias y habilidades, por otra parte, ofrecer los recursos necesarios para apoyar el proceso enseñanza-aprendizaje. Es por este motivo, que desde el año 2018, se han realizado estudios de usuarios por medio de aplicación de instrumentos digitales, para la recolección de datos que muestran entre otros aspectos el usos de los productos y recursos de información que se ofrecen en la Universidad y cómo estos pueden contribuir a mejorar la calidad académica y se pueda impulsar la política de integridad académica, para la presente ponencia se están tomando datos generales de los estudios de usuarios desde el año 2019 hasta el 2022.

## Metodología

Dentro de las primeras acciones para iniciar la implementación de una cultura de integridad académica, se efectuaron los estudios de usuarios, desde el 2018, los estudios que se realizaron se enmarcan en el enfoque mixto, en el cual se recopilan y procesan datos de tipo cualitativos y cuantitativos, para tener una mejor comprensión del contexto, definición de variables e identificación del problema de



investigación. Se puede indicar que los estudios son de tipo descriptivo, ya que se busca representar las características, que se presentan en el contexto de la Sede Regional de San Carlos de la Universidad Técnica Nacional (UTN), y se definen las variables a medir y las particularidades importantes del objeto sometido al estudio.

Los estudios tuvieron como propósito principal identificar la perspectiva que tiene la comunidad universitaria, respecto al acceso y uso de la biblioteca, principales necesidades de capacitación, para la generación de acciones que colaboren con la calidad académica en la Sede Regional de San Carlos, de la UTN, se puede indicar que los estudios son del periodo comprendido entre los años 2019 a 2022, los objetivos específicos del estudio fueron:

- Determinar aspectos sobre el acceso realizado a la biblioteca por parte de la comunidad universitaria de la Sede Regional de San Carlos de la Universidad Técnica Nacional.
- Establecer las necesidades de capacitación, de la comunidad universitaria de la biblioteca la Sede Regional de San Carlos de la Universidad Técnica Nacional.
- Desarrollar acciones necesarias para la implementación de una cultura de integridad académica, en la comunidad universitaria de la Sede Regional de San Carlos de la Universidad Técnica Nacional.

## Sujetos y fuentes de información

Las personas usuarias son la razón de ser de las bibliotecas es por esto que es vital que se identifiquen los hábitos de acceso, las necesidades de información, capacitación y características de la comunidad universitaria, con el propósito de diseñar e instituir servicios, productos y procesos que satisfagan las necesidades de la comunidad, se puede hacer referencia a que en los presentes estudios los sujetos de estudio son aquellos individuos que cumplen con ciertas características a los cuales se les solicita por medio de un instrumento una serie de datos, cuantitativos y cualitativos para determinar las especificidades, características o peculiaridades de la población de personas usuarias y del contexto en donde se desarrollan.

Los estudios de usuarios se realizaron a personal académico y estudiantil, en el siguiente cuadro se presenta datos sobre la población y la muestra recopilada por medio de los instrumentos que se aplicaron:

**Tabla 1**

*Población y muestra*

Año	Tipo de persona usuaría	Población	Muestra
2019	Personas Académicas	144	101
2020	Personas estudiantes	1598	476
2021	Personas académicas	149	94
	Personas estudiantes	1526	327
2022	Personas académicas	130	75
	Personas estudiantes	1297	305

**Fuente:** Elaboración propia (2023).

## Análisis de la información

Se puede indicar que para la realización de los estudios de usuarios se llevan a cabo una serie de fases, para efectuar una recopilación de los datos que contribuyan a resolver el problema del estudio, es significativo tener en consideración el contexto, la revisión y validación de los instrumentos, el análisis de las variables para determinar las acciones a seguir, a modo de resumen se puede identificar estas tres fases:

### 1. Planeación de los estudios de usuarios

- Diseño y validación de los instrumentos para la comunidad universitaria.



Nuestros artículos son publicados bajo los términos de la licencia internacional Creative Commons. Nuestros artículos son publicados bajo los términos de la licencia internacional Creative Commons Atribución/Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0.

- Definición de la metodología.
  - Recopilación de datos por medio de la observación.
2. Aplicación de los instrumentos
- Identificación de la población y la muestra del estudio de usuarios
  - Aplicar la metodología diseñada para la aplicación de los instrumentos
  - Aplicación del instrumento a la muestra, que se obtiene de forma aleatoria.
3. Análisis de datos
- Descripción del contexto
  - Interpretación de los datos de los instrumentos
  - Análisis de datos generales con herramientas de mejoramiento continuo de la Metodología DMAIC, para proyectos Seis Sigma.
  - Diagrama de causa – efecto
  - Diagrama de interrelaciones
  - Análisis de campos de fuerza
  - Resultados parciales de los estudios de usuarios, de la biblioteca Sede Regional de San Carlos.

Se puede indicar que la biblioteca de la Sede Regional de San Carlos abre sus puertas en el año 2016, como un área que viene a apoyar el proceso de enseñanza-aprendizaje, además de realizar actividades para el fomento de la lectura, la redacción y la investigación, También se realizan estudios de usuarios para identificar necesidades de capacitación, los cuales son una herramienta que diseña estrategias, que colaboran a que la comunidad universitaria pueda efectuar un acceso y uso eficiente y eficaz de los recursos y sistemas de información de la Universidad que apoye la calidad educativa, por otra parte se capacita a la comunidad universitaria para que puedan utilizar la Normativa APA vigente, de una forma ética, apoyando la investigación, la innovación y competitividad.

La realización de los estudios de usuarios son primordiales para que las bibliotecas conozcan e identifiquen las características de la población, los hábitos de acceso, el uso de los recursos y servicios, y las necesidades de capacitación, así se determina la realidad en que se desarrolla la comunidad universitaria, se puede mencionar que dentro del presente documento no se analizan, ni presentan la totalidad de los resultados de los instrumentos, debido a la gran cantidad de datos, se presenta un resumen de los datos relevantes de los estudios de usuarios realizados entre el año 2019 y el 2022.

Las personas usuarias son la razón de ser de las bibliotecas es por este motivo que las bibliotecas deben de conocer bien sus necesidades, inquietudes, nivel de satisfacción y algunos hábitos de acceso, con el propósito de efectuar acciones de mejora, estrategias o actividades que le pueden ayudar a la comunidad universitaria a realizar un acceso y uso más eficiente a los recursos de información y las herramientas de apoyo a la investigación, así como identificar qué elementos puede mejorar la calidad educativa y por ende favorecer los procesos de integridad académica.

Por consiguiente, la calidad debe ser una condición o característica vital para las bibliotecas, las cuales deben ofrecer calidad en los servicios, procesos y productos, con el propósito de favorecer el proceso de enseñanza y aprendizaje, además de difundir buenas prácticas y acciones de mejora que puedan optimizar la calidad educativa y por ende la satisfacción de las personas usuarias. Con el propósito de presentar datos de valor se van a utilizar tres herramientas de la Metodología DMAIC para proyectos Seis Sigma, con el propósito de determinar datos de interés, para la biblioteca.

Las bibliotecas son valiosas debido a que colaboran en la democratización del acceso y uso de la información, además disminuyen las brechas y amplían y mejoran los procesos de profesionalización, por medio del desarrollo de competencias, destrezas y habilidades, además, las bibliotecas ofrecen a la comunidad universitaria áreas de lectura ya sea individual o en grupo, espacios de socialización y recreación, o de descanso, es por este motivo que requiere de infraestructura, mobiliario y recursos de información, tecnológicos y audiovisuales, para atender las necesidades de la comunidad universitaria.

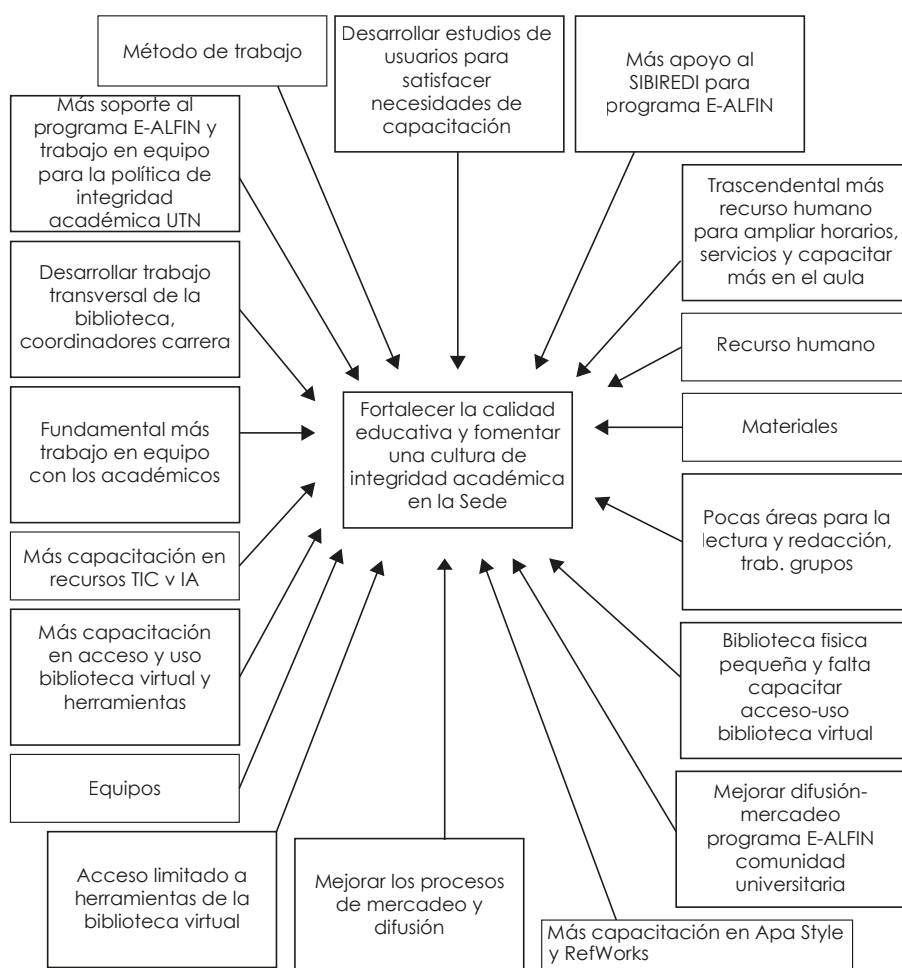


## Diagrama causa-efecto

Con la siguiente herramienta se puede identificar, organizar, comprender y contextualizar las posibles causas del problema de estudio y realizar un análisis más a profundidad por medio de la identificación de cuatro elementos: método de trabajo, recursos humanos, equipos y materiales, que nos ofrece el contexto y las características del problema en estudio, como se muestra en la Figura 1:

**Figura 1**

*Diagrama causa-efecto*



Fuente: Elaboración propia, 2023.

De la anterior figura se desprende que existen varias causas que afectan el desarrollo de la calidad educativa. por lo cual se requiere fomentar una cultura de integridad académica. Con respecto al método se puede indicar que es importante desarrollar un trabajo transversal entre la biblioteca, la Coordinación de docencia y las carreras, además del trabajo en equipo con la comunidad académica, mejorar los procesos de mercadeo y difusión y dar más soporte al Programa eALFIN. Por otra parte, es trascendental el trabajo en equipo para redactar la propuesta de la política de integridad académica, así como la validación e implementación de esta.

En la misma línea es fundamental enfatizar que debe existir más transversalización en las acciones de la biblioteca, igualmente destacar el trabajo en equipo con las personas académicas, El Sistema de Bibliotecas (SIBIREDI) debe recibir más apoyo en todos los sentidos para que el Programa eALFIN se consolide a nivel universitario, Agregar en este sentido que es valioso que las bibliotecas cuenten con más recurso humano para que se amplíen los horarios de atención, los servicios y la capacitación en el aula.

Del mismo modo en lo que respecta a los equipos tecnológicos se desprende de los estudios la importancia de ofrecer más capacitación en las TIC, Inteligencia Artificial (IA), ciencia abierta, así como definir los alcances y limitaciones de las diferentes aplicaciones o herramientas de la IA, más formación en acceso y uso biblioteca virtual y la herramienta para identificación de similitud para prevenir el plagio, los gestores bibliográficos, los formatos de citación, entre otras. Además, reforzar la formación en el acceso y uso de las herramientas, biblioteca virtual, repositorio institucional, catálogo en línea, catálogo de revistas, sistemas de información y el servicio de préstamo interbibliotecario.

Referente a los materiales de modo similar se debe resaltar que para fomentar la calidad educativa es imprescindible tener áreas para la lectura, la redacción, el trabajo individual y en grupos, para desarrollar la creatividad, la colaboración y fortalecer el aprendizaje, en la Sede existen pocos espacios con las condiciones y mobiliario adecuado para desarrollar estas actividades, además de que la biblioteca física es pequeña y no se ha logra capacitar en el aula a toda la población, en el acceso y uso de la biblioteca virtual, se debe reforzar la difusión y mercadeo Programa eALFIN con apoyo del profesorado a la comunidad

universitaria, tanto de la Sede Regional de San Carlos, como en las demás Sedes, de la Universidad, por medio del SIBIREDI.

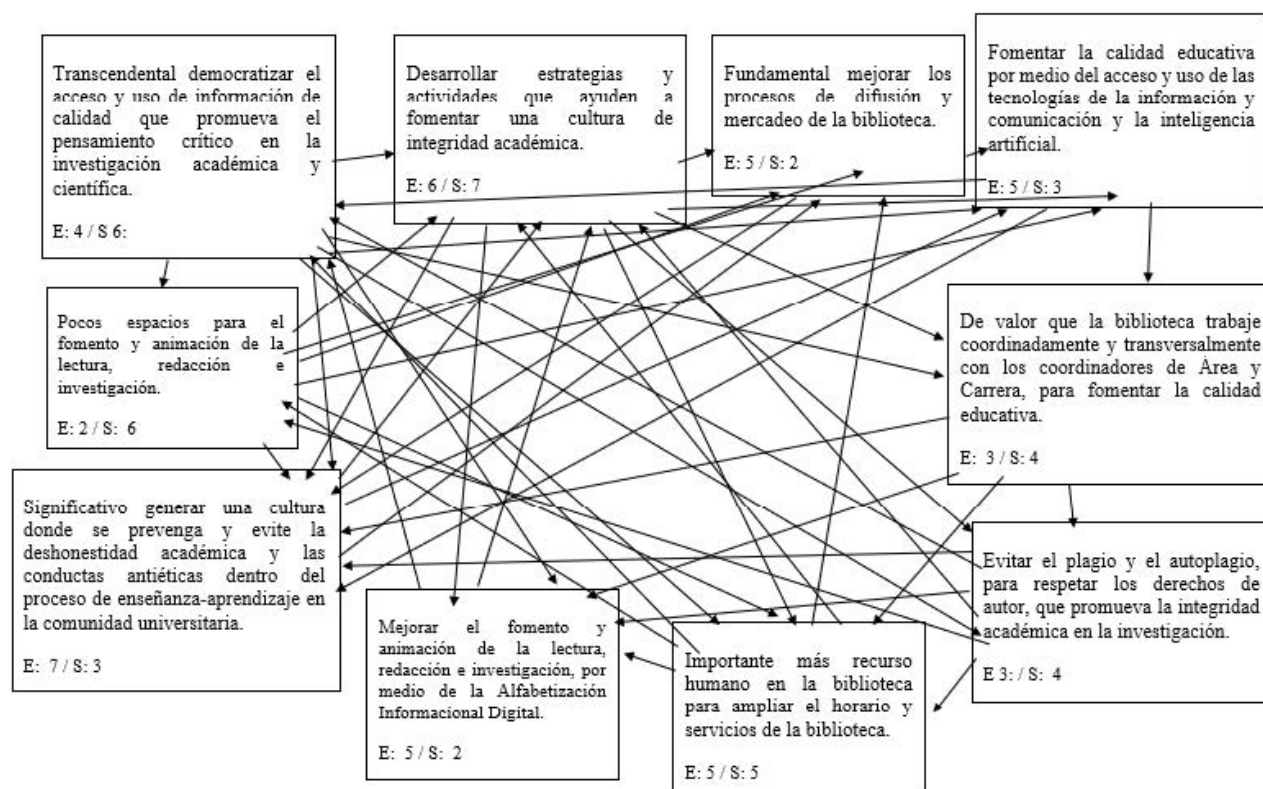
Con respecto al recurso humano se puede indicar que es trascendental más recurso humano en la biblioteca para ampliar horarios, servicios y capacitar más en el aula, además es importante desarrollar más estudios de usuarios para identificar y satisfacer las necesidades de capacitación, así como la generación de investigación y publicaciones en temas relacionados a la biblioteca, es importante que más recurso humano apoye el Programa eALFIN en el proceso de difusión a la comunidad universitaria.

## Diagrama de interrelaciones

La presente herramienta es un complemento del diagrama causa-efecto, que nos permite conocer la problemática más a profundidad, las “flechas salientes” son las “causas” o “impulsos principales”, del problema de calidad o de mejora y las “flechas entrantes” son las que definen los “efectos” o “resultados claves”, para el desarrollo de investigación, por lo cual de cada idea, se buscan las causas y los efectos, con el propósito de priorizar las actividades de la biblioteca.

**Figura 2**

*Diagrama de interrelaciones*



**Fuente:** Elaboración propia (2023).

De la Figura 2 se evidencia que dentro de las causas del problema de calidad destacan que se deben de desplegar estrategias y actividades que ayuden a fomentar una cultura de integridad académica, es esencial democratizar el acceso y el uso de la información de calidad que promueva el pensamiento crítico en la investigación académica y científica. En la Sede existen pocos espacios para incentivar actividades para promoción de la lectura, el fortalecimiento de la redacción y de la investigación por lo cual, es urgente que se contrate más recurso humano en las bibliotecas que apoyen las actividades preventivas y correctivas

para prevenir el plagio y el autoplagio, con el propósito de respetar los derechos de autor, y con lo anterior promover la integridad académica en la investigación.

Continuando con el análisis, se puede indicar que respecto a los efectos del problema de calidad se logra identificar que es primordial fomentar la calidad educativa por medio del acceso y uso de las TIC y la inteligencia artificial, así como formular estrategias y actividades que ayuden a fomentar una cultura de integridad académica y mejorar los procesos de difusión y mercadeo de la biblioteca.

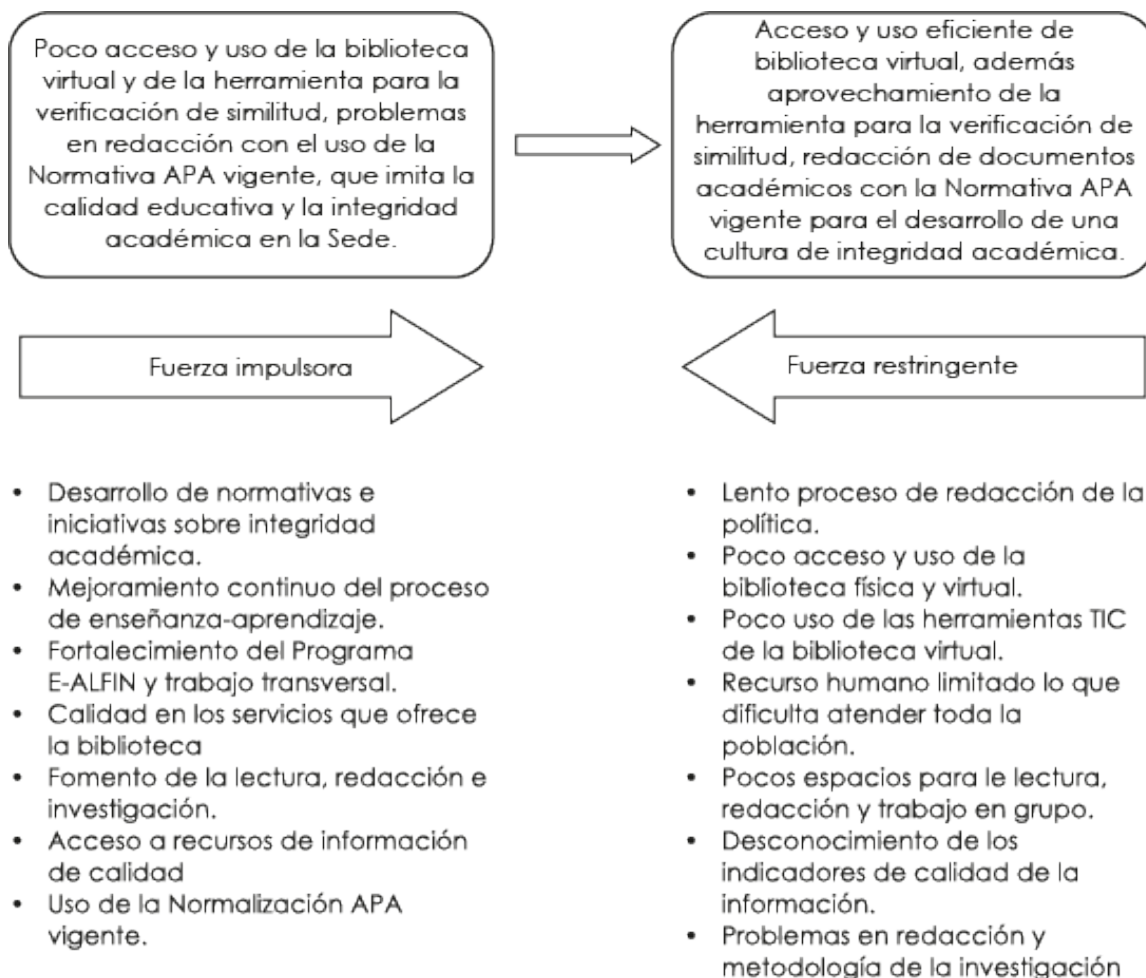
## **Análisis de campos de fuerza**

Del análisis de los campos de fuerza se puede señalar que existen dos fuerzas, una impulsora que busca que se realice el acceso y el uso de la biblioteca virtual, la herramienta para la verificación de similitud, una correcta redacción de documentos académicos con la normativa vigente, que provoquen el desarrollo de una cultura de integridad académica.

Por otra parte, se encuentra la segunda fuerza, la fuerza restringente que provoca que exista poco uso de la biblioteca virtual y de la herramienta para la verificación de similitud, problemas en redacción con el uso de la normativa vigente, que limita la calidad educativa y la integridad académica en la Sede, como se muestra en la siguiente figura:

**Figura 3**

*Análisis de campos de fuerza*



**Fuente:** Elaboración propia (2023).

En la figura anterior se evidencia que la fuerza impulsora busca el desarrollo de normativas e iniciativas sobre integridad académica, un mejoramiento continuo del proceso de enseñanza-aprendizaje, por lo cual es vital el fortalecimiento del Programa eALFIN y el trabajo transversal con la academia, se requiere más calidad en los servicios que ofrece la biblioteca, por cuanto es crucial reforzar el fomento de la lectura, de la redacción y la investigación, así como la creación de espacios para la lectura, los trabajos en grupo, guiar debidamente para lograr el acceso a recursos de información de calidad y el uso de la normalización vigente.



Por otro lado está la fuerza restringente que se caracteriza por la resistencia al cambio, esto provoca que se tenga un lento proceso en la redacción de la política de integridad académica, además de poco acceso y uso de la biblioteca física y virtual y de las herramientas TIC que se encuentran disponibles en la biblioteca virtual, se cuenta con recurso humano limitado lo que dificulta atender toda la población, existe un desconocimiento de los indicadores de calidad de la información, así como la identificación de los recursos de información y coexisten problemas graves en redacción y metodología de la investigación. Con el análisis de los instrumentos y la utilización del método de observación se pueden listar los siguientes retos:

La educación superior debe satisfacer las demandas, exigencias, especialidades y limitaciones que tiene el contexto nacional, y en especial la comunidad estudiantil de las zonas rurales.

Existen deficiencias en materia de acceso a recursos de información de calidad, identificación de los recursos y aspectos relacionados con la lectura, la redacción y la investigación.

Las instituciones de educación requieren crear estrategias tanto preventivas como correctivas en aspectos de prevenir el plagio y protección de derechos de autor.

Se debe fomentar la excelencia académica, la calidad educativa, la integridad académica, la gestión del conocimiento, la innovación, la competitividad, entre otros temas vitales para la Universidad.

El rápido avance de la tecnología implica que la comunidad académica y estudiantil se debe actualizar constantemente.

Algunos desafíos son:

Se debe forjar una actitud positiva ante los cambios y las exigencias de la sociedad, en donde la transmisión del conocimiento debe ser ética por medio del fortalecimiento de la lectura, la redacción y la investigación debido a que los avances tecnológicos cada día son más rápidos, un ejemplo reciente es la Inteligencia Artificial.



La explosión de la cantidad y calidad de información hace que se deban desarrollar competencias, habilidades y destrezas para realizar una gestión eficiente, eficaz y ética de la información, la generación del conocimiento y su correcta transferencia.

Es necesario redactar políticas, directrices y reglamentos para prevenir el plagio y la deshonestidad académica y fortalecer los procesos de capacitación y concientización.

Es apremiante fortalecer la calidad académica, fomentar ambientes de aprendizaje de calidad e innovadores.

## Conclusiones

Dentro de las conclusiones se puede indicar que es de valor el trabajo realizado por parte de la Vicerrectoría de Investigación y Transferencia (VIT) y el Sistema Integrado de Bibliotecas y Recursos Digitales (SIDREDI) para el desarrollo y consolidación de un programa de formación y capacitación (Programa eALFIN) que colabore en el fomento y la animación de la lectura, la redacción y la investigación, así como el desarrollo de competencias, habilidades y destrezas en la gestión de información y conocimiento, favoreciendo la calidad educativa.

El análisis de la información hace referencia a que es fundamental para la Universidad, el liderazgo de las autoridades institucionales, en el apoyo para la redacción de una propuesta de la política de integridad académica, durante el presente año, para la posible validación e implementación, durante el año 2024, en la Universidad.

El desarrollo del trabajo en equipo, evidencia que el trabajo colaborativo, participativo y colectivo, del recurso humano del SIBIREDI, con el apoyo de la Vicerrectoría de Docencia y la Vicerrectoría de Investigación y Transferencia es fundamental para desarrollar, concluir, socializar e implementar, el proyecto de redacción de una propuesta de política de integridad académica para la Universidad.

Los estudios de usuarios, junto con la observación y el trabajo en el aula, arrojan que la integridad académica es un área temática de interés para la universidad, por

lo que se debe reforzar el compromiso y el apoyo al trabajo realizado por la VIT, el SIBIREDI, para fomentar una cultura de integridad académica y calidad educativa.

Los estudios de usuarios demuestran que cada día el trabajo de las bibliotecas, en cuanto a capacitación y formación de usuarios en la gestión de la información y el conocimiento, es indispensable. El avance de las TIC, la inteligencia artificial, el aporte de la ciencia abierta, representa una enorme cantidad de información y herramientas, por lo cual es necesario conocer los alcances y limitaciones de las herramientas.

Los estudios de usuarios evidencian que las capacitaciones del Programa eALFIN, colaboran con la comunidad universitaria de nuevo ingreso y regular, para que puedan conocer la biblioteca física y virtual, así como elementos valiosos de la normalización vigente, para la investigación, además de aspectos técnicos para la redacción académico-científica, que colabora en la calidad educativa.

Dentro del análisis del contexto se puede manifestar que es significativo que dentro de la institución educativa haya un centro, área o lugar que articule y socialice las políticas institucionales que colaboren en el mejoramiento continuo de la educación, normalización de los procesos para desarrollar la calidad educativa, por medio de la gestión del conocimiento que fomente la integridad académica.

Los procesos de capacitación son valiosos para exponer temas teóricos y prácticos en cuanto a la gestión de la información y el conocimiento, con el propósito de que la comunidad estudiantil comprenda el proceso de la generación de conocimiento y su transferencia, por medio de la redacción, con un uso ético y eficiente de los recursos de información, que colabore a crear la cultura de integridad académica.

Según los estudios de usuarios analizados existen deficiencias en la comunidad estudiantil respecto a redacción de documentos académicos y la generación o actualización del conocimiento, por lo cual es fundamental seguir apoyando la capacitación sobre la normación vigente.

Los estudios evidencian que es importante que se apoye a la comunidad estudiantil de las zonas rurales, para que puedan tener las mismas condiciones en igualdad y equidad, y puedan terminar la carrera satisfactoriamente y lograr que los índices de deserción disminuya año con año.

Los resultados demuestran que, con el trabajo desarrollado en las aulas y datos recuperados en los estudios de usuarios, se puede determinar la necesidad de realizar capacitaciones, para fortalecer el proceso de generación de competencias, habilidades y destrezas, con respecto al acceso y uso de la biblioteca física y virtual, sus recursos de información y herramientas, redacción de documentos académicos y de metodología de la investigación.

El proceso de actualización y capacitación debe ser constante y es primordial para un correcto acceso y uso de los recursos de información y herramientas, por lo cual el apoyo de las personas académicas y del personal administrativo es fundamental, para que se puedan afirmar los procesos de investigación y generación de conocimiento, que colaboren a formar una cultura de integridad académica.

Los análisis demuestran que es trascendental la colaboración y trabajo transversal de la biblioteca, con las personas coordinadoras de Docencia y Carreras de la Sede, para consolidar una cultura de integridad académica. Es necesario trabajar de una forma más directa con el personal académico de manera que ellos, conozcan de los servicios y productos de la biblioteca, y como se puede apoyar el proceso de enseñanza-aprendizaje, además de motivar, incentivar o comunicar la importancia del uso de la biblioteca y sus servicios a la comunidad estudiantil.

Dentro del estudio de usuarios se puede mencionar que es valioso que el recurso humano de las bibliotecas realice procesos de investigación y comunicación de los resultados y buenas prácticas para difundir y comunicar el trabajo de las bibliotecas y su valor dentro de las instituciones de educación superior técnica.

Los resultados dejan ver la pandemia del COVID 19, contribuyó con la asistencia a las capacitaciones del Programa eALFIN, en el 2020, con el propósito de ir consolidando el programa se ejecuta una estrategia de trabajo en equipo, por parte del SIBIREDI, para mantener la participación en el 2021, se reforzó el trabajo en equipo, las actividades de difusión y promoción y se mantuvo el promedio de participación, para el 2022, se mantiene el trabajo en equipo se van especializando los procesos y la asistencia es buena, para el presente 2023, el programa va desarrollándose y en el I y II ciclo de capacitación del Programa eALFIN, la asistencia

ha sido regular, por lo que se debe de seguir trabajando fuertemente en la gestión y profesionalización del programa de formación y capacitación.

## Referencias

- Arriagada-Poblete, C., Gálvez-Gamboa, Francisco A., & Adasme-Jara, Benjamín. (2023). Definición conceptual de calidad y de excelencia en la educación superior en el contexto universitario chileno. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 23(1), 1–33.  
<https://doi.org/10.15517/aie.v23i1.51570>
- Centro Internacional para la Integridad Académica. (s.f.). *Valores fundamentales de la integridad académica*.  
<https://academicintegrity.org/resources/fundamental-values>
- Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe. (2008). *Declaración y plan de acción de la conferencia regional de educación superior en América Latina y el Caribe*.  
<https://www.uv.mx/cuo/files/2014/06/CRES-2008.pdf>
- American Psychological Association. (2021). Principios de escritura y publicación académicas. En O. F. Remoliga Gallego (Trad.) *Manual de publicaciones de la American Psychological Association* (4 ed., 3-28). Editorial El Manual Moderno.
- Pinto, M., García-Marco, F.-J., Uribe-Tirado, A., & Martínez-Osorio, P. (2021). Visibilidad de los servicios de alfabetización informacional de las bibliotecas universitarias españolas según sus webs: diseño y validación de un programa de autoevaluación. *El Profesional de La Información*, 30(3), 1–25.  
<https://doi.utn.elogim.com/10.3145/epi.2021.may.16>
- Valverde, J. (2022). Apoyo de la biblioteca universitaria en el proceso de enseñanza-aprendizaje: importancia del académico para lograr la calidad educativa y la innovación. Zenodo. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7063274>

Universidad EAFIT. (s.f.). *Centro para la Integridad Académica: principios fundamentales de la Integridad Académica.*

<https://www.eafit.edu.co/centro-integridad/atreverseapensar/articulos-interes/Documents/principios-integridad-icai.pdf>