

ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO BIBLIOTECARIO DURANTE EL PROCESO DE FORMACIÓN ENTRE ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS

ANALYSIS OF THE QUALITY OF LIBRARY SERVICE DURING THE TRAINING PROCESS AMONG UNIVERSITY STUDENTS

DENISSE MIRANDA LÓPEZ ¹

¹ Instituto Nacional de Educación Superior Dr. Raúl Peña – INAES Asunción, Paraguay

KEYWORDS

Educational quality
Library service
Higher education

ABSTRACT

The library is a space that fosters continuous learning within the educational sector. This study aims to analyze the quality of library services, the types of available resources, and how students utilize them during their academic training at a private institution in Asunción, Paraguay, in 2022. The methodology employed descriptive research, a non-experimental design, and a mixed-methods approach; the study population consisted of second- and fourth-year students in Animal Science and Agronomy programs. Data collection techniques included a survey of 188 students using a closed-question questionnaire, interviews with librarians using open-ended questions, and a document analysis using a checklist. The results reveal that the institution provides basic library services and accessible facilities, with notable quality in customer service; however, limitations regarding resources and the promotion of services were identified. Therefore, it is concluded that while the library functions adequately, it requires a process of continuous improvement regarding resources and management methods to meet user needs.

PALABRAS CLAVE

Calidad educativa
Servicio bibliotecario
Educación superior.

RESUMEN

La biblioteca es un espacio que impulsa el aprendizaje continuo, situada en los sectores educativos. Este estudio tiene como objetivo analizar la calidad de los servicios bibliotecarios, que tipos de recursos disponen y cómo utilizan los estudiantes en su formación en una institución privada de Asunción, Paraguay, año 2022. La metodología se basó en la investigación descriptiva, diseño no experimental, y enfoque mixto, la población estuvo constituida por estudiantes del 2º y 4º curso, en carreras de Zootecnia y Agronomía. Las técnicas para la recolección de datos, integran la encuesta, aplicada a 188 estudiantes, con un cuestionario de preguntas cerradas, en la unidad de análisis, entrevista a bibliotecarios, mediante preguntas abiertas, y análisis documental con la lista de cotejo. Los resultados revelan que en la institución brindan servicios básicos en la biblioteca, accesibilidad de las instalaciones, destacando la buena atención, sin embargo, se detectaron limitaciones en los recursos y difusiones de los servicios. Por tanto, se concluye que si bien la biblioteca cumple con un adecuado funcionamiento en sus servicios, requiere un proceso de mejora continua de recursos, y métodos de gestión a fin de satisfacer las necesidades de los usuarios..

RECIBIDO: 04/ 03 / 2026

ACEPTADO: 26/ 09 / 2026

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la educación superior enfrenta un proceso de transformación, en sus diversos aspectos. Uno de estos aspectos es el de los servicios bibliotecarios, los cuales han experimentado cambios significativos con respecto a la adquisición como al suministro de recursos bibliográficos, sin dejar pasar que se han convertido en centros clave para el acompañamiento en el proceso de enseñanza aprendizaje, considerando los avances tecnológicos e investigativos.

A nivel global, las perspectivas en las innovaciones de las bibliotecas universitarias, como por ejemplo, en América Latina y el Caribe, analiza la situación actual en estas regiones en comparación con las tendencias internacionales. Del mismo modo, se investigan nuevas corrientes educativas y las variaciones que han tenido lugar en las bibliotecas académicas del área, ofreciendo una revisión y evaluación de las transformaciones que se han producido en los últimos cinco años en el ámbito. (Burgos Aguilar et al., 2024)

En el contexto de los desafíos del “Nuevo Espacio Europeo de Educación Superior”, se introduce el modelo CRAI, “Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación”, que establecerá un novedoso tipo de biblioteca universitaria que esté lista para enfrentar las transformaciones presentes y venideras del ámbito educativo.

Asimismo, puede actuar como un motor significativo para la universidad en su propósito de llevar a cabo con éxito las modificaciones necesarias. (Martínez, 2004, p. 14 citado en Gaitán & Coraglia, 2020, p. 114)

En Paraguay, actualmente la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (ANEAES), por medio del Modelo Nacional de Acreditación vigente, en su modelo de evaluación conforme a los criterios de calidad, en base a las carreras de grado, (Resolución N° 132/2023), establece que las instituciones deben disponer de «instalaciones de la biblioteca, que incluyan espacios acondicionados para el acceso al acervo bibliográfico físico y digital, así como para la lectura» (p. 8).

A partir de lo expuesto anteriormente surge la siguiente pregunta central de investigación: ¿De qué manera brinda el servicio de biblioteca para el usufructo de los estudiantes del 2° y 4° curso de las carreras de Agronomía y Zootecnia, en una universidad privada de Asunción?

El objetivo general del estudio se enfocó en analizar la manera que brinda el servicio de biblioteca para el usufructo de los estudiantes del 2° y 4° curso de las carreras de Agronomía y Zootecnia, en una universidad privada de Asunción. Cuyos objetivos

específicos, se basaron en describir los tipos y la manera que utilizan los recursos disponibles en la biblioteca

La biblioteca y los retos actuales en la educación superior

Las bibliotecas universitarias lidian nuevos retos, los cuales han sido afectados por la evolución de los métodos de aprendizaje, la comunicación y las tecnologías de la información, incluso los requerimientos de sus usuarios. Por esta razón, es fundamental que sean capaces de desarrollar modelos flexibles, adaptados a los nuevos contextos educativos, incorporando mayor creatividad e innovación. (Becerra et al., 2024 citado en Murillo-González & Briceño-Álvarez, 2025)

Dado que, a través de los tiempos, este sector, ha sido esencial para la difusión del conocimiento y, por ello, se ha visto como un elemento fundamental en el sistema. A la vez, actúa como un indicador de la universidad, ya que, si la biblioteca cuenta con colecciones sobresalientes, significa que la universidad está sobresaliendo. (Martínez, 2019)

Desde la perspectiva académica, ha cambiado su visión como organización e inciden en la gestión de la información, como lo plantea González y Jasso (2019), «la exposición en un espacio físico convertido en un entorno para el aprendizaje incluye ciertas características, como, infraestructura, adaptabilidad, entorno digital colaborativo, acompañamiento de expertos, y la investigación, debiendo trabajar de forma articulada en el desarrollo de actividades de aprendizaje». (p. 104)

La evaluación de la calidad del servicio bibliotecario

Una de las funciones de los bibliotecarios es crear conexiones, mostrando una postura positiva hacia el servicio que ofrecen. En este contexto, se pueden incluir acciones tales como, la localización de recursos relevantes, facilitar herramientas para su utilización efectiva, ofrecer entrenamiento individualizado en programas e información digital, así como servicios para investigadores, y la capacitación en ciertos recursos específicos. (Lewis, 2002 citado en González-Solar, 2017)

Además, con la introducción de los CRAI, sugiere la urgencia de actualizar las normativas y enfocarse en una transformación activa del papel que desempeña la biblioteca universitaria. En efecto, analizar los puntos de vista del personal bibliotecario es un aspecto clave en la investigación para optimizar la experiencia de los usuarios de las bibliotecas. (Singh y Ovsak, 2014 citado en Becerra-Márquez & Bermúdez-Aponte, 2020)

En ese sentido, la educación del siglo XXI, enfrenta una variedad de situaciones complejas que requieren verificación y organización continua en los entornos de aprendizaje. Esta perspectiva invita a pensar sobre el papel crucial de las bibliotecas académicas, en la creación de redes para el intercambio de información, que han abarcado no solo a los integrantes de la comunidad, sino también a una amplia gama de instituciones. (Rovira Álvarez et al., 2022)

Los espacios virtuales: estrategias y recursos

Las bibliotecas se someten a un proceso de ajuste de sus estrategias y recursos para satisfacer las demandas que se encuentran en vigencia, para cumplir significativamente en el ambiente educativo. A su vez, Yang y Chou (2014), menciona que existe una escasez de investigaciones que analizan cómo se promueven estas acciones respecto al servicio, por ejemplo, el uso en los sitios web. Por su parte, la mayoría de las investigaciones se enfocan en la validez de los tutoriales en línea y en las guías investigativas, u opiniones de los estudiantes sobre la instrucción bibliotecaria a través de la web. (Citado en Pinto, Uribe-Tirado & Manso Rodríguez, 2023). Esto ha llevado a la existencia de requerir una amplia gama de usos y servicios, lo que hace crucial identificar el manejo estas necesidades a través de espacios en línea.

En consecuencia, la funcionalidad de los recientes desarrollos en tecnologías de la información y la comunicación aplicados a los servicios informáticos de las bibliotecas universitarias se convierte en uno de los recursos que coadyuvan a la mejora constante de los procedimientos, permitiendo a los usuarios acceder de manera rápida y efectiva a la información que necesitan. (Hernández-Palma et al., 2020)

Por lo cual, se puede afirmar que el espacio se transforma en un servicio y en un recurso primordial para las bibliotecas del siglo XXI. Esto refuerza la identidad de manera que ofrecen un significativo retorno de la inversión en los edificios como espacios de multifunción diseñado y creativo. (Alonso-Arévalo & Flórez Holguín, 2020). Se trata así, que la biblioteca es a la vez un espacio físico y digital, y precisan facilitar la creación de vínculos que apoyan a la generación de nuevas estrategias para los servicios propuestos.

La Biblioteca Física y Virtual

En contraste con la década de los años ochenta hasta el cambio de siglo, se ha detectado cómo han variado los recursos, la forma en que se ofrecen los servicios esenciales, y las expectativas los bibliotecarios. No obstante, persisten ciertas similitudes fundamentales, a pesar de las profundas transformaciones ocasionadas por la llegada de la tecnología, cuya influencia se refleja en las bibliotecas, pese que han mantenido su esencia.

En estos tiempos, la introducción de las tecnologías de la información ha planteado nuevos retos a la biblioteca física, ya que ha evolucionado hacia un entorno social y multifuncional donde los estudiantes se congregan para llevar a cabo diferentes actividades. (Varela y Baiget, 2012, citado en Aparicio-Ley et al., 2021)

En relación a la incorporación de la biblioteca en el entorno virtual, distinguen dos niveles: el macro, que refiere a la implementación de medidas generales aplicables a todas las asignaturas, y el micro, que implica un grado más elevado de personalización, considerando que los recursos relevantes cambian según las disciplinas académicas. (Shank & Dewald, 2003 citado en Arroyo-Vázquez & Gómez-Hernández, 2020)

Por consiguiente, la gestión de recursos de información, sostiene que la idea de crear colecciones resalta la necesidad de encontrar un balance entre las fuentes de informaciones físicas y virtuales, lo cual esto depende en cada situación, las particularidades de la institución y de la disponibilidad de información a la que puede acceder. (Viloria et al., 2019)

METODOLOGÍA

El estudio estuvo constituido en un diseño no experimental, su dimensión temporal fue transaccional, basándose en un enfoque mixto, utilizando técnicas cuantitativas y cualitativas, que «ofrecen una perspectiva holística al permitir la integración de diferentes tipos de datos». (Cueva et al., 2023, p.9)

En esta investigación se tuvieron en cuenta dos variables y las subvariables en cada una, junto a sus respectivos indicadores, cuyas variables no se persigue compararlas, solo describir los hallazgos que en ellas se descubrieron, según Mancilla (2024) la variable es un concepto que puede incluir ideas y nociones vinculadas a la realidad que se pretende evaluar o examinar:

Uso de la biblioteca:

Tipos de recursos utilizados en la biblioteca; préstamos de colección física y virtual, uso de equipos informáticos, servicio de internet, orientación de sitios virtuales, facilidad de renovación, difusión de los servicios.

Servicio de la biblioteca:

Fortalezas y debilidades del servicio la biblioteca; facilidad de renovación de los materiales, actualización de recursos, tiempo de espera en el servicio, espacio de lectura disponible, atención de los bibliotecarios, satisfacción de la calidad de los servicios.

La investigación se llevó a cabo en una universidad privada ubicada en Asunción, Capital, República del Paraguay. Para recoger la información se aplicaron encuestas, a estudiantes del segundo y cuarto curso, considerando aquellos que ingresan en los turnos mañana, tarde y noche, aplicada a un total de 188 estudiantes, en las carreras de Agronomía y Zootecnia, por medio de cuestionarios con preguntas cerradas según escala Likert, para la parte cuantitativa, y entrevista con preguntas abiertas al personal bibliotecario y el análisis documental, a través de una lista de cotejo con indicadores, se realizaron observación de planillas, buzón de sugerencias, registro de préstamos, para la parte cualitativa, contribuyendo con los hallazgos del estudio. El procedimiento aplicado adoptó la selección y elaboración de instrumentos para la recolección de datos; así como la validación de instrumentos por medio de juicio de expertos considerando sus respectivos ajustes.

La selección del muestreo incluye a estudiantes de segundo y cuarto año, pertenecientes a las licenciaturas en Ingeniería en Zootecnia e ingeniería Agronómica. Estos estudiantes representan un 35% del total de la muestra de las dos carreras, tomando en cuenta a aquellos que asisten en los turnos de la mañana, tarde y noche en la institución educativa, constituyendo un total de $n=188$ estudiantes, distribuidos en:

2º año; $n=58$ estudiantes y 4º año; $n=49$ estudiantes, carrera de Ing. Agronómica

2º año; $n=50$ estudiantes y 4º año; $n=31$ estudiantes, carrera de Ing. En Zootecnia

Las numeraciones representan una tasa de selección de manera proporcional cercana al 35% en cada uno de los subgrupos, por lo que garantiza que las variaciones en los tamaños de las muestras entre los subgrupos se ajusten a la verdadera composición detallada de la población, sin que haya sesgo referido a la selección. Dichos valores de n se relacionan con las bases de las muestras correspondientes a las figuras 1 y 2, detalladas en el apartado siguiente.

El tipo de muestra corresponde al probabilístico, considerando que cada integrante compuesto en la población cuenta con una probabilidad específica y mayor que cero de ser seleccionado para integrar la muestra. Esto posibilita realizar deducciones estadísticas y ampliar los resultados a ser estudiados. (Martello, V y Cleve, A., 2024).

RESULTADOS

En cuanto a la realización de préstamos de las colecciones físicas, el 55% de los estudiantes del 4º de Zootecnia, pocas veces optan por tal elección, en coincidencia, tales estudiantes entre el 48%, constataron que pocas veces visitan el sector, ya sea para los

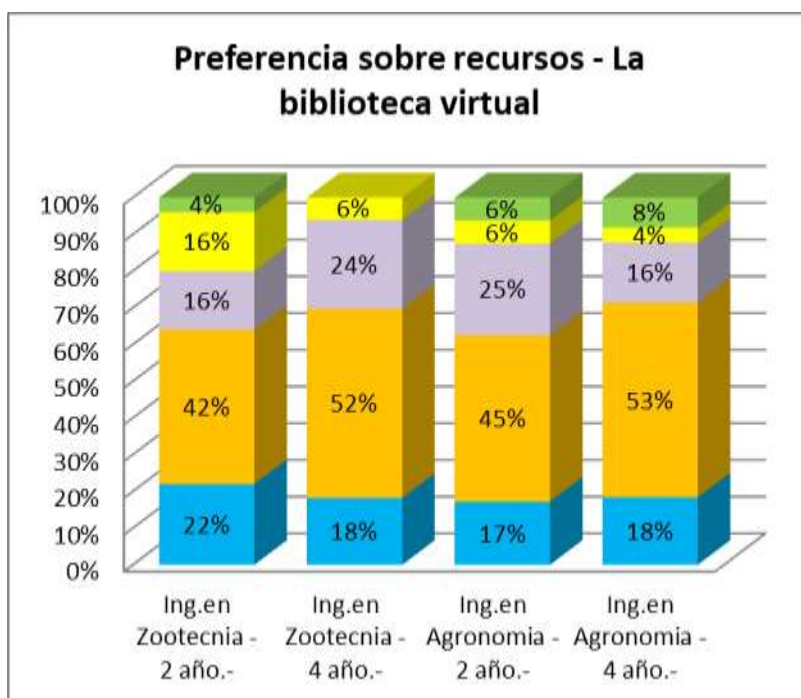
trabajos elaborados en clases. Con referencia a la orientación acerca de los sitios virtuales, el 42% de los estudiantes del 4° de Zootecnia, alegaron que pocas veces la reciben por parte de los bibliotecarios de la institución. Por otro lado, solo un 37% de los estudiantes del 4° de Agronomía respondieron que lo adquieren habitualmente.

De acuerdo a la colección ya sea virtual y física, el 52% de los estudiantes del 2° de Agronomía, manifestaron que es habitualmente adecuada conforme a sus necesidades, en relación a los recursos existentes, mientras que el 48% de los estudiantes del 4° de Zootecnia, indicaron que pocas veces son suficientes.

En cuanto a la clasificación de recursos según áreas de conocimiento, el 61% de los estudiantes del 4° de Agronomía, describieron que las colecciones físicas se encuentran habitualmente clasificadas, es decir, cuentan con un mecanismo de catalogación y ordenamiento de los materiales conforme al espacio físico. Con respecto a la difusión acerca los servicios disponibles, el 42% de los estudiantes del 4° de Zootecnia, manifestaron que pocas veces se realizan promociones referentes a los recursos disponibles.

Con respecto a la preferencia de recursos, el 53% de los estudiantes del 4° de Agronomía, manifestaron que habitualmente utilizan la biblioteca digital, cabe mencionar que existe concordancia, ya que los mismos expresaron igual resultado, al uso de equipos informáticos para acceder a las colecciones.

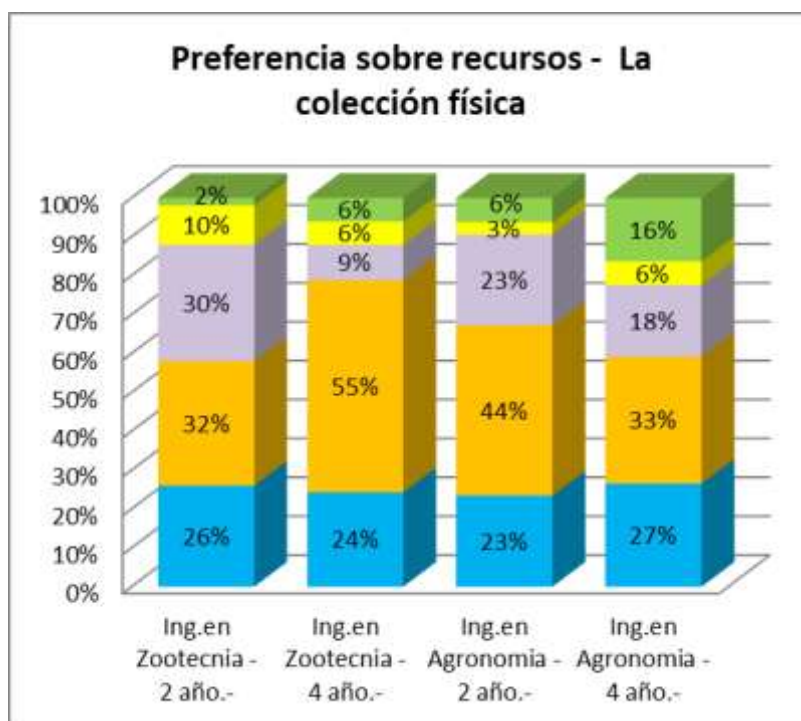
Figura 1. *Preferencia de los recursos almacenados en las bibliotecas digitales*



Nota: Elaboración de datos obtenidos por la autora, Asunción 2022

Mientras que, con la preferencia de la colección física, el 55% de los estudiantes del 4° de Zootecnia, manifestaron que habitualmente poseen este tipo de fuentes, sin embargo, con referencia a lo expuesto precedentemente, tal grupo curso con el mismo resultado alegaron que pocas veces realizan préstamos de algún material, por otro lado, expresaron un bajo porcentaje en relación al uso de equipos informáticos en el sector.

Figura 2. *Preferencia de los recursos acerca de las colecciones físicas*



Nota: Elaboración de datos obtenidos por la autora, Asunción 2022

En relación a la accesibilidad del horario de visitas en la biblioteca, un alto porcentaje de estudiantes manifestaron su conformidad en cuanto al horario disponible, resaltando que el mayor resultado corresponde al 73%, del 4° de Zootecnia, en ese mismo sentido, se encontraron coincidencias en los encuestados de la carrera de Agronomía.

En cuanto a la renovación de los materiales bibliográficos, el 65 % de los estudiantes del 4° de Agronomía, han expresado que habitualmente se realizan con facilidad, a excepción del 2° de Zootecnia que en su generalidad se observa que pocas veces lograron realizar

su renovación. Por otro lado, el 53 % de los estudiantes del 2° de Agronomía manifestaron que habitualmente los recursos bibliográficos se encuentran en permanente actualización.

A cerca del espacio para el uso de la sala de lectura, predomina un 88 % de los estudiantes del 4° de Agronomía, quienes afirmaron que se encuentra habitualmente disponible. En relación a la satisfacción de la calidad de los recursos (bibliográficos, equipos entre otros), un promedio del 51% de los estudiantes del 2° de la misma carrera, indicaron que habitualmente demuestran conformidad. Al igual a la atención ofrecida por parte del personal de la biblioteca, los estudiantes de las carreras alcanzaron el máximo resultado, con la buena atención que brindan las bibliotecarias conforme a sus visitas.

Referente a la entrevista, el personal de la biblioteca, resaltan los siguientes aspectos, sobre a sí existe sugerencias y/o reclamos en cuanto al servicio en el sector, las bibliotecarias manifestaron lo más requerido corresponde a la falta de materiales (libros), y mobiliarios (estantes).

En caso “si se ha propuesto alguna estrategia para optimizar el servicio”, manifestaron: “...a través del proyecto operativo anual (POA), a fin de mejorar los servicios” (B1), “... le comunico a mi superior inmediato, mediante un informe” (B2). En referencia a si “se cuentan con recursos necesarios para los estudiantes con necesidades educativas especiales”, ambas profesionales alegaron, que actualmente no cuentan con los servicios para estudiantes con dichas necesidades.

En lo que respecta a la consulta de “cuáles son las fuentes de información que utilizan en el sector bibliotecario”, acentuaron: el registro del sistema SGB, sistema informático”, préstamos de libro, en sala y a domicilio, uso de internet, libro de tesis...”.

Sobre lo detallado, se les indagó acerca “los portales virtuales con que cuenta la institución para el acceso virtual”, quienes ambas citaron en cuanto sigue: "Conacyt CICCQ, anteriormente, y en activos, ReVA, IICA, SIDALC, FAO, Redalyc, Latindex, Instituto de Investigaciones Agropecuarias (INIA),...”

Posteriormente, en la consulta sobre “qué tipos de dificultades existen para el acceso a los servicios”, se enfocaron en algunos conflictos comunes, como el acceso a internet, ya que se colapsa y se saturan los equipos, por otro lado, se pueden paliar aumentando su cobertura.

En relación a “que tipos de actividades son realizadas con los usuarios conforme a los servicios brindados”, ambas concuerdan que se realizan dependiendo del tipo de actividad, siendo constantes aquellas instrucciones personalizadas.

Conforme a si “los servicios disponibles en la institución corresponden a las necesidades de los usuarios”, indicaron coincidentemente que tratan de satisfacer las necesidades de los mismos, no obstante, una de las bibliotecarias mencionó que se requiere mayor cantidad de libros en áreas específicas por carrera.

El estudio de los documentos analizados permitió reconocer que el servicio bibliotecario examinado cuenta con buzón de sugerencias, ahora bien, los datos revisados evidencian que, a pesar de ser una herramienta en el sector, su utilización no ha sido frecuente en ambas carreras, mientras que, en el registro de préstamos, se concuerda que los estudiantes de los últimos años de la carrera de Agronomía lo han realizado en su mayoría, a diferencia de los demás cursos. Cabe resaltar, que se encuentran registros digitales sistematizados, y planillas de registros de firmas en formato físico que los usuarios han asistido a capacitaciones semestralmente, con escasa participación de los estudiantes de las carreras estudiadas.

DISCUSIONES Y CONCLUSIONES

Los hallazgos obtenidos muestran que la biblioteca universitaria desempeña un papel preponderante en la formación académica, aunque todavía hay retos considerables para asegurar un servicio completamente efectivo entre las diferentes carreras. En términos generales, los estudiantes de Agronomía expresaron niveles de satisfacción más altos en cuanto; a la actualización de los recursos, el uso de la biblioteca virtual, la disponibilidad de zonas para la lectura, y la organización de las colecciones. En correspondencia con Vilorio et al., (2019), la gestión de recursos de información, debe propiciar la creación de colecciones que buscan equilibrar las fuentes de información tanto físicas como digitales. Sin embargo, los estudiantes de Zootecnia optaron por el uso de colecciones físicas, pese a que se encontraron mayores limitaciones en relación a los préstamos y renovación de los materiales, la difusión de los recursos, uso de equipos informáticos, y orientación acerca del empleo de tales materiales. Aunque los estudios afirman, que la biblioteca favorece la colaboración y el apoyo por parte de profesionales (González y Jasso, 2019), siendo crucial el papel que cumplen en las bibliotecas académicas, para la creación de redes para el intercambio de información. (Rovira Álvarez et al., 2022)

Según la calidad del servicio proporcionado por el personal bibliotecario, la accesibilidad del horario de visitas en el sector, ambas carreras demostraron su aprobación. A su vez, concuerda con las valoraciones del personal de la biblioteca, la necesidad de expandir los servicios para estudiantes con necesidades educativas, quienes enfatizaron la falta de textos específicos, además la demanda de mejoras en la infraestructura. Tal como lo señalan, Alonso-Arévalo & Flórez Holguín (2020), proporcionar una inversión en los

inmuebles para este sector, considerándose como espacios multifuncionales en la institución.

Por otro lado, indicaron que en la institución existe avances mediante a proyectos institucionales y estratégicos, sin embargo, aún existen dificultades en cuanto a la cobertura tecnológica, la renovación constante de los materiales y la divulgación de los servicios ofrecidos. La escasa promoción de las colecciones y sitios virtuales podría justificar el uso restringido de los recursos digitales, siendo lo contrario, permitiría a los usuarios acceder de forma ágil y efectiva a la información que necesitan. (Hernández-Palma et al., 2020)

En definitiva, la investigación demuestra que, la biblioteca proporciona servicios que responden satisfactoriamente por una parte significativa de los estudiantes, peso a ello, es fundamental mejorar la disponibilidad de materiales bibliográficos, así como mantener los recursos tecnológicos y físicos, esenciales para atender las preferencias de los usuarios.

Del mismo modo, es decisivo contar con servicios inclusivos y fortalecer estrategias para promocionar y capacitar mayormente en el uso de herramientas bibliográficas. Viendo su efectividad el uso de las metodologías digitales mediante la enseñanza en la biblioteca a través de la virtualidad. (Yang y Chou 2014 citado en Pinto, Uribe-Tirado & Manso Rodríguez, 2023)

Asimismo, los documentos analizados manifiestan que se hace propicia la generación de nuevos diseños y procedimientos que propicien la participación activa en los espacios vinculados con la lectura. Estos resultados revelan la necesidad de seguir gestionando la adopción de ambos recursos tanto físico como digital, tal como lo declara la ANEAES (2023) en la Resolución N° 132/2023, las instituciones deben disponer de recursos para el acervo bibliográfico físico y digital garantizando su servicio efectivo, promoviendo de este modo la adquisición de conocimientos e igualdad en el acceso de las informaciones para todos los tipos de usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior – ANEAES. (2023). *Matriz de calidad de carreras de grado: Modelo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (Anexo 3)*. ANEAES https://www.aneaes.gov.py/wp-content/uploads/2024/07/Matriz_de_Calidad_de_Carreras_de_Grado_uv_-1.pdf



- Alonso-Arévalo, J., & Flórez Holguín, R. (2020). *El espacio como estrategia en la biblioteca del siglo XXI* (pp. 87–94). Desiderata LAB. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7217941.pdf>
- Arroyo-Vázquez, Natalia; Gómez-Hernández, José-Antonio (2020). “La biblioteca integrada en la enseñanza universitaria online: situación en España”. *Profesional de la información*, v. 29, n. 4, e290404. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.04>
- Aparicio-Ley, E., Cavazos-Arroyo, J., & Gaeta-González, M.-L. (2021). La calidad del servicio bibliotecario y el desempeño académico en la universidad: un modelo explicativo. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 12(35), 185–205. <https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2021.35.1089>
- Becerra-Márquez, Claudia Virginia, & Bermudez-Aponte, José Javier. (2020). El clima laboral en la biblioteca universitaria: el caso de seis bibliotecas universitarias en Colombia. *Investigación bibliotecológica*, 34(84), 59-77. Epub 21 de enero de 2021. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2020.84.58165>
- Burgos Aguilar, J. V., Lisowska Navarro, M., Becerra Márquez, C. V., Didier Carrasco, E., Lago, M. S., & Grajales, S. M. V. (2024). *Tendencias de innovación en bibliotecas académicas en Latinoamérica y el Caribe*. <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/19169/1/tendencias-innovacion-bibliotecas.pdf>
- Cueva Luza, T., Jara Córdova, O., Arias Gonzáles, J., Flores Limo, F. A., & Balmaceda Flores, C. A. (2023). *Métodos mixtos de investigación para principiantes* (1.ª ed. digital). INUDI. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.106>
- Gaitán, A. y Coraglia, M. I. (2020). El CRAI como evolución necesaria de la biblioteca universitaria. *Revista Latinoamericana de Educación Comparada*, 11(17), pp. 111-131 <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7502925.pdf>
- González-Solar, L. (2017). *La biblioteca universitaria como elemento clave en la estrategia de investigación de la universidad*. Páginas a&b: Archivos & Bibliotecas, 3(7), 105–125. <https://doi.org/10.21747/21836671/pag7a6>
- González Martínez, L. y Jasso Peña, F. d. J. (2019). Learning Commons en bibliotecas universitarias. Una revisión dedicada a las características y desafíos de un espacio físico transformado en ambiente para el aprendizaje. *Información, Cultura y Sociedad*, (41), 101-118. <https://dx.doi.org/10.34096/ics.i41.6621>



- Hernández-Palma, H. G., Niebles-Núñez, W., Pacheco-Ruiz, C., & Rojas-Martínez, C. (2020). *Estrategias tecnológicas en bibliotecas universitarias como centros de recursos para la investigación y el aprendizaje en la región Caribe de Colombia*. *Formación Universitaria*, 13(6), 51–60. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000600051>
- Mancilla Barillas, M. R. (2024). Midiendo la realidad: El papel de las variables en la investigación científica. *Revista Docencia Universitaria*, 5(2), 51–68. <https://doi.org/10.46954/revistadusac.v5i2.79>
- Martínez, D. (2019, abril 23). *El fin de los libros (I): la transformación de las bibliotecas*. Universidad Sí. <https://www.universidadsi.es/el-fin-de-los-libros-i-la-transformacion-de-las-bibliotecas/>
- Martello, V y Cleve, A. (2024). La selección de la muestra en el proceso de Investigación. Los diseños estructurados y la investigación cuantitativa: aportes para su enseñanza desde el trabajo social. (pp. 66 – 77). Editorial de la Universidad Nacional de La Plata (EDULP) https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/169101/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Murillo-González, A., & Briceño-Álvarez, I. (2025). *Innovación en bibliotecología: Un análisis bibliométrico de la producción científica en Scopus (2004–2023)*. *Bibliotecas*, 43(1). <https://doi.org/10.15359/rb.43-1.4>
- Pinto, M., Uribe-Tirado, A., & Manso Rodríguez, R. A. (2023). Análisis de los contenidos e imágenes de los sitios web de las bibliotecas universitarias utilizados para la promoción de la alfabetización informacional a nivel mundial. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, 37(97). <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2023.97.58789>
- Rovira Álvarez, Y., López Calichs, E., Vento Ruizcalderon, M., & Gilimas Siles, A. (2022). La biblioteca universitaria y promoción de la lectura: consideraciones teóricas acerca de su función extensionista. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 18(3), 1–12. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8742708.pdf>
- Viloria, A., Rodríguez López, J., Payares, K., & Vargas-Mercado, C. (2019). *Determinating student interactions in a virtual learning environment using data mining*. *Procedia Computer Science*, 155, 587–592. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.08.082>