



**MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**CULTURA DIGITAL Y COMPETENCIA INFORMACIONAL DESDE LAS  
PERCEPCIONES DE LOS FORMADORES DE USUARIOS DEL  
PROGRAMA DE FORMACIÓN A DOCENTES DE UNA UNIVERSIDAD  
PRIVADA DE LIMA, EN EL 2020-I**

**PRESENTADO POR:**

**CHUMPITAZI GORDALIZA, LUZ MARÍA**

**FALCÓN QUIROZ, SHIRLEY MARY**

**MORENO ECHEVARRÍA, CECILIA MIRELLA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**

**ASESOR: LORENZO ROJAS CHÁVEZ**

**LIMA –PERU**

**2021**

Dedicamos este trabajo de investigación a nuestros familiares, por su paciencia y apoyo pues sin ellos no lo hubiéramos logrado.

***AGRADECIMIENTO***

Agradecemos de manera especial a nuestros asesores Jadira y Lorenzo por su apoyo y dedicación para llevar a cabo este trabajo de investigación.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo describir el desarrollo de la cultura digital y la competencia informacional desde las percepciones de los formadores de usuarios del programa de formación a docentes de una Universidad Privada de Lima, en el periodo 2020-I.

Los participantes fueron 10 formadores de usuarios a quienes se les realizó entrevistas virtuales, la metodología empleada desarrolla el enfoque cualitativo, con un alcance descriptivo y diseño fenomenológico.

Los resultados encontrados en el presente trabajo de investigación muestran que la aplicación de cada una de las categorías de la cultura digital en los formadores de usuarios no se aplica en su totalidad, dilatando el tiempo del desarrollo de las categorías de las competencias informacionales en los docentes.

Se concluye que en el área de formadores de usuarios desarrollan de modo incipiente la cultura digital porque emplean herramientas digitales, materiales y prácticas en sus funciones, sin embargo, se ha evidenciado el poco conocimiento en las categorías como metodologías ágiles y marcos de medición. Con respecto a las competencias informacionales existe un buen nivel de conocimiento que son transmitidos a los docentes de manera progresiva que podrían potenciarse más si se desarrolla por completo la cultura digital.

**Palabras clave:** Cultura digital, competencias informacionales, formadores de usuarios

## ABSTRACT

The present research work aims to describe the development of digital culture and informational competence from the perceptions of user trainers of the teacher training program of a Private University in Lima, in the period 2020-I.

The participants were 10 user trainers who were interviewed virtually, the methodology used develops the qualitative approach, with a descriptive scope and phenomenological design.

The results found in the present research work show that the application of each of the categories of digital culture in user trainers is not applied in its entirety, delaying the development timeframe of the categories of informational competence in teachers.

It is concluded that in the area of user trainers they develop digital culture in an incipient way, because they use digital tools, materials and practices in their functions, however little knowledge has been evidenced in the categories of agile methodologies and measurement frameworks.

Regarding informational competence, there is a good level of knowledge that is transmitted to teachers in a progressive way that could be further enhanced if the digital culture is fully developed.

**Keywords:** Digital culture, informational competence, user trainers

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>RESUMEN.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO.....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>vii</b>
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
1.1 Situación problemática.....	1
1.2 Preguntas de investigación.....	3
1.2.1 Pregunta General.....	3
1.2.2 Preguntas Específicas.....	3
1.3 Objetivos de la investigación .....	3
1.3.1 Objetivo General .....	3
1.3.2 Objetivos específicos .....	3
1.4 Justificación del estudio .....	4
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>6</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	6
2.1.1 Antecedentes internacionales .....	6
2.1.2 Antecedentes nacionales .....	9
2.2 Bases teóricas.....	13
2.2.1 Cultura Digital.....	13
2.2.2 Competencia Informacional.....	24
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....</b>	<b>31</b>
3.1 Enfoque, alcance y diseño.....	31
3.2 Matrices de alineamiento .....	32
3.2.1 Matriz de consistencia.....	32
3.2.2 Matriz de operacionalización de variables de la Cultura Digital .....	33
3.2.3 Matriz de operacionalización de la variable Competencias Informacionales .....	34
3.3 Población y muestra .....	35
3.4 Técnicas e instrumentos .....	36
3.5 Aplicación de instrumentos.....	36

<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS.....</b>	<b>37</b>
4.1 Resultados y análisis de la variable Cultura Digital .....	37
4.1.1 Categoría Metodologías Ágiles.....	37
4.1.2 Categoría Marco de Medición.....	38
4.1.3 Categoría Vista Único de Cliente.....	39
4.1.4 Categoría Revisión de Procesos .....	40
4.1.5 Categoría Desarrollo Continuo de Habilidades.....	41
4.1.6 Categoría Insight .....	42
4.1.7 Categoría Liderazgo:.....	43
4.2 Resultados y análisis de la Competencia Informacional.....	44
4.2.1 Categoría Habilidad Instrumental: .....	44
4.2.2 Categoría Habilidad Cognitiva-Intelectual .....	45
4.2.3 Categoría Habilidad Sociocomunicacional:.....	46
4.2.4 Categoría Habilidad Axiológica: .....	47
4.3 Discusión de los resultados .....	48
<b>CAPÍTULO V: PROPUESTA DE SOLUCIÓN .....</b>	<b>57</b>
5.1 Propósito .....	57
5.2 Actividades.....	57
5.3 Cronograma de ejecución.....	58
5.4 Análisis costo beneficio .....	59
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>61</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>63</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>64</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>71</b>
<b>Anexo 1: Entrevista a profundidad a los formadores de usuarios .....</b>	<b>71</b>

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1	Matriz de consistencia .....	32
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable Cultura Digital .....	33
Tabla 3	Matriz de operacionalización de la variable Competencias Informacionales.....	34
Tabla 4	Categoría Metodologías Ágiles .....	37
Tabla 5	Categoría Marco de Medición .....	38
Tabla 6	Categoría Vista Único de Cliente .....	39
Tabla 7	Categoría Revisión de Procesos.....	40
Tabla 8	Categoría Desarrollo Continuo de Habilidades .....	41
Tabla 9	Categoría Insight.....	42
Tabla 10	Categoría Liderazgo.....	43
Tabla 11	Categoría Habilidad Instrumental.....	44
Tabla 12	Categoría Habilidad Cognitiva-Intelectual .....	45
Tabla 13	Categoría Habilidad Sociocomunicacional.....	46
Tabla 14	Categoría Habilidad Axiológica .....	47
Tabla 15	Cronograma de ejecución .....	58
Tabla 16	Análisis costo beneficio .....	59



## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Situación problemática**

A nivel internacional, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y Cultura (Unesco, 2020) señala que la tarea docente tendrá grandes dificultades para garantizar la continuidad de la educación presencial. Sin embargo, el gran cambio en las actividades de los docentes se dará cuando la educación pase a ser de forma virtual. De igual forma no debe olvidarse la importancia del uso que tiene la tecnología y la pedagogía en la educación superior a distancia.

En esta época de pandemia del Coronavirus (COVID-19), las actividades presenciales se vieron interrumpidas abruptamente y que fueron sustituidas por el trabajo remoto con el uso de herramientas digitales donde los docentes han tenido que adaptarse a las nuevas tecnologías en cuestión de días.

En el marco de una nueva era del aprendizaje, la Directora General de la Unesco afirma que: La exigencia de transformación digital casi inmediata de las Instituciones de Educación Superior no solo requiere la incorporación de tecnologías, sino que precisa además de la creación o modificación de procesos y de la disposición de las personas con las capacidades y habilidades adecuadas para desarrollar dichos procesos y tecnologías. Sin embargo, al no haber más tiempo para preparar estas condiciones, el profesorado se ha visto desafiado a ubicar resoluciones creativas e innovadoras, actuando y aprendiendo sobre la marcha, demostrando capacidad de adaptabilidad y flexibilización de los contenidos y diseños de los cursos para el aprendizaje en las distintas áreas de formación. (Unesco, 2020, p. 21).

Este escenario mundial revela la necesidad de potenciar por parte de la educación superior las habilidades docentes, tanto en cultura digital que favorece a las competencias informacionales, ya que son ellas los transmisores del aprendizaje en la modalidad virtual.

A nivel nacional, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria como organismo técnico especializado, responsable de supervisar las situaciones fundamentales de la calidad de la educación superior universitario, emitió la Resolución del Consejo Directivo N.º 039-2020-SUNEDU-CD, donde aprueba los “Criterios para la supervisión de la adaptación de la educación no presencial, con carácter excepcional, de las asignaturas por parte de universidades y escuelas de posgrado como consecuencia de las medidas para prevenir y controlar el COVID-19” con la finalidad de continuar con las actividades de la educación universitaria, bajo los criterios de accesibilidad, adaptabilidad, calidad, disponibilidad, seguimiento, pertinencia y coherencia. (Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria [Sunedu], 2020).

En este contexto se evidencia la necesidad de mejorar las destrezas en competencia informacional a docentes universitarios peruanos, que deben conducir sesiones de aprendizaje en entornos virtuales, utilizando recursos digitales y aplicando una evaluación en línea.

A nivel institucional, la universidad tiene como misión incentivar la práctica de la innovación y de enfrentarse a grandes retos por los constantes cambios tecnológicos, pero la crisis ocasionada por la pandemia del COVID-19 reveló que algunos docentes, no tienen experiencia en la enseñanza virtual y en el uso de las plataformas tecnológicas, generando una problemática metodológica para la elaboración de sus clases, así como materiales digitales en un ámbito presencial como virtual, que permitan el desarrollo de las mismas, sin afectar pedagógicamente a los estudiantes.

Ante esta problemática, el presente trabajo de investigación centra su estudio en la adopción de la cultura digital con la finalidad de favorecer y fortalecer la competencia informacional en los docentes.

## **1.2 Preguntas de investigación**

### **1.2.1 Pregunta General**

**PG:** ¿De qué manera se desarrollan la cultura digital y las competencias informacionales desde las percepciones de los formadores de usuarios del programa de formación a docentes de una Universidad Privada de Lima, en el período 2020-I?

### **1.2.2 Preguntas Específicas**

**PE1:** ¿De qué manera se desarrolla la cultura digital desde las percepciones de los formadores de usuarios del programa de formación a docentes de una Universidad Privada de Lima, en el periodo 2020-I?

**PE2:** ¿De qué manera se desarrollan las competencias informacionales desde las percepciones de los formadores de usuarios del programa de formación a docentes de una Universidad Privada de Lima, en el periodo 2020-I?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

**OG:** Describir el desarrollo de la cultura digital y las competencias informacionales desde las percepciones de los formadores de usuarios del programa de formación a docentes de una Universidad Privada de Lima, en el periodo 2020-I.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

**OE1:** Describir el desarrollo de la cultura digital desde las percepciones de los formadores de usuarios del programa de formación a docentes de una Universidad Privada de Lima, en el periodo 2020-I.

OE2: Describir el desarrollo de las competencias informacionales desde las percepciones de los formadores de usuarios del programa de formación a docentes de una Universidad Privada de Lima, en el periodo 2020-I.

#### **1.4 Justificación del estudio**

A nivel teórico, la presente investigación se justifica en la sistematización integrada de la teoría clásica y vigente de la cultura digital y la competencia informacional. La cultura digital según Rowles & Bronw (2017) significa, que además de arreglar cosas como la integración de la tecnología, también se implementan procesos y enfoques que nos permiten adaptarnos y mejorar constantemente. La competencia informacional según Cabra Torres, Marciales Vivas y Castañeda Peña (2016) Competencias informacionales: Rutas de exploración en la enseñanza universitaria. La definición de competencia informacional ha tenido un progresivo pero lento desarrollo como concepto. El término en inglés Information Literacy fue acuñado en 1972 por Paul Zurkowski (Kelly, 2013) fue traducido al español como competencias informacionales y surge como concepto a propósito de la preocupación de los bibliotecarios por enseñar a los usuarios el manejo de la información (Grafstein, 2002). Buena parte de esta literatura viene del campo de la bibliotecología y ha influenciado epistemológicamente en la psicología y la educación, específicamente el estudio de contextos de aprendizaje. Una de las definiciones de competencias informacionales que es retomada en la literatura sobre el tema es la de Marais (1992) quien las define como “el proceso de adquisición de conocimiento sobre actitudes y habilidades en información, como factores determinantes de la forma en que la gente explora la realidad, se desarrolla, vive, trabaja y se comunica en la sociedad de la información”. (p. 76)

A nivel académico, la presente investigación se justifica en el aporte práctico que se evidencia en la propuesta de solución que plantea una respuesta positiva al problema de investigación en beneficio de los docentes, como ser capaz de reconocer cuando se necesita la

información y tener la habilidad para recolectar, verificar y reflexionar, llegando a empoderar al docente convirtiéndolo en un agente de cambio social.

A nivel social, la presente investigación se justifica en el beneficio que representa para los docentes, quienes fortalecerán sus competencias personales y profesionales, ya que cuentan con un conjunto de técnicas y prácticas impartidas por una cultura digital que comparte la institución, aportando a una mejor sociedad, transmitiendo los nuevos conocimientos adquiridos a los estudiantes sobre el manejo de recursos digitales que ofrece la institución. Así mismo, las competencias informacionales permiten incorporar el aprendizaje innovador en la enseñanza gestionando conocimientos, habilidades cognitivas y actitudes en pro del desarrollo de proyectos de investigación, avances en la ciencia, tecnología y las humanidades.

A nivel metodológico, la presente investigación se justifica en que los docentes adquieren nuevas competencias que les permitirá poner en uso nuevos métodos o estrategias de enseñanza para generar conocimientos válidos y aplicables en diferentes situaciones.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

Zelada Pérez (2018) en su tesis doctoral titulada Modelo Curricular para el desarrollo de competencias informacionales en los profesores de la Universidad de Ciencias Médicas de La Habana – Cuba, plantea como objetivo determinar las causas que obstaculizan el desarrollo de las Competencias Informacionales en los profesores, en una muestra de 60 profesores. La metodología desarrolla enfoque mixto, alcance descriptivo y diseño cuasiexperimental.

Los resultados demostraron el desarrollo adquirido por los conocimientos aprendidos, a través del curso diseñado con la utilización de los principios didácticos y concluye que es necesario la implementación de un Modelo Curricular para el mejoramiento y desarrollo de las competencias informacionales en los profesores.

Esta tesis aporta al presente trabajo de investigación diferentes modelos curriculares, técnicas y métodos para reforzar el desempeño de las competencias informacionales en los docentes.

Castro Callisaya (2017) en su tesis de maestría Competencias Digitales para la alfabetización digital de los estudiantes de primer año de la carrera de turismo de la Universidad Mayor de San Andrés de la gestión 2016. Bolivia, plantea como objetivo establecer el nivel de competencias digitales en los estudiantes para un programa de alfabetización digital, en una muestra de 128 estudiantes. La metodología desarrolla enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y diseño no experimental.

Los resultados demostraron que solo una minoría de los estudiantes utilizan las TIC's con intención educativa, porque su nivel de competencias digitales en términos de habilidades, conocimientos y actitudes es muy bajo y como conclusión se estableció el potencial del

desarrollo de competencias digitales en base al acceso de dispositivos y acceso a internet, además de conocer el nivel de competencias digitales.

Esta tesis aporta al presente trabajo de investigación la relación que existe en la formación centrada en el uso de la tecnología como soporte para desarrollar mayores competencias informacionales en los estudiantes.

Kaechele Obreque (2016) en su tesis doctoral titulada “El uso de portafolios digitales para el desarrollo de la competencia informacional”. España, plantea como objetivo detallar y exponer el uso de un portafolio en la actividad de enseñanza-aprendizaje en la Educación Superior, en una muestra de 106 estudiantes. La metodología desarrolla enfoque mixto, alcance exploratorio - explicativo y de diseño secuencial.

Los resultados indican que el manejo del portafolio digital aporta en las prácticas de organización, almacenamiento, clasificación, selección, presentación de la información y como el estudiante valora su propia documentación y su acceso a la información de manera eficaz y como conclusión es importante resaltar la dimensión del procesamiento de la información que brinda más luces sobre el uso del portafolio digital ya que fortalece el desarrollo de competencias informacionales de los estudiantes.

Esta tesis aporta al presente trabajo de investigación un análisis de las variables de las competencias informacionales ante el volumen excesivo de información en la era digital y la necesidad de tenerla ordenada y estructurada.

Betancurth Becerra (2019) en su tesis de maestría titulada Edulab: Diseño de una Estrategia Educativa basada en las prácticas de la Cultura Digital. Colombia, plantea como objetivo fortalecer la apropiación tecnológica a partir de la implementación de un modelo de aprendizaje basado en un laboratorio de innovación educativa en niños y niñas de la fundación Enfances 2/32 de la ciudad de Pereira, en una muestra total de 200 estudiantes. La metodología desarrolla enfoque cualitativo, alcance exploratorio y diseño fenomenológico.

Los resultados indican que algunos de los estudiantes lograron adaptarse y apropiarse tecnológicamente de las actividades y metodologías desarrolladas en el laboratorio educativo según la estrategia planteada, en conclusión, estos laboratorios disruptivos permiten al estudiante desarrollar su creatividad utilizando naturalmente las tecnologías que no están concebidas en la educación tradicional, creando así, beneficios en los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Esta tesis aporta al presente trabajo de investigación el diseño de estrategias educativas para la apropiación tecnológica y su fortalecimiento en un escenario de transformaciones de acuerdo al contexto en el cual se desarrollarán competencias básicas investigativas, y tecnológicas. Además, muestra la importancia de la mejora continua en la educación.

Suárez Álvarez (2019) en su tesis doctoral titulada Comunidad Escolar 2.0. La familia y la escuela ante los retos de la cultura digital. España, plantea como objetivo incrementar los conocimientos concernientes a las estrategias de alfabetización digital para ser utilizadas por las familias, los docentes y los estudiantes logrando una mejor comunicación entre ellos, en una muestra total de 776 familias y 75 docentes. La metodología desarrolla enfoque mixto, alcance exploratorio y diseño concurrente.

Los resultados indican que los profesores tienen escaso manejo tecnológico y procedimientos pedagógicos para la enseñanza-aprendizaje en el uso de las TIC's. Así mismo, se encontró que los estudiantes no muestran mejoras significativas en su aprendizaje, en conclusión, indican que existe desigualdad en el nivel de implementación y uso de las TIC en las instituciones educativas. También se identificó que las TIC's solamente están siendo utilizadas como apoyo en la enseñanza tradicional dejando de aprovechar su potencial para la innovación educativa.

Esta tesis aporta al presente trabajo de investigación, los factores de éxito para la implementación de proyectos que buscan la incorporación de las TICs y la alfabetización



digital, así como, proyectos y planes europeos centrados en la integración de las TIC's orientados en la educación para mejorar la competitividad de los principales actores y la utilización eficiente de los recursos tecnológicos.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Carrasco Valderrama (2019) en su tesis doctoral titulada Modelo de Cultura - Digital para la Enseñanza aprendizaje Colaborativo en Educación Básica Regular- Lambayeque. Perú, plantea como objetivo crear un modelo de cultura digital para mejorar la enseñanza-aprendizaje colaborativo en educación básica regular en una muestra de 389 estudiantes y 36 docentes. La metodología desarrolla enfoque mixto, alcance descriptivo y diseño explicativo.

Los resultados muestran carencia de interacción entre el docente y estudiante, indicando poca eficacia respecto a la cultura digital y el aprendizaje colaborativo, en conclusión, se ratifica la importancia de la supervisión de los docentes dando acceso a la tecnología para que los estudiantes lo adopten en su aprendizaje cotidiano.

Esta tesis aporta al presente trabajo de investigación la manera de cómo aplicar estrategias digitales para mejorar hábitos deficientes en el uso de las herramientas digitales, además muestra la importancia de la creación de programas curriculares que integren proyectos relacionados al aprendizaje colaborativo.

Campana Añasco (2017) en su tesis doctoral titulada Influencia de un taller de alfabetización informacional en el comportamiento de tesis de maestría de una universidad privada de los Olivos 2016. Lima, plantea como objetivo encontrar la importancia de un taller de alfabetización informacional en el comportamiento de los tesis de la maestría en Gestión Pública, en una muestra de 22 estudiantes de maestría. La metodología desarrolla enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y diseño preexperimental.

En los resultados, se apreció que antes de llevar a cabo el taller de alfabetización informacional el siguiente comportamiento informacional de los tesis: nivel básico 90.9%,

nivel intermedio 9% y luego de la realización del mismo varió a: nivel intermedio 50% y nivel avanzado 50% identificando que influencia favorablemente y como conclusión se reflejó la mejora en el comportamiento informacional de los tesisistas al elaborar las referencias bibliográficas en sus trabajos de investigación.

Esta tesis aporta al presente trabajo de investigación las normas de alfabetización informacional y las estrategias que se desarrollaron para su estudio.

Huailani Chávez (2019) en su tesis doctoral titulada Aplicación del Programa de Alfabetización Informacional “Tecnologías de la Información para la Investigación en Salud” para el desarrollo de habilidades informativas en profesionales de un Instituto Pediátrico de Lima. Lima, plantea como objetivo evaluar el impacto de la aplicación del programa de alfabetización informacional, en una muestra de 60 profesionales de la salud. La metodología desarrolla enfoque cuantitativo, alcance explicativo y diseño experimental a un nivel cuasi-experimental, con Pretest - Posttest.

En los resultados que se obtuvieron con la prueba de Chi-cuadrado, evidenciaron que el programa de Alfabetización Informacional tuvo una gran influencia en el desarrollo de habilidades informativas en los profesionales de la salud de un instituto pediátrico, en conclusión, se evidencia que gracias al programa de alfabetización informacional, los profesionales desarrollan habilidades informativas gestionando el manejo responsable de la información y los sistemas de gestión de referencias bibliográficas para sus investigaciones.

Esta tesis aporta al presente trabajo de investigación las diferentes técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como técnicas estadísticas empleadas para la medición y evaluación del programa de alfabetización informacional.

Sánchez Marrou (2018) en su tesis de maestría titulada Competencias informacionales en alumnos universitarios de una universidad privada de Lima Metropolitana provenientes de un Colegio de Alto Rendimiento (COAR). Lima, plantea como objetivo describir y analizar las

competencias informacionales que tienen los estudiantes provenientes del COAR para luego aplicarlas a grupos de estudiantes universitarios, en una muestra de 6 estudiantes. La metodología desarrolla enfoque cualitativo, alcance descriptivo y aplicativo y diseño no experimental.

Los resultados indicaron que los estudiantes del colegio COAR tuvieron mejor nivel en competencias informacionales debido a la orientación de sus docentes y al programa de Bachillerato Internacional, en conclusión, las capacitaciones brindadas por la biblioteca de la universidad contribuyen tanto a los alumnos provenientes del COAR como a sus compañeros de la universidad a que desarrollen y apliquen las competencias relacionadas con la búsqueda, la evaluación y la organización de la información.

Esta tesis aporta al presente trabajo de investigación las definiciones de la Comisión Europea sobre competencias digitales, así como la importancia del docente como transmisor de conocimientos dentro del aula.

Béjar Pacheco (2018) en su tesis de maestría titulada *Correlación entre la Competencia Digital de la tecnología de información y comunicación y la competencia para el manejo del tratamiento de la información de los estudiantes del segundo año de la especialidad de Ciencias Sociales de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa del 2018*. Arequipa, plantea como objetivo conocer la relación entre la competencia digital de las TIC's y la competencia para el manejo del tratamiento de la información, en una muestra de 40 estudiantes. La metodología enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y diseño no experimental.

Los resultados obtenidos en las diferentes encuestas de esta investigación muestran que un gran porcentaje de los estudiantes conocen el manejo de las herramientas digitales y gestionan la información de forma eficaz para realizar sus trabajos académicos, en conclusión,

se establece la relación entre la competencia digital de las TIC's y la competencia para el manejo del tratamiento de la información.

Esta tesis aporta al presente trabajo de investigación la definición de los estándares NETS (National Educational Technology Standards). Así como un análisis detallado del manejo de las herramientas digitales y de la información en los estudiantes.

## 2.2 Bases teóricas

### 2.2.1 Cultura Digital

Según Castell (como se citó en Aranda, Busquet y Balt, 2017), la virtualidad es la base de la cultura digital, es decir es una cultura de protocolos, que facilita la comunicación que genera valor a las personas con culturas y valores diferentes. Rescatando la importancia de los procesos de comunicación.

The Digital Culture is the appearance of new behavioral patterns, i. e., the cultural redefinition of the way one deals with the instruments of social interaction as well as the mechanisms of self construction puts pressure on the institutions in order to its reorganization in dialogue with the operative and discursive demands of the subjects in relation to both social and cultural acts. That is to say that “the emergency of digital technologies and the development of new social practices or new ways of mediating social practices already established are determinant to the development of a digital culture” [La cultura digital es la aparición de nuevos patrones de comportamiento, i. e., la redefinición cultural de la forma en que se manejan los instrumentos de interacción social así como los mecanismos de autoconstrucción presiona a las instituciones para su reorganización en diálogo con las demandas operativas y discursivas de los sujetos en relación a ambos actos sociales y culturales. Es decir que “la emergencia de las tecnologías digitales y el desarrollo de nuevas prácticas sociales o nuevas formas de mediar prácticas sociales ya establecidas son determinantes para el desarrollo de una cultura digital”] (Nonato, E, 2019, p. 152).

Según Roncoroni (2016) la cultura digital es como la oralidad, porque es abierta y participativa y es capaz de generar una nueva comunidad y cultura mediante la hipertextualidad en la que todos están llamados a participar. El ciberespacio es muy individualista ya que el tiempo real y la identidad virtual del otro incitan a pensar en los demás como partes de una máquina o como una mina de información que se puede copiar y reutilizar con total libertad.

Según Ochoa (2016) la cultura digital está relacionada con las actitudes y desempeños de todos los miembros de una organización para maximizar el potencial de las tecnologías generando valor agregado a todos los interesados.

Building a digital culture means that as well as fixing things like technology integration, we also put in place processes and approaches that allow us to constantly adapt and improve. [Construir una cultura digital significa que además de arreglar cosas como la integración de la tecnología, también implementamos procesos y enfoques que nos permiten adaptarnos y mejorar constantemente]. (Rowles & Brown, 2017, p. 219).

El presente trabajo de investigación asume la concepción de Rowles & Brown (2017) quien define las siguientes categorías: metodologías ágiles, marcos de medición, vista único de cliente, revisión de procesos, desarrollo continuo de habilidades, insight, liderazgo, las cuales constituyen las categorías del presente estudio, que a continuación se detallan:

#### **2.2.1.1 Metodología Ágil**

The concept of constant experimentation should be embraced throughout the organization. Not only do we need to build review processes that make us automatically review how we approach everything we do, we also need to make the experimentation itself as easy as possible. This means building agility into the organization with things like pre-agreed internal service level agreements for turnaround times and simplified sign-off processes [El concepto de experimentación constante debe ser adoptado en toda la organización. No solo necesitamos construir procesos de revisión que nos hagan revisar automáticamente cómo enfocamos todo lo que hacemos, también necesitamos hacer que la experimentación en sí sea lo más fácil posible. Esto significa desarrollar agilidad en la organización con cosas como acuerdos de nivel de servicio interno previamente acordados para tiempos de respuesta y procesos simplificados] (Rowles & Brown, 2017, p. 220).

Martín Gómez (2020) menciona que las metodologías ágiles consisten en disponer de sistemas o aplicaciones que permita el uso de los diversos recursos para una comunicación fluida, eficaz y flexible con el grupo de trabajo, estas aplicaciones pueden ser Blackboard, Moodle, Coursera, entre otros. Priorizando las actividades de acuerdo a los requerimientos necesarios, donde se interactúa activamente con el cliente, dando una retroalimentación de los entregables en forma progresiva, gestionando el proyecto de forma colaborativa para cumplir. Estas metodologías ágiles se realizan en cortos periodos de tiempo, que facilitan entregas parciales antes de la culminación del proyecto.

Navarro, Moreno, Aranda, Parra, Rueda y Pantano (2017) mencionan que son metodologías adaptativas, que permiten llevar a cabo proyectos de mejoras de procesos considerando la gestión de cambio un punto importante para generar valor a los productos o servicios en beneficio del cliente y adaptándose fácilmente al entorno, mejorando la eficiencia en la rentabilidad y modificando sus funcionalidades o añadiendo otras. Esta metodología ágil tiene como característica el constante desarrollo de forma creciente, siendo base del desarrollo ágil organizar reuniones diarias y cortas (máximo 15 minutos) utilizadas para revisar lo avanzado, la tarea del día y los posibles riesgos a encontrar.

Ruiz Larrocha (2017) expone que las metodologías ágiles proponen abordar proyectos desde una perspectiva más simple, en los equipos ágiles suelen ser auto organizados y multidisciplinarios. Las planificaciones del trabajo en este tipo de metodologías ágiles son más cortas y menos costosas de realizar y tratan de motivar a los equipos de trabajo reuniéndose cada día en pequeñas reuniones para ver los avances y problemas encontrados cada día. También se centra en las personas que son las portadoras del conocimiento y proponen una documentación del producto muy ligera, es decir menos exhaustiva.

Según Cadavid, Fernández Martínez y Morales Vélez, indican que las metodologías ágiles se basan en la flexibilidad, porque permiten dividir el entregable final del proyecto en

fases, siendo cada entrega en cortos tiempos de acuerdo a su prioridad. Así mismo, mantiene una comunicación y retroalimentación activa con los interesados y permite trabajar colaborativamente, adaptándose a los posibles cambios (como se citó en Molina Montero, Vite Cevallos, & Dávila Cuesta, 2018).

#### **2.2.1.2 Marco de medición**

Effective measurement frameworks that allow us to easily connect our tactical activity to our financial performance mean we can see the results of our experimentation quickly and easily. The measurement frameworks outlined in the measurement and financial sections of this book are designed to allow on our desired business objectives. This focus on ROI leads to much simpler internal communication and simplified sign-off of new initiatives (due to easier justification of any new approaches) [Los marcos de medición efectivos nos permiten conectar fácilmente nuestra actividad táctica con nuestro desempeño financiero, significa que podemos ver los resultados de nuestra experimentación rápida y fácilmente. Este enfoque en el ROI conduce a una comunicación interna mucho más simple y a la aprobación simplificada de nuevas iniciativas (debido a una justificación más fácil de cualquier enfoque nuevo)] (Rowles & Brown, 2017).

Según Piattini, M., García, F., García, I. (2015). Los marcos de medición permiten la evaluación y la calidad de los procesos, desde su conceptualización hasta la validación basado en la experiencia y observación de los hechos.

Para Cordero Guzmán y Rodríguez López (2017) el resultado que brindan los marcos de medición es la entrega de reportes inmediatos, proporcionando indicadores de desempeño seguros que permitan manejar múltiples fuentes de información que apoyan a la toma de decisiones. Estos indicadores clave de desempeño puede comprobar las tendencias y esto revela si los objetivos de la organización se están cumpliendo.



Conecta Software (2019) menciona que los marcos de medición son importantes para la empresa porque miden el impacto de transformación operativa y estratégica de los procesos del negocio aplicando las tecnologías de la información.

Por lo tanto, se requiere medir la demanda del servicio, conocer las opiniones de los clientes, entonces los marcos de medición tiene como objetivo integrar estas valoraciones o métricas para ayudarnos en la toma de decisiones y de esta manera asegurar un flujo constante de información del mercado que nos permita verificar que detectamos los cambios de tendencias.

Alard Josemaría (2017) describe que los marcos de medición deberán contemplar cuáles serán los KPI o indicadores claves de rendimiento por el que se medirá el performance de las actividades. Las organizaciones deben conocer los indicadores que les conciernen. El marco de medición resultará imprescindible si lo que busca es una cultura data-driven donde las decisiones basadas en datos cobran sentido en búsqueda de una optimización continua de los procesos y del negocio digital.

### **2.2.1.3 Vista de cliente único**

Well-integrated technology that allows us to fully understand our customers (and potential customers) across multiple channels is essential so that we can personalize our approach to cut through the noisy environment we operate in. Customers expect higher levels of service and personalization, and this trend will only increase as time goes on. A Single Customer View give us the opportunity to interrogate and utilize a range of data sources in an integrated way [La Tecnología bien integrada nos permite comprender completamente a nuestros clientes (y clientes potenciales). Una mirada a través de múltiples canales es esencial para que podamos personalizar nuestro enfoque para eliminar la vista errada en la que se está trabajando. Los clientes esperan niveles más altos de servicio y personalización y esta tendencia solo aumentará a medida que

pase el tiempo. Una vista de cliente único da la oportunidad de interrogar y utilizar una variedad de fuentes de datos de forma integrada] (Rowles & Brown, 2017, p. 220).

Según Alet (2015) la vista de cliente único es visualizar el negocio desde la mirada del cliente identificando prioridades, creando oportunidades con mayor valor y presentarlas de la mejor forma buscando obtener lazos sólidos para una ventaja competitiva sostenible.

Single customer view. One very practical aspect of this is the ability to understand our potential and existing customers better. We have access to more data than ever before (we'll explore this data from mobile apps, advertising and websites in Part Two). As we collect more and more data, though, we need to actually do something with it. It needs to be analysed and actions taken. [Un aspecto muy práctico de esto es la capacidad de comprender mejor a nuestros clientes potenciales y existentes. Tenemos acceso a más datos que nunca (exploraremos estos datos de aplicaciones móviles, publicidad y sitios web en la segunda parte). Sin embargo, a medida que recopilamos más y más datos, necesitamos hacer algo con ellos. Es necesario analizarlo y tomar medidas] (Rowles, 2017, p. 35).

Como menciona Trejo-Medina (2019) la vista única del cliente ayudará a comprender sus necesidades y luego poder analizarlas.

A single view of customers, customer data is widely viewed as one of a retailer's most valuable assets. Being able to collate, analyse and execute against customer data is an essential component of a successful sales approach. This information allows brands to deliver an individualised experience to every shopper that visits their website and, if used effectively, the insight retailers extract from this information improves the chance that a shopper's visit ends with a purchase [Una vista única de los clientes son los datos de los clientes que son considerados uno de los activos más valiosos de un minorista.

Ser capaz de recopilar, analizar y ejecutar con los datos del cliente es un componente esencial de un enfoque de ventas exitoso. Esta información permite a las marcas ofrecer una experiencia individualizada a cada comprador que visita su sitio web y, si se usa de manera eficaz, la información que los minoristas extraen de esta información mejora la posibilidad de que la visita de un comprador finalice con una compra.] (Holloman, C, 2016, p. s.p)

#### **2.2.1.4 Revisión de procesos**

Ongoing process review is part of our commitment to ongoing iteration and improvement. The review process is a way of putting iterative improvement on auto-drive, but this needs to be accompanied by a culture of challenging ourselves and our working practices [La revisión continua del proceso es parte de nuestro compromiso con la iteración y la mejora continua. La reseña del proceso es una forma de poner una mejora iterativa en la conducción automática, pero esto debe ir acompañado de una cultura de desafiarnos a nosotros mismos y a nuestras prácticas laborales] (Rowles & Brown, 2017, p. 220).

The process of review. Successful digital transformation projects do not dive straight in and start innovating or implementing - we have previously seen the consequences of technology-first activity, when no thought has been given to the strategic and business issues within the business. As with any proper strategic process, the process of review phase is used to establish the current situation of the organisation - but this strategic review has some specific components. As we've mentioned earlier, the process of digital transformation can be initiated because there is an opportunity to place a digital innovation at the heart of the organisation - remembering that innovation can be around digital technology, digital culture, digital practice or digital processes [La revisión de procesos. Los proyectos exitosos de transformación digital no se sumergen

directamente y comienzan a innovar o implementar; anteriormente hemos visto las consecuencias de la actividad de tecnología primero, cuando no se han pensado en los problemas estratégicos y comerciales dentro del negocio. Al igual que con cualquier proceso estratégico adecuado, el proceso de la fase de revisión se utiliza para establecer la situación actual de la organización, pero esta revisión estratégica tiene algunos componentes específicos. Como mencionamos anteriormente, el proceso de transformación digital se puede iniciar porque existe la oportunidad de colocar una innovación digital en el corazón de la organización, recordando que la innovación puede estar en torno a la tecnología digital, la cultura digital, la práctica digital o los procesos digitales] (Chaffey, Edmundson-Bird, & Hemphill, 2017, p. s.p)

Pardo (2017) indica que revisar si los procesos están funcionando como se planificaron es una buena práctica para mantener los procesos bajo control y además permite actuar para mejorarlos.

La revisión de procesos es mejorar su eficacia (conseguir mejores resultados) su eficiencia (utilizar al máximo los recursos que tenemos) y aumentar la satisfacción de todas las partes involucradas en el proceso. (Carvajal, Valls, Lemoine, Alcívar, 2017,p.41)

Para Medina, Nogueira, Hernández-Nariño y Comas (2019) mencionan que la revisión del proceso contribuye a la búsqueda de la mejora y por consiguiente a la eficiencia del sistema.

#### **2.2.1.5 Desarrollo continuo de habilidades**

All staff must be committed to constantly developing their own skills, and the organization needs to provide both the environment and the tools to help everyone to continue on this journey. Blended solutions should be available to expand skills and track progress and gamification-based approaches can have a significant impact on uptake. [Todo el personal debe estar comprometido con el desarrollo constante de sus

propias habilidades y la organización debe proporcionar tanto el medio como las herramientas para ayudar a todos a continuar en este viaje. Deben estar disponibles soluciones para ampliar las habilidades, realizar un seguimiento del progreso y los enfoques basados en la gamificación tienen un impacto significativo en la aceptación] (Rowles & Brown, 2017, p. 220).

Gómez y Vinasco (2020) indica que el desarrollar habilidades y competencias es parte del aprendizaje. Con estas habilidades se podrá hacer uso de los conocimientos aprendidos.

Ruiz-Velasco, Bárcenas y Domínguez (2018) señalan que aprender en espacios como en la escuela permite que desarrollen las habilidades para la toma de decisiones y el pensamiento crítico.

Para García-Gómez y Vargas-Rodríguez (2016) indican que solo a través de las habilidades se podrá demostrar el conocimiento y es con el desarrollo de estas que podrá lograr realizar actividades de forma más rápida y eficiente.

Para Kuz (2019) el desarrollo continuo de habilidades requiere que el aprendizaje sea continuo y permanente, tanto en conocimiento de los docentes como de los alumnos. Es así como se vuelve una experiencia en la que prevalece la flexibilidad del conocimiento de manera intrínseca, debido al crecimiento tecnológico que generan modificaciones estructurales en toda la sociedad incluyendo a la educación.

#### **2.2.1.6 Insights**

Iteration of existing approaches is great, but we also need sufficient stimulus to make sure we are considering issues and challenges beyond our day-to-day horizon. Insights tools and the processes used to review these tools are essential to creating a culture of innovation [La iteración de los enfoques existentes es excelente, pero también necesitamos suficiente estímulo para asegurarnos de que estamos considerando problemas y desafíos más allá de nuestro horizonte diario. Los instrumentos de

información y los procesos utilizados para revisar estos instrumentos son esenciales para crear una cultura de innovación] (Rowles & Brown, 2017, p. 221).

Según Dulanto (2018). El Insight es lo que las personas desconocían de sí mismo, es una revelación, es la percepción de la verdad o naturaleza oculta de las cosas, son experiencias reales y cotidianas del consumidor, enlazadas a los beneficios que el producto pueda brindar y a las emociones que en conjunto puedan generarse.

Chiu Werner y Reyes Zamora (2018) establecen que las decisiones estratégicas están basadas en el conocimiento del consumidor y la organización.

Según Pollard, podría decirse que el insight es algo muy obvio, pero que nunca se había expresado de esa manera. Autores como Mark Payne van un poco más allá y ponen de manifiesto que para definir lo que se está persiguiendo hay que empezar por el final y deconstruirlo. Por eso explica que “un insight es una verdad fresca, potente y energizante”. (Como se citó en Sebastián-Morillas, Muñoz-Sastre & Núñez-Cansado, 2020, p. 253)

Según Álvarez Ruíz, desarrolla que la elaboración de la estrategia es una de las tareas más valoradas por la agencia y el anunciante, y los buenos planners tienen que ser capaces de descubrir el insight y, en definitiva, el insight forma parte del proceso estratégico de la campaña. (Como se citó en Sebastián-Morillas, Muñoz-Sastre & Núñez-Cansado, 2020, p. 254)

Zapata (2016) menciona que las marcas se alejan del glamour y del éxito con el que siempre nos han vendido sueños y ahora apuestan por crear mensajes más humanos y cercanos, apoyándose en la nueva publicidad emocional. Esta publicidad parte de que una emoción trabaja siempre con insights (percepciones), las mismas que tienen que ver con valores, así como, los mensajes humanos son efectivos e impactantes porque conectan personas y se basan en las emociones.

### 2.2.1.7 Liderazgo

All the tools and techniques available will achieve little without clear direction from senior leaders on their importance. We also need senior leaders to constantly ask difficult questions about our organizations and keep an eye out for ways in which we may radically change our approach. In order to avoid market disruption, we must be constantly looking to disrupt our own markets and organizations [Todas las herramientas y técnicas disponibles lograrán poco sin una dirección clara del líder superior sobre la importancia de las mismas. También necesitamos que los líderes superiores hagan constantemente preguntas difíciles sobre nuestras organizaciones y estén atentos a las formas en que podemos cambiar radicalmente nuestro enfoque. Para evitar la interrupción del mercado, debemos buscar constantemente interrumpir nuestros propios mercados y organizaciones] (Rowles & Brown, 2017, p. 221).

Delgado (2018) nos dice que los líderes de la empresa digital tienen el reto de conseguir que su empresa se convierta en una hiperorganización, que pase de tener un grupo de empleados a una comunidad de contribuidores. Para ello, la hiperorganización tiene que definir y transmitir un propósito transformador. Las hiperorganizaciones son ambiciosas, piensan en grande, y buscan salirse de la foto. Esta ambición permite a estas empresas liderar desde el propósito y sirve como un atractor excepcional para los inversores, el talento y los socios que necesite en su modelo de negocio.

Según Cosme Vidal (2018) el liderazgo es una ocurrencia que se origina dentro de un grupo en el cual resalta el rol de una persona influenciando y coordinando actividades para el cumplimiento de un mismo objetivo.

Según Bennis y Burt (como se citó en Ruiz Speare, 2017). El liderazgo es la capacidad de influenciar en las personas de forma individual o grupal motivándolos a trabajar juntos para alcanzar los objetivos.

Según Romain Marciano (2019) líder TIM (transformador, inclusivo y motivador), son aquellos que se caracterizan por estar disponibles a aprender de los demás a nivel cognitivo y competencial, son empáticos motivados por la curiosidad, confiando en las habilidades de sus colaboradores, reconocen que los errores son parte de los procesos de aprendizaje. Este tipo de líder son honestos, transparentes, aplican la escucha activa y fomentan la diversidad para generar ideas innovadoras. Son partidarios de compartir el conocimiento entre disciplinas, eliminando la idea de que la información es el poder. Son líderes que priorizan el mejor trato a las personas.

### **2.2.2 Competencia Informacional**

Ha tenido un progresivo, pero lento desarrollo como concepto. El término en inglés information literacy fue acuñado en 1972 por Paul Zurkowski (Kelly, 2013) fue traducido al español como competencias informacionales y surge como concepto a propósito de la preocupación de los bibliotecarios por enseñar a los usuarios el manejo de la información (Grafstein, 2002). Buena parte de esta literatura viene del campo de la bibliotecología y ha influenciado gradualmente en el campo epistemológico de la psicología y de la educación, específicamente en el estudio de contextos de aprendizaje.

La definición que asume el presente trabajo de investigación es la presentada por Marais, quien las define como “el proceso de adquisición de conocimiento sobre actitudes y habilidades en información, como factores determinantes de la forma en que la gente explora la realidad, se desarrolla, vive, trabaja y se comunica en la sociedad de la información”. (Como se citó en Cabra-Torres, Marciales Vivas, Castañeda-Peña, Barbosa-Chacón & Melo Gonzáles, 2016).

La Association of College and Research dice:

Information literacy is the set of integrated abilities encompassing the selective discovery of information, the understanding of how information is produced and



valued, and the use of information in creating new knowledge and participating ethically in communities of learning [las alfabetizaciones informacionales son todas las destrezas y capacidades que se relacionan con adquirir la información pertinente y comprenderla desde el inicio de su producción hasta el uso de la misma, para la generación de conocimiento de forma ética y compartirla a grupos de aprendizajes] (como se citó en Ingvaldsen & Oberg, 2017, p.7).

En Marciales et al. (2016) la competencia informacional es la relación de aptitudes, motivaciones, creencias y adhesiones en una persona que fue desarrollando en el transcurso de su vida, ya sea en enseñanzas formales o experiencias vividas. Todo este desarrollo de la persona le permite adquirir información luego de haberla buscado, evaluado y usado, en base a sus experiencias formativas de aprendizaje.

Valverde-Crespo, Pro-Bueno, González-Sánchez (2018) Competencia informacional es el conjunto de habilidades que tiene una persona para saber ubicar, elegir y gestionar la información desde diferentes fuentes de información bibliográfica digital, para tener la capacidad de transformarla, comprenderla y así generar nuevos conocimientos que le permitirá tomar decisiones y ser resolutivo en diferentes situaciones.

Para García, Martínez y Rodríguez (2019) las competencias informacionales son la apropiación de nuevas destrezas y actitudes para el tratamiento de la información que permiten capacitar a los usuarios en como buscar, valorar y darle un uso apropiado.

En coherencia con la definición de Abad, L. (2017). Quien indica que la competencia informacional es la trascendencia de tres aspectos del conocimiento, como, la información, la comunicación y la computación. Apropiándose así del conocimiento para hacer a las personas más independientes, en la gestión de la información, para una evaluación crítica incluyendo su participación en el ciberespacio. Definiendo las siguientes habilidades: instrumental,

cognitivo-intelectual, sociocomunicacional, axiológica y emocional, las cuales constituyen las categorías del presente estudio, por lo que a continuación se detallan:

### **2.2.2.1 Habilidad instrumental**

Según Said Hung (2015) la habilidad instrumental consiste en adquirir las destrezas para seleccionar y utilizar de forma responsable, eficiente y pertinente una amplia variedad de recursos digitales y herramientas tecnológicas.

Según Área, Gros y Marzal, indica que es la habilidad de conocer, dominar y utilizar hardware y software de recursos digitales que permita trabajar de forma óptima las formas expresivas multimedia (como se citó en Garzón Clemente & Gomes, 2018)

Según Román-Mendoza (2018) la habilidad instrumental es el uso físico en sí de la tecnología abarcando no solo el uso de ordenadores, sino el de cualquier otro dispositivo y tecnología digital con el que se accede a internet, como tablets, wearables, o cualquier otro dispositivo móvil.

Según Abad Alcalá (2017) la habilidad instrumental es adoptar expertis y destrezas en el uso de los dispositivos electrónicos, desde armar, instalar y usar los diferentes componentes informáticos, además del uso de las aplicaciones para los mismos, como sistemas base, navegadores y aplicaciones de comunicación.

Hariyanto (2016) nos dice que se requieren de habilidades instrumentales para realizar búsquedas en diferentes dispositivos tecnológicos utilizando diversos navegadores en la web. Las búsquedas pueden realizarse en otros idiomas. La habilidad instrumental permite validar la coherencia de los términos y la calidad de los textos encontrados.

Ruiz-Velasco, Bárcenas y Domínguez (2018) indican que la habilidad instrumental es la destreza que se tiene al usar diversos tipos de software (incluyendo las diversas aplicaciones que se encuentran en internet) y hardware (equipos tecnológicos).

### **2.2.2.2 Habilidad cognitivo-intelectual**

Según Román-Mendoza (2018) la habilidad cognitiva es el saber acceder, evaluar y organizar la información de forma creativa y crítica, con estos conocimientos afianzará su capacidad para convertirse en agente de cambio.

Según Sanz de Acedo (2016) la habilidad cognitiva consiste en reflexionar cómo uno mismo aprende, razona, cree, decide, actúa, siente y evalúa sus resultados, proponiendo cambios para actuaciones futuras con la finalidad de ejercer mayor control en sus propios conocimientos.

Según Abad Alcalá (2017) es todo el conocimiento cognitivo adquirido, que permite realizar tareas de búsquedas, recopilar, analizar, evaluar y comprender el resultado del gran volumen de información para transformarla en conocimiento y compartirla a través de los recursos tecnológicos.

Según Área, Gros y Marzal, indica que la habilidad cognitiva intelectual es adquirir conocimientos necesarios de los proveedores de información como bibliotecas, archivos e internet (como se citó en Garzón Clemente & Gomes, 2018)

Ruiz-Velasco, Bárcenas y Domínguez (2018). Es el conocimiento de saber buscar, seleccionar, evaluar y procesar la información recuperable de las tecnologías de información y comunicación con la finalidad de difundirla en diferentes medios.

### **2.2.2.3 Habilidad sociocomunicacional**

Según Román-Mendoza (2018) la habilidad sociocomunicacional es la habilidad de crear contenidos digitales y distribuirlos en diferentes plataformas para poder compartirlos con otros, no solo permite relacionarse con las tecnologías si no también ser capaces de emplearlas para una mejor práctica profesional.

Según Área, Gros y Marzal, indica que es la habilidad que permite comunicarse, participar, elaborar y difundir productos propios, en diferentes plataformas digitales como redes sociales, en diferentes medios de comunicación (como se citó en Garzón Clemente & Gomes, 2018)

Según Rosales indica que *communicative skills* involve dialogue and conversations, for example the ability to maintain visual contact [las habilidades comunicativas implican el diálogo y las conversaciones, por ejemplo, la capacidad de mantener el contacto visual] (como se citó en Basantes-Andrade, A., Naranjo-Toro, M., Zambrano, M., Botto-Tobar, M. 2020).

Para Abad Alcalá (2017) la habilidad sociocomunicacional se refiere a la creación de contenidos textuales en diferentes formatos digitales para su difusión y comunicación usando las tecnologías. Esta habilidad permite adquirir normas de comportamientos positivos, con respecto a la empatía, trabajo en equipo y trabajo colaborativo.

Ruiz-Velazco (2019) menciona que la habilidad sociocomunicacional es aquella habilidad que se relaciona con la elaboración de información y se difunde en diferentes plataformas digitales que permiten la comunicación fluida entre las personas.

#### **2.2.2.4 Habilidad axiológica**

Según Román-Mendoza (2018) la habilidad axiológica es el desarrollo de valores éticos y democráticos en la sociedad de la información donde se busca compartir conocimiento con una enseñanza reflexiva.

Según Medina, De La Herrán, Domínguez (2020) indica que la habilidad axiológica puede ser desarrollada por una persona que participa, interviene, actúa, aprende y se interrelaciona con los valores.

Para Abad Alcalá (2017) la habilidad axiológica es relativo al compromiso de las personas en cuanto al uso responsable de las TIC's el cual influye en el entorno cultural y político, para evitar conductas negativas en la comunicación. Así mismo, se trata de desarrollar los valores éticos en las personas para el buen uso de la información.

Ruiz-Velasco, Bárcenas y Domínguez (2018) expone que la habilidad axiológica está referida al uso ético de la información por parte de los individuos aplicando las tecnologías de la información.

Según Ibáñez-Martín (2018) la habilidad axiológica consiste en formar conciencia ética del uso apropiado y responsable de las tecnologías de la información ya que influyen en la sociedad para evitar conductas negativas.

#### **2.2.2.5 Habilidad emocional**

Según Rosales indica que Emotional skills are associated to the expression and recognition of emotions and feelings as well as physical contact [Las habilidades emocionales están asociados a la expresión y reconocimiento de emociones y sentimientos así como al contacto físico] (como se citó en Basantes-Andrade, A., Naranjo-Toro, M., Zambrano, M., Botto-Tobar, M. 2020).

En Abad Alcalá (2017) esta habilidad se caracteriza por el equilibrio afectivo-personal ya que se encuentra relacionada con el desarrollo de la empatía y el autocontrol de las emociones negativas, con la finalidad de formar una identidad digital.

Ferro Veiga (2020) dice que la habilidad emocional es básica para las interrelaciones personales y profesional. Además, se complementa con la habilidad del liderazgo y la eficacia en los tratos interpersonales.

Según Román-Mendoza (2018) la habilidad emocional es el control de las emociones y desarrollo de la empatía a través de las redes, así como, la importancia en las relaciones con su entorno para garantizar el éxito del autoaprendizaje.

Según el Ministerio de Educación y Formación Profesional (2019). Indica que la habilidad emocional es una habilidad básica en la vida, al sumar de forma positiva en el bienestar de la persona propiciando su buena salud mental y ayudando en el desarrollo de sus habilidades sociales y emocionales para controlar sus reacciones, resolver conflictos y permitiéndole empatizar con otras personas.

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1 Enfoque, alcance y diseño

El presente trabajo de investigación desarrolla el enfoque cualitativo porque evalúa y describe las percepciones de los formadores de usuario en el programa de formación a docentes y como beneficia su desarrollo en las competencias informacionales de una universidad privada de Lima.

El alcance es descriptivo, porque especifica propiedades y características importantes de la cultura digital y competencias informacionales desde las percepciones de los formadores de usuarios del programa de formación a docentes quienes conforman la muestra del presente estudio, describiendo sus categorías.

El diseño es fenomenológico porque tiene como propósito explorar, describir y comprender las experiencias, las vivencias y las percepciones de los formadores de usuarios con respecto a cultura digital y competencias informacionales del programa de formación a docentes. (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2014).

## 3.2 Matrices de alineamiento

### 3.2.1 Matriz de consistencia

Tabla 1

*Matriz de consistencia*

Problemas	Objetivos	Variables	Categorías	Metodología
PG: ¿De qué manera se desarrollan la cultura digital y las competencias informacionales desde las percepciones de los formadores de usuarios del programa de formación a docentes de una Universidad Privada de Lima, en el 2020-I?	OG: Describir el desarrollo de la cultura digital y las competencias informacionales desde las percepciones de los formadores de usuarios del programa de formación a docentes de una Universidad Privada de Lima, en el 2020-I.	Cultura digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodologías ágiles</li> <li>• Marco de medición</li> <li>• Vista de cliente único</li> <li>• Revisión de procesos</li> <li>• Desarrollo continuo de habilidades</li> <li>• Insight</li> <li>• Liderazgo</li> </ul>	<p><b>Enfoque:</b> Cualitativo</p> <p><b>Alcance:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> Fenomenológico</p> <p><b>Población y muestra:</b> 10 formadores de usuarios de la biblioteca de una Universidad Privada de Lima, en el 2020-I.</p> <p><b>Técnicas:</b> Entrevista</p> <p><b>Instrumentos:</b> Guía de preguntas para la entrevista semiestructurada</p>
PE1: ¿De qué manera se desarrolla la cultura digital desde las percepciones de los formadores de usuarios del programa de formación a docentes de una Universidad Privada de Lima, en el 2020-I?	OE1: Describir el desarrollo de la cultura digital desde las percepciones de los formadores de usuarios del programa de formación a docentes de una Universidad Privada de Lima, en el 2020-I.	Competencias informacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad instrumental</li> <li>• Habilidad cognitiva-intelectual</li> <li>• Habilidad sociocomunicacional</li> <li>• Habilidad axiológica</li> <li>• Habilidad emocional</li> </ul>	
PE2: ¿De qué manera se desarrollan las competencias informacionales desde las percepciones de los formadores de usuarios del programa de formación a docentes de una Universidad Privada de Lima, en el 2020-I?	OE2: Describir el desarrollo de las competencias informacionales en los docentes, desde las percepciones de los formadores de usuarios del programa de formación a docentes de una Universidad Privada de Lima, en el 2020-I.			



### 3.2.2 Matriz de operacionalización de variables de la Cultura Digital

Tabla 2

*Matriz de operacionalización de la variable Cultura Digital*

Definición conceptual	Definición operacional	Categorías	Indicadores	Ítems de la entrevista a formadores de usuarios
Según Rowles & Brown (2017) significa, que además de arreglar cosas como la integración de la tecnología, también se implementan procesos y enfoques que nos permiten adaptarnos y mejorar constantemente.	Metodologías ágiles, Marco de medición, Vista de cliente único, Revisión de procesos, Desarrollo continuo de habilidades, Insight, Liderazgo, que se evalúan a través de una entrevista.	Metodologías ágiles	Los formadores de usuarios utilizan metodologías ágiles.	¿De qué manera los formadores de usuarios utilizan las metodologías ágiles?
		Marco de medición	Los formadores de usuarios disponen de sistemas digitales que les permiten obtener reportes detallados de los talleres que facilitan.	¿De qué manera los formadores de usuarios obtienen reportes sobre los talleres facilitados a los docentes? ¿Qué tipo de reportes o informes utilizan?
		Vista de cliente único	La universidad proporciona información completa del docente a través de un sistema compartido.	¿De qué manera la universidad proporciona información de los docentes a los formadores de usuarios?
		Revisión de procesos	Los formadores de usuarios mejoran constantemente su proceso de enseñanza integrando nuevas tecnologías.	¿De qué manera los formadores de usuarios identifican oportunidades de mejora y cómo integran nuevas tecnologías en su proceso de enseñanza?
		Desarrollo continuo de habilidades	Los formadores de usuarios tienen un plan de capacitación continua para sus docentes, utilizando estrategias digitales para cumplir con su plan.	¿De qué manera los formadores de usuarios aplican las estrategias digitales para cumplir con el plan de capacitación continua de sus docentes?
		Insight	Los formadores de usuarios identifican las necesidades reales de los docentes para el diseño de nuevos programas de capacitación.	¿De qué manera los formadores de usuarios identifican las necesidades reales de los docentes para el diseño de nuevos programas de capacitación?
		Liderazgo	Los líderes motivan a sus colaboradores para generar ideas innovadoras en la universidad.	¿De qué manera los líderes de su área los motivan para generar ideas innovadoras? ¿Consideran que sus líderes tienen las competencias adecuadas para ejecutar estrategias digitales?

### 3.2.3 Matriz de operacionalización de la variable Competencias Informacionales

Tabla 3

*Matriz de operacionalización de la variable Competencias Informacionales*

Definición conceptual	Definición operacional	Categorías	Indicadores	Ítems de la entrevista a formadores de usuarios
<p>Para Cabra, Castañeda y Marciales, (2016), es el proceso de adquisición de conocimiento sobre actitudes y habilidades en información, como factores determinantes de la forma en que la gente explora la realidad, se desarrolla, vive, trabaja y se comunica en la sociedad de la información.</p> <p>Abad, L. (2017). Define las siguientes habilidades: instrumental, cognitivo-intelectual, sociocomunicacional, axiológica y emocional,</p>	Habilidad Instrumental	Habilidad Instrumental	Los docentes adquieren conocimiento práctico en el uso de diferentes dispositivos tecnológicos y aplicativos.	¿Cómo los docentes adquieren conocimiento práctico en el uso de los diferentes dispositivos tecnológicos y aplicativos?
	Habilidad Cognitiva-Intelectual	Habilidad Cognitiva-Intelectual	Los docentes adquieren habilidades cognitivas para utilizar de forma apropiada la información y así transmitir el conocimiento.	¿De qué manera los docentes obtienen y procesan la información para construir y transmitir conocimiento?
	Habilidad Socio-comunicacional			
	Habilidad Axiológica	Habilidad Socio-comunicacional	Los docentes crean material multimedia y son difundidos en diferentes formatos para establecer comunicación a través de la TIC's.	¿De qué manera los docentes crean y difunden su material de clase luego de recibir las capacitaciones?
	Habilidad Emocional, que se evalúan a través de una entrevista.	Habilidad Axiológica	Los docentes toman conciencia y adquieren valores éticos en el uso de la información.	¿De qué manera los docentes fomentan el uso de las citas bibliográficas?
	Habilidad Emocional	Los docentes demuestran empatía con sus estudiantes en los entornos digitales.		

### 3.3 Población y muestra

La población, según Lepkowski (como se citó en Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2014), es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. En la presente investigación la población está compuesta por 10 formadores de usuarios del programa de formación a docentes de una Universidad privada de Lima, durante el periodo 2020-I.

Según Hernández Sampieri et al. (2014) la muestra es el subconjunto de elementos que pertenecen a la población. El tipo de muestreo que asume la presente investigación es no probabilístico y por conveniencia. No probabilístico porque según Johnson (citado por Hernández-Sampieri et al., 2013) es la elección de los elementos que no dependen de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador. El muestreo por conveniencia se realiza debido a su fácil disponibilidad, en coherencia con Kinner y Taylor (como se citó en Hernández Sampieri et al., 2014)

El tipo de muestreo de la presente investigación es no probabilístico ya que se aplicaron criterios cualitativos para su conformación. La muestra por conveniencia está compuesta por 10 formadores de usuarios del programa de formación de docentes de una Universidad privada de Lima.

Los criterios de la muestra fueron:

- Ser formador de usuario de docentes en actividad en el periodo 2020-I de la Universidad.
- Tener acceso a diferentes plataformas que dispone la Universidad.

### 3.4 Técnicas e instrumentos

En coherencia con el enfoque, alcance y diseño de la presente investigación, se opta por la siguiente técnica e instrumento:

Técnica	Instrumento
Entrevista	Guía de preguntas para entrevista semiestructurada

La entrevista como técnica según Savin-Baden, Major, King y Horrocks, es una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). A través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema (como se citó en Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2014).

La guía de preguntas de la entrevista semiestructurada es un instrumento conformado por 14 ítems de preguntas abiertas, 9 ítems corresponden a la variable cultura digital y los otros 5 ítems a la variable de las competencias informacionales, porque nos permitirá conocer la percepción de cada formador de usuario integrantes de la muestra, acerca de las variables y categorías de estudio.

### 3.5 Aplicación de instrumentos

Para recoger la información se realizaron las siguientes actividades:

Entrevista:

- Vía telefónica se invitó a cada uno de los 10 formadores de usuarios a una reunión virtual mediante la plataforma Zoom.
- En la invitación se realizó el siguiente protocolo:
  - ✓ Saludo cordial a los formadores de usuarios.
  - ✓ Información del propósito del estudio.
  - ✓ Aceptación y coordinación de fechas disponibles para realizar la entrevista por parte de los formadores de usuarios.
  - ✓ Explicación de la importancia de la veracidad en las respuestas.
  - ✓ Agradecimiento por su valiosa colaboración.
- La entrevista se llevó a cabo del 30 de setiembre al 21 de octubre de 2020

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS

### 4.1 Resultados y análisis de la variable Cultura Digital

#### 4.1.1 Categoría Metodologías Ágiles

**Indicador:** Los formadores de usuarios utilizan metodologías ágiles.

Tabla 4

#### *Categoría Metodologías Ágiles*

Ítems	Percepciones de los formadores de usuarios	Interpretación
¿De qué manera los formadores de usuarios utilizan las metodologías ágiles?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizan la plataforma Blackboard Collaborate, para realizar las reuniones del equipo de formación de usuarios, también interactúan, comparten ideas y documentos, planifican e implementan cursos virtuales, obtienen reportes de evaluaciones, permitiendo mejorar el flujo del trabajo.</li> <li>• Las reuniones de trabajo del equipo de formación de usuarios se realizan por intermedio de la plataforma Blackboard Collaborate semanalmente o cada dos semanas, algunas toman más de una hora pues el tiempo dependen del tema y también es usada para la revisión de incidentes sucedidos.</li> <li>• Utilizan otras herramientas tecnológicas colaborativas como Google, One drive que les permite agilizar el tema para presentar reportes e informes.</li> </ul>	<p>Los formadores de usuarios utilizan parcialmente las metodologías ágiles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No se realizan entregas parciales de los productos desarrollados y mantienen reuniones por periodos largos de tiempo.</li> <li>-Utilizan herramientas digitales como Blackboard Collaborate para realizar videoconferencia en su trabajo colaborativo.</li> </ul>

#### 4.1.2 Categoría Marco de Medición

**Indicador:** Los formadores de usuarios disponen de sistemas digitales que les permiten obtener reportes detallados de los talleres/capacitaciones que facilitan.

Tabla 5

##### *Categoría Marco de Medición*

Ítems	Percepciones de los formadores de usuarios	Interpretación
<p>¿De qué manera los formadores de usuarios obtienen reportes sobre los talleres/capacitaciones facilitados a los docentes? ¿Qué tipo de reportes o informes utilizan?</p>	<p>Los formadores de usuarios obtienen reportes sobre los talleres/capacitaciones que facilitan a los docentes de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo de formación de usuarios realiza cursos que son programados por la Dirección de Personal para lo cual se requieren reportes de notas, de asistencia y que son registrados en la plataforma People Soft.</li> <li>• La biblioteca genera reportes de uso de las bases de datos bibliográficas y de acuerdo a esos indicadores el equipo de formación de usuarios elabora los paquetes de capacitación.</li> <li>• A través de Blackboard Collaborate se puede obtener reportes de las capacitaciones realizadas: por semestre, de asistencia, el tiempo de conexión identificando las horas y minutos de permanencia del asistente, también permite implantar un test inicial y final para medir el aprendizaje.</li> <li>• Temporalmente se utilizó una aplicación que se llama ASANA para información estadística respecto a la cantidad de cursos y docentes que se están capacitando. También utilizan otra herramienta llamada LIBWIZAR para realizar encuestas sobre qué les pareció la capacitación y en qué pueden mejorarla.</li> </ul>	<p>Los formadores de usuarios cuentan con reportes que les permiten elaborar sus propias estadísticas de forma manual.</p> <p>Sin embargo, no tienen con un tablero de control automatizado (Dashboard), para conocer sus indicadores de gestión.</p>

### 4.1.3 Categoría Vista Único de Cliente

**Indicador:** La universidad proporciona información completa del docente a través de un sistema compartido.

Tabla 6

#### *Categoría Vista Único de Cliente*

Ítems	Percepciones de los formadores de usuarios	Interpretación
¿De qué manera la universidad proporciona información de los docentes a los formadores de usuarios?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe un repositorio único con los datos de los docentes para ser proporcionado a las diversas áreas de la universidad.</li> <li>• Las facultades cuentan con una matriz en excel de información detallada de los docentes que van a participar en algunos talleres o capacitaciones o cursos el cual es proporcionada por la Dirección de Personal a solicitud del coordinador del equipo de formación de usuarios.</li> <li>• La universidad cuenta con un sistema de información de investigación CRIS (Current Research Information System of University), donde se visualiza la información de las publicaciones de los docentes investigadores.</li> <li>• A través de la página web del Instituto de Investigación de la Universidad (IDIC) hay una opción que permite visualizar los estudios profesionales y las publicaciones de los docentes si es que las tuviera.</li> <li>• En el Repositorio Institucional se recoge la información de la producción científica del investigador y académica de los miembros de la universidad.</li> </ul>	<p>La universidad no proporciona información completa del docente a través de una única interfaz.</p> <p>Sin embargo, los formadores de usuarios deben consultar y validar la información de los docentes en diferentes plataformas para cubrir esta necesidad.</p>

#### 4.1.4 Categoría Revisión de Procesos

**Indicador:** Los formadores de usuarios mejoran constantemente su proceso de enseñanza integrando nuevas tecnologías.

Tabla 7

##### *Categoría Revisión de Procesos*

Ítems	Percepciones de los formadores de usuarios	Interpretación
<p>¿De qué manera los formadores de usuarios identifican oportunidades de mejora y como integran nuevas tecnologías en su proceso de enseñanza?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En las reuniones del equipo de formación de usuarios y otras áreas se discute acerca de las necesidades, el feedback de los docentes y también de las demandas de los cursos virtuales, donde se busca mejorar las capacitaciones ajustando los contenidos y metodologías, se ha tratado de trabajar un enfoque pedagógico dirigido a los usuarios docentes para un aprendizaje de manera autónoma, sin embargo, no está completamente implementada.</li> <li>• El equipo de formación de usuarios al detectar las diferentes necesidades, encuentra oportunidades de mejoras de las actividades respecto a las capacitaciones, para reforzar el aprendizaje utilizando diferentes herramientas.</li> <li>• Todas las capacitaciones son grabadas, es así como también podrían encontrar oportunidades de mejoras.</li> </ul>	<p>Los formadores de usuarios encuentran oportunidades de mejoras de sus actividades o procesos mediante feedback de los docentes o pares y la colaboración de otras áreas.</p> <p>Sin embargo, no cuenta con políticas de mejora continua o procedimientos establecidos para realizar revisiones continuas.</p>



#### 4.1.5 Categoría Desarrollo Continuo de Habilidades

**Indicador:** Los formadores de usuarios tienen un plan de capacitación continua para sus docentes, utilizando estrategias digitales para cumplir con su plan.

Tabla 8

##### *Categoría Desarrollo Continuo de Habilidades*

Ítems	Percepciones de los formadores de usuarios	Interpretación
¿De qué manera los formadores de usuarios aplican las estrategias digitales para cumplir con el plan de capacitación continua de sus docentes?	<p>Los formadores de usuarios aplican las estrategias digitales para cumplir con el plan de capacitación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollando productos In House, que son utilizados en las capacitaciones dentro del aula virtual del docente.</li> <li>• Se utiliza una plataforma llamada LIBGUIDES que les permite crear guías temáticas transversales, auto instructivas que sirven como una herramienta de cabecera al estudiante y al docente para centralizar todos los recursos que tienen dispersos y enfocarlos a una especialidad o por temas. Así mismo cuentan con cursos sincrónicos y asincrónicos como por ejemplo el curso de Formato APA.</li> <li>• También utilizando la plataforma Blackboard Collaborate para las sesiones virtuales personalizadas o grupales.</li> <li>• En el Bibliochat, se plasman algunas necesidades o sugerencias de los alumnos y los docentes, que luego son llevados a los programas de capacitación.</li> </ul>	<p>Los formadores de usuarios tienen un plan de capacitación continua para sus docentes y utilizan estrategias digitales para mejorar de forma continua sus habilidades.</p> <p>Los formadores de usuarios son autodidactas y se encuentran en constante capacitación.</p>

#### 4.1.6 Categoría Insight

**Indicador:** Los formadores de usuarios identifican las necesidades reales de los docentes para el diseño de nuevos programas de capacitación.

Tabla 9

##### *Categoría Insight*

Ítems	Percepciones de los formadores de usuarios	Interpretación
¿De qué manera los formadores de usuarios identifican las necesidades reales de los docentes para el diseño de nuevos programas de capacitación?	<p>Los formadores de usuarios identifican las necesidades reales de los docentes para el diseño de nuevos programas de capacitación a través:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Del servicio de bibliochat, correo electrónico, redes sociales, videollamadas y coordinaciones con los docentes quienes transmiten sus necesidades y en función a estos problemas se detecta y se elabora una capacitación especializada.</li> <li>• En reuniones con otras áreas como el área de referencia que retroalimenta la labor del formador de usuario al captar las necesidades de los docentes.</li> <li>• La biblioteca se alinea al plan estratégico de la universidad, cumpliendo con los objetivos que les corresponde respecto a los temas de los programas de capacitación.</li> </ul>	<p>Los formadores de usuarios si identifican las necesidades reales de los docentes para el diseño de nuevos programas de capacitación, basándose en diferentes medios como bibliochat, correos electrónicos, redes sociales, videollamadas, que les sirven como canales de retroalimentación. Es así que de acuerdo a la recopilación de esta información ellos elaboran sus productos y programas de capacitación.</p>

#### 4.1.7 Categoría Liderazgo:

**Indicador:** Los líderes motivan a sus colaboradores para generar ideas innovadoras en la universidad.

Tabla 10

#### *Categoría Liderazgo*

Ítems	Percepciones de los formadores de usuarios	Interpretación
<p>¿De qué manera los líderes de su área los motivan para generar ideas innovadoras?</p> <p>¿Consideran que sus líderes tienen las competencias adecuadas para ejecutar estrategias digitales?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los líderes y el equipo de formación de usuarios realizan reuniones y utilizan la técnica de lluvia de ideas, realizan trabajo en equipo y siempre son motivados a innovar con libertad. Así mismo, la universidad tiene un programa anual y premia a los mejores proyectos, la biblioteca ya ha ganado premios consecutivos siendo esto un incentivo, una motivación, que permite posicionar al área dentro de la institución contando con el respaldo de las autoridades.</li> <li>• La jefatura tiene dominio y habilidad en las estrategias digitales, siempre está actualizada en herramientas y nuevas plataformas, dando feedback que contribuye a la elaboración de nuevos servicios.</li> </ul>	<p>Los líderes si motivan a sus colaboradores para generar ideas innovadoras en la universidad.</p> <p>Los formadores de usuarios son motivados a través de concursos en la institución y constantemente se les brindan feedback por parte de sus líderes.</p> <p>Los formadores de usuarios si consideran que los líderes tienen las competencias adecuadas para ejecutar estrategias digitales.</p>

## 4.2 Resultados y análisis de la Competencia Informacional

### 4.2.1 Categoría Habilidad Instrumental:

**Indicador:** Los docentes adquieren conocimiento práctico en el uso de diferentes dispositivos tecnológicos y aplicativos.

Tabla 11

#### *Categoría Habilidad Instrumental*

Ítems	Percepciones de los formadores de usuarios	Interpretación
¿Cómo los docentes adquieren conocimiento práctico en el uso de los diferentes dispositivos tecnológicos y aplicativos?	<p>Los docentes adquieren conocimiento práctico en el uso de los diferentes dispositivos tecnológicos y aplicativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A través de las capacitaciones del uso y aplicación de las bases de datos bibliográficas y otros recursos. También los docentes adquieren las habilidades para poder emplear los aplicativos como el Blackboard Collaborate.</li> <li>• Es más fácil para docentes jóvenes aprender a manejar el hardware y software, es más difícil para docentes de edades más avanzadas, para ellos se requiere más ayuda. Sin embargo, aquellos docentes que no se involucraban en las capacitaciones anteriores, se han visto en la obligación de participar de forma más activa debido a la pandemia del Covid-19.</li> </ul>	<p>Los docentes adquieren conocimiento práctico en el uso de diferentes dispositivos tecnológicos y aplicativos. Se ha observado que durante la pandemia del COVID-19 los docentes se han involucrado más en las capacitaciones sobre el uso de fuentes bibliográficas.</p> <p>Además, las entrevistas revelan que es más fácil adquirir esta habilidad en los docentes jóvenes con respecto al manejo del hardware y software, encontrando mayores dificultades en docentes de edades más avanzadas.</p>

## Categoría Habilidad Cognitiva-Intelectual

**Indicador:** Los docentes adquieren habilidades cognitivas para utilizar de forma apropiada la información y así transmitir el conocimiento.

Tabla 12

*Categoría Habilidad Cognitiva-Intelectual*

Ítems	Percepciones de los formadores de usuarios	Interpretación
¿De qué manera los docentes obtienen información apropiada para transmitir el conocimiento?	<p>Los docentes obtienen información apropiada para transmitir el conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediante las capacitaciones en las herramientas que ofrece la biblioteca, como son las bases de datos bibliográficas que contienen información adecuada y de calidad para el desarrollo de su clase.</li> <li>• Mediante la experiencia relacionada a los conocimientos de su propia área de la carrera y complementan con capacitaciones en el uso de las bases de datos bibliográficas, el equipo de formación de usuarios entrega material visual que podrán ser reutilizados por el docente en sus cursos.</li> <li>• A través de las investigaciones que realizan en las bases de datos, artículos de investigación, revistas para utilizarlas en sus clases o asesorías a los alumnos.</li> </ul>	<p>Los docentes si adquieren habilidades cognitivas-intelectuales para utilizar de forma apropiada la información y así transmitir el conocimiento.</p> <p>Desde la percepción de los formadores de usuarios los docentes adquieren nuevos conocimientos a través de su participación en las capacitaciones que ellos realizan con respecto a las bases de datos bibliográficas y otros recursos que contienen información adecuada y de calidad.</p>

#### 4.2.2 Categoría Habilidad Sociocomunicacional:

**Indicador:** Los docentes crean material multimedia y son difundidos en diferentes formatos para establecer comunicación a través de las TIC's

Tabla 13

#### *Categoría Habilidad Sociocomunicacional*

Ítems	Percepciones de los formadores de usuarios	Interpretación
¿De qué manera los docentes crean y difunden su material de clase luego de recibir las capacitaciones?	<p>Los docentes crean y difunden su material de clase luego de recibir las capacitaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A través de las capacitaciones que realiza el equipo de formación de usuarios al docente sobre el manejo de las herramientas y bases de datos que ofrece la biblioteca, el docente invita a los alumnos a que desarrollen investigaciones aplicando lo que han encontrado en la base de datos, para la elaboración de artículos o un documento que serán utilizados en sus clases.</li> <li>• El docente tiene a su disposición el material visual de las capacitaciones como son presentaciones, herramientas bibliográficas y guías temáticas de acuerdo a la especialidad. Antes contaban con la bibliografía de silabo en formato impreso ahora está en formato digital debido a la pandemia Covid-19 y esto es difundido a los estudiantes.</li> </ul>	<p>Los docentes sí crean material multimedia y son difundidos en diferentes formatos para establecer comunicación a través de las TIC's. Estos materiales son utilizados para la elaboración de artículos o documentos a difundir en sus clases y/o plataformas relacionadas a la investigación.</p>

### 4.2.3 Categoría Habilidad Axiológica:

**Indicador:** Los docentes toman conciencia y adquieren valores éticos en el uso de la información.

Tabla 14

#### *Categoría Habilidad Axiológica*

Ítems	Percepciones de los formadores de usuarios	Interpretación
¿De qué manera los docentes fomentan el uso de las citas bibliográficas?	<p>Los docentes fomentan el uso de las citas bibliográficas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediante el cumplimiento de las directivas elaboradas por la universidad desde la instancia más alta que es el rector respecto al uso honesto de la información, existiendo sanciones por plagio en los documentos de investigación.</li> <li>• Después de recibir las capacitaciones por el equipo de formación de usuarios donde tocan los temas de ética, integridad y honestidad académica dentro del taller de APA, con la finalidad de concientizar al usuario sobre la importancia de los derechos de autor y el uso ético de la información.</li> <li>• Mediante el uso de programas que les permite evaluar e identificar la similitud que puedan tener los trabajos académicos o tesis, como son Turnitin y Safeassing de Blackboard Collaborate.</li> </ul>	<p>Los docentes si fomentan el uso de las citas bibliográficas al dar cumplimiento de las directivas de la universidad.</p> <p>El equipo de formación de usuarios incluye los temas de ética, integridad y honestidad académica en los talleres de formato APA, Turnitin y Safeassing de Blackboard Collaborate.</p>

### 4.3 Discusión de los resultados

PRIMERO.- Según el primer objetivo específico, que es describir el desarrollo de la cultura digital desde las percepciones de los formadores de usuarios del programa de formación a docentes de una Universidad Privada de Lima, en el periodo 2020-I.

Se observó que el desarrollo de la cultura digital se aplica parcialmente en algunas de sus categorías que se describen a continuación:

Se describe el desarrollo de la categoría metodologías ágiles de acuerdo a las respuestas brindadas por el equipo de formadores de usuarios, evidenciando que son un equipo auto organizado y multidisciplinario, que supo adaptarse rápidamente a las nuevas necesidades en este nuevo contexto de la pandemia COVID-19, trabajando de forma colaborativa con la herramienta Blackboard Collaborate para llevar a cabo sus reuniones de coordinación y realizar actividades de capacitaciones de los docentes, aplicando así parte de las metodologías ágiles, como hallazgo encontramos que los formadores de usuario no realizan entregas parciales de los productos desarrollados y mantienen reuniones por periodos largos de tiempo, no estando en coherencia con Martín Gómez (2020) quien señala que en la metodología ágil se desarrollan reuniones en periodos cortos de tiempo y además trabajan con entregas parciales antes de la culminación del proyecto.

Se describir el desarrollo de la categoría marcos de medición de acuerdo a las respuestas brindadas por el equipo de formadores de usuarios, quienes manifiestan que tienen reportes de asistencia, notas, permanencia en la plataforma y uso de bases de datos bibliográficas generadas por las herramientas Blackboard Collaborate, People Soft y ad hoc, para la elaboración de estadísticas de forma manual que les permite visualizar su nivel de avance y tomar decisiones para futuras actividades, como hallazgo encontramos que no cuentan con un tablero de control automatizado (Dashboard), para conocer sus indicadores de gestión, en coherencia con Cordero Guzmán y Rodríguez López (2017) que dicen que los marcos de medición consisten



en la entrega de reportes inmediatos permitiendo evaluar el desempeño del equipo y el cumplimiento de objetivos de la organización.

Se describe el desarrollo de la categoría vista de cliente único de acuerdo a las respuestas brindadas por el equipo de formadores de usuarios, quienes manifiestan que tienen una matriz en excel con información detallada de los docentes que participan en algunas capacitaciones o cursos, cuya información es proporcionada por la Dirección de Personal a solicitud del coordinador del equipo de formación de usuarios, igualmente cuentan con la plataforma CRIS (Current Research Information System of University) el cual es un sistema de información de investigación donde se visualiza la información de los docentes con publicaciones. También consultan la web del Instituto de Investigación de la misma universidad, para visualizar los estudios profesionales y las publicaciones de los docentes, además se recoge la información de la producción científica y académica desde el Repositorio Institucional, como hallazgo encontramos que tienen que revisar diferentes plataformas o fuentes de datos de los docentes, porque en la institución no existe un sistema integrado bajo una única interfaz con toda la información de los docentes, en coherencia con Holloman (2017), que indica que una vista única de los clientes son los datos de los clientes que son considerados uno de los activos más valiosos. Ser capaz de recopilar, analizar y ejecutar los datos del cliente, al ser un componente esencial.

Se describe el desarrollo de la categoría revisión de procesos de acuerdo a las respuestas brindadas por el equipo de formadores de usuarios, quienes indican que a partir de sus observaciones encuentran oportunidades de mejoras de sus procesos mediante feedback de los docentes, recomendaciones entre pares, colaboración de otras áreas. Como hallazgo encontramos que no cuentan con políticas o procedimientos establecidos para realizar revisiones continuas, en coherencia con Rowles & Brown, (2017) La revisión de procesos es parte de nuestro compromiso con la iteración y la mejora continua.

Se describe la categoría desarrollo continuo de habilidades de acuerdo a las respuestas brindadas por el equipo de formadores de usuarios, quienes fortalecen sus habilidades cuando se auto capacitan y reciben cursos que provee la universidad, lo que les permite diseñar productos in house, plataformas auto instructivas, guías temáticas transversales, cursos sincrónicos y asincrónicos, como hallazgo encontramos que los formadores de usuarios desarrollan de forma continua sus habilidades, en coherencia con García-Gómez y Vargas-Rodríguez (2016) quienes indican que solo a través de las habilidades se podrá demostrar el conocimiento y es con el desarrollo de estas, que podrá lograr realizar actividades de forma más rápida y eficiente.

Se describe el desarrollo de la categoría insight de acuerdo a las respuestas brindadas por el equipo de formadores de usuarios quienes perciben las necesidades de los usuarios a través del servicio de bibliochat, correos electrónicos, redes sociales, videollamadas, retroalimentación del área de referencia, coordinaciones con los docentes y la revisión del plan estratégico de la universidad, como hallazgo encontramos que de acuerdo a la recopilación de esta información ellos elaboran sus productos y programas de capacitación, en coherencia con Dulanto (2018) quien indica que el Insight es lo que las personas desconocían de sí mismo, es una revelación, es la percepción de la verdad o naturaleza oculta de las cosas, son experiencias reales y cotidianas del consumidor, enlazadas a los beneficios que el producto pueda brindar y a las emociones que en conjunto puedan generarse.

Se describe el desarrollo de la categoría liderazgo de acuerdo a las respuestas brindadas por el equipo de formadores de usuarios, quienes comentan que la universidad realiza un concurso anual para premiar a los mejores proyectos implementados, incentivando de esa manera a las diferentes áreas a crear e innovar nuevos productos o mejoras en sus procesos. Como hallazgo encontramos que los líderes del equipo de formación de usuarios motivan constantemente al área a crear nuevos productos, contenidos o mejorar los existentes de sus

programas de capacitación en beneficio de los docentes. También se mencionan que los líderes cuentan con conocimientos actualizados en el uso de herramientas digitales y constantemente brindan feedback a sus colaboradores, así mismo, se observó que ante esta pandemia del COVID-19 los líderes no tuvieron la visión de hacer un seguimiento del uso de la bibliografía obligatoria en formato electrónico, en coherencia con Romain Marciano (2019) quien afirma que los líderes se caracterizan por estar disponibles a aprender de los demás a nivel cognitivo y competencial, son empáticos motivados por la curiosidad, confiando en las habilidades de sus colaboradores y reconocen que los errores son parte de los procesos del aprendizaje.

Con lo anteriormente mencionado sobre los resultados obtenidos de la variable cultura digital y sus categorías, la investigación se compara con Betancurth Becerra (2019) en su tesis de maestría titulada Edulab: Diseño de una Estrategia Educativa basada en las prácticas de la Cultura Digital, quien concluye, que estos laboratorios disruptivos permiten al estudiante desarrollar su creatividad utilizando naturalmente las tecnologías que no están concebidas en la educación tradicional, creando así, beneficios en los procesos de enseñanza y aprendizaje, según Rowles & Brown (2017) quien indica que la cultura digital significa que además de arreglar cosas como la integración de la tecnología, también se implementan procesos y enfoques que les permiten adaptarse y mejorar constantemente.

SEGUNDO.- Según el segundo objetivo específico ¿De qué manera se desarrollan las competencias informacionales desde las percepciones de los formadores de usuarios del programa de formación a docentes de una Universidad Privada de Lima, en el periodo 2020-I?.

Los formadores de usuarios vienen impartiendo a los docentes programas de capacitación en competencias informacionales desde hace mucho tiempo, se detalla a continuación el desarrollo de sus categorías:

Se describe el desarrollo de la categoría habilidad instrumental de acuerdo a las respuestas brindadas por el equipo de formadores de usuarios, quienes capacitan a los docentes en el uso y aplicación de bases de datos y otros recursos bibliográficos a través de los diferentes dispositivos (tablets, móviles, laptops) utilizando la herramienta Blackboard Collaborate. Como hallazgo se ha observado que durante la pandemia del COVID-19 los docentes se han involucrado más en las capacitaciones sobre el uso de fuentes bibliográficas con la que cuenta suscrita la universidad. Así mismo, revela que esta habilidad es más fácil de desarrollar en los docentes jóvenes con respecto al manejo del hardware y software, encontrando mayores dificultades en docentes de edad más avanzada, en coherencia con Ruiz-Velasco, Bárcenas y Domínguez (2018) quienes indican que la habilidad instrumental es la destreza que se tiene al usar diversos software (incluyendo las diversas aplicaciones que se encuentran en internet) y hardware (equipos tecnológicos).

Se describe el desarrollo de la categoría habilidad cognitiva-intelectual de acuerdo a las respuestas brindadas por el equipo de formadores de usuarios, quienes a través de las capacitaciones en las herramientas y bases de datos bibliográficas con información adecuada y de calidad para fortalecer los conocimientos del docente, como hallazgo encontramos que desde la percepción de los formadores de usuarios los docentes han incrementado el uso de las bases bibliográficas y además se observó que requieren de constante asesoramiento y ayuda de los formadores de usuario, en coherencia con Ruiz-Velasco, Bárcenas y Domínguez (2018) quienes definen que la habilidad cognitiva-intelectual es el conocimiento de saber buscar, seleccionar, evaluar y procesar la información recuperable de las tecnologías de información y comunicación con la finalidad de difundirla en diferentes medios.

Se describe el desarrollo de la categoría habilidad sociocomunicacional de acuerdo a las respuestas brindadas por el equipo de formadores de usuarios, quienes manifiestan que ofrecen a los docentes el material con el que se les capacita, como son las presentaciones,

herramientas bibliográficas y guías temáticas de acuerdo a la carrera, para que desarrollen investigaciones aplicando lo que han encontrado en las base de datos bibliográficas, como hallazgo encontramos que los docentes utilizan dicho material entregado por los formadores de usuarios, para la elaboración de artículos o documentos a difundir en sus clases y plataformas relacionadas a la investigación, en coherencia con Abad Alcalá (2017) quien afirma que la habilidad sociocomunicacional se refiere a la creación de contenidos textuales en diferentes formatos digitales para diseminarlo y establecer comunicación usando las tecnologías. Esta habilidad permite adquirir normas de comportamientos positivos, con respecto a la empatía, trabajo en equipo y trabajo colaborativo.

Se describe el desarrollo de la categoría habilidad axiológica de acuerdo a las respuestas brindadas por los formadores de usuarios, quienes manifiestan que los docentes cumplen con las directivas de la universidad desde la instancia más alta que es el Rector, respecto al uso honesto de la información, existiendo sanciones por plagio en los documentos de investigación. Como hallazgo encontramos que el equipo de formación de usuarios incluyen los temas de ética, integridad y honestidad académica en los talleres de formato APA, Turnitin y Safeassing de Blackboard Collaborate con la finalidad de concientizar al usuario sobre la importancia de los derechos de autor y el uso ético de la información, en coherencia con Abad Alcalá (2017) quien afirma que la habilidad axiológica es relativa al compromiso de las personas en cuanto al uso responsable de las tecnologías de la información y las comunicaciones el cual influye en el entorno cultural y político, para evitar conductas negativas en la comunicación. Así mismo, se trata de desarrollar los valores éticos en las personas para el buen uso de la información.

Acercas de la categoría habilidad emocional no aplica en este trabajo de investigación debido a que los formadores de usuario no tienen la posibilidad de percibir el comportamiento y el sentir de los docentes en el desarrollo de sus clases, al no ser participe activo en las clases de los docentes, es decir, observar la interacción docente - estudiante, en coherencia con Abad

Alcalá (2017) esta habilidad se caracteriza por el equilibrio afectivo-personal ya que se encuentra relacionada con el desarrollo de la empatía y el autocontrol de las emociones negativas, con la finalidad de formar una identidad digital.

Con lo anteriormente mencionado sobre los resultados obtenidos de la variable competencias informacionales y sus categorías, lo encontrado se compara con Zelada Pérez (2018) en su tesis doctoral titulada Modelo Curricular para el desarrollo de competencias informacionales en los profesores de la Universidad de Ciencias Médicas de La Habana – Cuba, quien concluyó que sí es necesario la implementación de un Modelo Curricular para el mejoramiento y desarrollo de las competencias informacionales en los profesores, con estos resultados se afirma que las competencias informacionales contribuyen de manera favorable al desempeño de los docentes facilitando la transmisión del conocimiento hacia el estudiante, y según Cabra, Castañeda y Marciales, (2016) quienes definen a las competencias informacionales como el proceso de adquisición de conocimiento sobre actitudes y habilidades en información, como factores determinantes de la forma en que la gente explora la realidad, se desarrolla, vive, trabaja y se comunica en la sociedad de la información.

TERCERO.- Según el objetivo general, que es describir el desarrollo de la cultura digital y las competencias informacionales desde las percepciones de los formadores de usuarios del programa de formación a docentes de una Universidad Privada de Lima, en el periodo 2020-I, de acuerdo a las entrevistas realizadas al equipo de formadores de usuarios se revela que el desarrollo de la cultura digital y las competencias informacionales en este contexto de la pandemia COVID-19 no se aplican en su totalidad, debido a que algunas de sus actividades necesitan del conocimiento y aplicación de métodos, enfoques y herramientas digitales para la elaboración de los productos que generan los formadores de usuario, haciéndolos más eficientes e innovadores en la transmisión de las competencias informacionales y así aumentar su productividad.

La competencia informacional se soporta en la cultura digital porque permite adquirir el conocimiento necesario para la elaboración de materiales digitales que luego serán difundidos en redes sociales o plataformas digitales. Así mismo, va a permitir llevar los procesos de un entorno presencial a un entorno virtual, mejorando la comunicación entre colaboradores, permitiendo conocer diferentes técnicas para gestionar la información y tomar decisiones gracias a la ayuda de las TIC's. La cultura digital va a generar cambios importantes en cuanto a los hábitos, costumbres y actitudes en la institución ante la explosión de la información que se encuentra en la nube para poder saber cómo y dónde gestionarla, dada la nueva situación generada por el COVID-19. Así mismo, va a generar un valor agregado en el docente porque será un agente de cambio que llevará al estudiante a la adopción de esta cultura continuando con el aseguramiento de la calidad educativa de la universidad. En coherencia con lo encontrado por Kaechele Obreque (2016) en su tesis doctoral titulada "El uso de portafolios digitales para el desarrollo de la competencia informacional" quien concluyó que es importante la dimensión procesamiento de la información sobre el uso del portafolio digital con la organización, almacenamiento, clasificación, selección, presentación y el acceso a la información de manera eficaz y con todo ello potencia el desarrollo de competencias informacionales de los estudiantes, con estos resultados se infiere que al encontrarse en situación de pandemia COVID-19 los formadores de usuarios tuvieron que cambiar rápidamente hacia las capacitaciones virtuales para el docente, iniciando un proceso de cambio con dificultades y otros desafíos al enfrentarse a una nueva cultura, cultura digital, al uso de nuevas herramientas de comunicación, difusión y acceso a la información a través de las tecnologías, según Rowles & Brown (2017) quien indica que la cultura digital significa, que además de arreglar cosas como la integración de la tecnología, también se implementan procesos y enfoques que nos permiten adaptarnos y mejorar constantemente, según Cabra, Castañeda y Marciales, (2016) quienes definen a las competencias informacionales como el

proceso de adquisición de conocimiento sobre actitudes y habilidades en información, como factores determinantes de la forma en que la gente explora la realidad, se desarrolla, vive, trabaja y se comunica en la sociedad de la información.



## **CAPÍTULO V: PROPUESTA DE SOLUCIÓN**

### **5.1 Propósito**

El propósito de esta propuesta es reforzar y mejorar el actual programa de capacitación de competencias informacionales agregando el módulo de cultura digital, con la finalidad de potenciar dichas competencias. Este programa se realizará en dos fases: en la fase inicial va dirigida a los formadores de usuarios, en la segunda fase será la institución quien asuma la responsabilidad de la capacitación sostenible a través de los formadores de usuarios a los docentes, exponiendo sus beneficios en la gestión e importancia del uso de las mismas. Así también el módulo de cultura digital será impartido a las áreas administrativas que se defina. Es importante mencionar que el programa presentado es ad hoc y será sostenible para dar cumplimiento a los objetivos institucionales.

### **5.2 Actividades**

La presente propuesta de solución, tiene como actividades la elaboración de dos módulos, el primer módulo referente a la adopción de la cultura digital y como segundo módulo sobre nuevos conceptos relacionados a las competencias informacionales en los formadores de usuarios.

Las actividades constan de los siguientes módulos:

#### **Módulo 1: Cultura digital, TIC y su relación con la educación**

En el módulo 1 los objetivos son: entender las estrategias y cambios que traen consigo la cultura digital en la institución.

Unidad 1: Metodologías ágiles

Unidad 2: Indicadores de gestión, KPI's

Unidad 3: Vista única del docente – 360°

Unidad 4: Revisión de procesos

Unidad 5: Desarrollo continuo de habilidades

Unidad 6: Insight

Unidad 7: Liderazgo

### **Módulo 2: Competencias informacionales**

En el módulo 2 el objetivo es: fortalecer nuevos conceptos sobre competencias informacionales en los formadores de usuario para ser aplicados en sus talleres o capacitaciones:

Unidad 1: Las categorías de competencia informacional en el siglo XXI

Unidad 2: Gestión de información y pensamiento crítico

Unidad 3: Comunicación digital

Unidad 4: Autodesarrollo: aprender a aprender

### **5.3 Cronograma de ejecución**

Se presenta la planificación de actividades expresado en días.

Tabla 15

#### *Cronograma de ejecución*

Actividades	Horas	Cronograma en días										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<b>Módulo 1: Cultura digital, TIC y su relación con la educación</b>	<b>27</b>											
Unidad 1: Metodologías ágiles	8											
Unidad 2: Indicadores de gestión, KPI's	4											
Unidad 3: Vista única del docente - 360°	3											
Unidad 4: Revisión de procesos	4											
Unidad 5: Desarrollo continuo de habilidades	2											
Unidad 6: Insight	2											
Unidad 7: Liderazgo	4											
<b>Módulo 2: Competencias informacionales</b>	<b>15</b>											
Unidad 1: Las categorías de competencia informacional en el siglo XXI	4											
Unidad 2: Gestión de información y pensamiento crítico	4											
Unidad 3: Comunicación digital	4											
Unidad 4: Autodesarrollo: aprender a aprender	3											

Leyenda:

	Duración del módulo
	Duración de unidad

#### 5.4 Análisis costo beneficio

Plantea el análisis del costo de la elaboración de los recursos académicos para el desarrollo del Programa virtual de Cultura Digital y Competencias Informacionales para los formadores de usuarios.

Tabla 16

*Análisis costo beneficio*

<b>Presupuesto de elaboración de recursos académicos para el programa virtual.</b>	<b>Nº de horas de trabajo</b>	<b>Costo por hora (S/)</b>	<b>Sub total (S/)</b>
Elaboración de contenidos de los módulos I y II	10	170	1,700
Diseño de diapositivas	40	170	6,800
Selección de lecturas	10	170	1,700
Interacción en foros de debate	15	170	2,550
Videos sobre el tema	11	170	1,870
Casos reales basados en proyectos	8	170	1,360
Suscripción de herramientas Online (Simuladores)	2	200	400
<i>Se incluye dictado de módulos</i>			
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>		<b>16,380</b>

El costo de la propuesta de solución asciende a la suma de S/ 16,380 soles.

El beneficio de este programa permitirá asegurar el cumplimiento de los objetivos de la institución en el desarrollo óptimo de las competencias informacionales fomentando la investigación a través de los programas de capacitación dando un gran primer paso hacia la transformación digital.

El programa será ad hoc porque recogerá las experiencias pasadas tanto de forma presencial antes de la pandemia COVID-19 como la experiencia virtual del periodo 2020-I en la institución, con la finalidad de enriquecerlo.

De esta manera el programa de capacitación será sostenible porque los encargados del programa (formadores de usuarios) disponen de las capacidades técnicas y de gestión para dar continuidad al mismo, además se recibirá constantemente feedback de los asistentes para así implantar una mejoría continua.

En la primera fase del programa los formadores de usuarios recibirán la capacitación, adquiriendo nuevos métodos, enfoques y herramientas digitales, el programa también ayudará a lograr un punto de partida al homogenizar los conceptos y así poder avanzar juntos en la adopción de la cultura digital para potenciar las competencias informacionales.

En la segunda fase los formadores de usuarios ya capacitados pueden transmitir el desarrollo, buenas prácticas y aprendizajes en las siguientes capacitaciones a los docentes y personal administrativo de la institución, en los módulos correspondientes. De esta manera el docente puede fomentar experiencias didácticas, promover la integración de las TIC's en sus clases para asegurar la formación adecuada a sus estudiantes, impulsando la creatividad e innovación en la aplicación del uso de nuevas metodologías que se apoyarán en sesiones de aprendizaje en entornos virtuales, utilizando recursos digitales.

De acuerdo a lo indicado por la Directora General de Unesco quien afirma que: La exigencia de transformación digital casi inmediata de las Instituciones de Educación Superior precisa la creación o modificación de procesos y de la disposición de las personas con las capacidades y habilidades adecuadas para desarrollar dichos procesos y tecnologías. Así mismo, la (Sunedu, 2020) indica en la Resolución del Consejo Directivo N.º 039-2020-SUNEDU-CD, los “Criterios para la supervisión de la adaptación de la educación no presencial, con carácter excepcional, de las asignaturas por parte de universidades y escuelas de posgrado como consecuencia de las medidas para prevenir y controlar el COVID-19” con la finalidad de continuar con las actividades de la educación universitaria, bajo los criterios de accesibilidad, adaptabilidad, calidad, disponibilidad, seguimiento, pertinencia y coherencia.

## CONCLUSIONES

PRIMERA. - Sobre el desarrollo de la cultura digital y competencias informacionales se concluyó que de acuerdo a las entrevistas realizadas al equipo de formadores de usuarios se evidencia que la cultura digital no se practica en su totalidad, debido a que algunas de sus categorías no se han desarrollado, necesitando poner en práctica nuevos métodos, enfoques y herramientas digitales para la elaboración de sus productos y recursos, con la finalidad de reforzar de forma eficiente e innovadora la transmisión de las competencias informacionales, mejorando la comunicación entre colaboradores, permitiendo conocer diferentes técnicas para gestionar la información y tomar decisiones gracias a la ayuda de las TIC's.

SEGUNDA. – Sobre el desarrollo de la cultura digital se concluyó que de acuerdo a las entrevistas realizadas a los formadores de usuarios, se hace evidente que no realizan entregas parciales de sus productos desarrollados y sus reuniones las realizan en periodos largos de tiempo, no cuentan con un tablero de control automatizado (Dashboard) para conocer sus indicadores de gestión, no existe un sistema integrado bajo una única interfaz con todos los datos de los docentes, no cuentan con políticas de mejora continua o procedimientos establecidos para realizar las revisiones de sus procesos, los líderes no tuvieron la visión de hacer un seguimiento del uso de la bibliografía obligatoria en formato electrónico, siendo categorías que permitirían optimizar sus actividades cotidianas. Sin embargo, se evidencia que sí desarrollan de forma continua sus habilidades de aprendizaje porque son autodidactas, así también, recopilan la información que necesitan los docentes para elaborar sus productos y programas de capacitación, son motivados constantemente por los líderes para crear nuevos productos y contenidos o mejorar los existentes en beneficio de los docentes. También se mencionan que los líderes cuentan con conocimientos actualizados en el uso de herramientas digitales y constantemente brindan feedback a sus colaboradores. Según Rowles & Brown (2017) quienes indican que la cultura digital significa, que además de arreglar cosas como la

integración de la tecnología, también se implementan procesos y enfoques que nos permiten adaptarnos y mejorar constantemente.

TERCERA. – Sobre el desarrollo de las competencias informacionales se concluyó que de acuerdo a las entrevistas realizadas al equipo de formadores de usuarios, quienes perciben que durante la pandemia del COVID-19 algunos docentes se han involucrado más en las capacitaciones sobre el uso de fuentes bibliográficas electrónicas y otros recursos con la que cuenta la universidad. Se revela que respecto al manejo del hardware y software, es más fácil de desarrollar en los docentes jóvenes, encontrando algunas dificultades en docentes de edad más avanzada. Así mismo, desde la percepción de los formadores de usuarios señalan que los docentes adquieren nuevos conocimientos a través de su participación en las capacitaciones, mediante el uso de las bases de datos bibliográficas electrónicas y otros recursos que contienen información adecuada y de calidad, para la elaboración de artículos o documentos a difundir en sus clases y plataformas relacionadas a la investigación, respetando el uso ético de la información. Según Cabra, Castañeda y Marciales, (2016), es el proceso de adquisición de conocimiento sobre actitudes y habilidades en información, como factores determinantes de la forma en que la gente explora la realidad, se desarrolla, vive, trabaja y se comunica en la sociedad de la información.

## RECOMENDACIONES

PRIMERA. – Se recomienda reforzar y mejorar el actual programa de capacitación de competencias informacionales agregando el módulo de cultura digital, con la finalidad de potenciar la formación en investigación de los participantes en cuanto a la integración de la tecnología, procesos y enfoques que nos permiten adaptarnos y mejorar constantemente las búsquedas y recuperación de información válida, confiable y arbitrada que repercutirá en la calidad de sus investigaciones. La correcta adquisición de la cultura digital debe estar soportado por un sistema de inteligencia de negocios que les permita medir su avance mediante indicadores de gestión o cuadros de mando, además conformar equipos de trabajo agile y contar con un sistema que permita proporcionar una vista única del cliente (docentes, personal administrativos) de la institución, actualizar las políticas de trabajo para una modalidad virtual.

SEGUNDA. – Se recomienda elaborar el módulo de cultura digital, para adquirir sólidos conocimientos de las categorías: metodologías ágiles, marco de medición, vista de cliente único, revisión de procesos, desarrollo continuo de habilidades, insight y liderazgo, y así lograr un punto de partida homogéneo para avanzar juntos en la adopción de la cultura digital permitiendo realizar grandes cambios de hábitos y costumbres dentro de la institución.

TERCERA. – Se recomienda reforzar y mejorar el programa de competencias informacionales que vienen realizando el equipo de formadores de usuarios en la universidad, incluyendo nuevos temas tales como pensamiento crítico, comunicación digital, autodesarrollo para empoderarlos en el buen desempeño de sus actividades.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abad Alcalá, L. (2017). *Alfabetización mediática para la E-inclusión de personas mayores*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books/about/Alfabetizaci%C3%B3n\\_medi%C3%A1tica\\_para\\_la\\_e\\_inc.html?id=dJwnDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp\\_read\\_button&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books/about/Alfabetizaci%C3%B3n_medi%C3%A1tica_para_la_e_inc.html?id=dJwnDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Alard Josemaría, J., & Monfort de Bedoya, A. (coord.) (2017). *Plan de comunicación on y off en la práctica*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=704366>
- Alet, J. (2015). *Visión cliente: crecer y ganar más con los clientes Portada*. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/328901892\\_Vision\\_Cliente\\_Crecer\\_y\\_ganar\\_mas\\_CON\\_los\\_clientes](https://www.researchgate.net/publication/328901892_Vision_Cliente_Crecer_y_ganar_mas_CON_los_clientes)
- Andrío, M. (2017). *La imagen de la biblioteca en el cine (1928-2015)*. Recuperado de <https://elibro.com>
- Aranda, D., Busquet, J., & Baltá, J. (2017). *Los nuevos escenarios de la cultura en la era digital*. Recuperado de <https://elibro.com>
- Basantes-Andrade, A., Naranjo-Toro, M., Zambrano, M., Botto-Tobar, M. (2020) *Technology, Sustainability and Educational Innovation (TSIE)* Recuperado: <https://books.google.com.pe/books?id=5NHHDwAAQBAJ&pg=PA94&dq=cognitive+aprendizaje+intef&hl=qu&sa=X&ved=2ahUKEwi2odGNqPvuAhV9SjABHbKbCFcQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=cognitive&f=false>
- Béjar Pacheco, E. C. (2018). *Correlación entre la competencia digital de la tecnología de información y comunicación y la competencia para el manejo del tratamiento de la información de los estudiantes del segundo año de la especialidad de ciencias sociales de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa del 2018* (Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa). Repositorio Institucional. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7612>
- Betancurth Becerra, C. M. (2019). *Edulab: Diseño de una estrategia educativa basada en las prácticas de la cultura digital* (Tesis maestría, Universidad Tecnológica de Pereira). Repositorio Institucional de la Universidad Tecnológica de Pereira. Recuperado de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/handle/11059/10657>
- Cabra-Torres, F., Marciales Vivas, P. M., Castañeda-Peña, H., Barbosa-Chacón, J. W., Melo Gonzáles, L. (2016). *Competencias informacionales: rutas de exploración en la enseñanza universitaria*. Recuperado de <https://elibro.com/>
- Campana Añasco, T. J. (2016). *Influencia de un taller de alfabetización informacional en el comportamiento de tesis de maestría de una universidad privada de los Olivos 2016* (Tesis doctoral, Universidad César Vallejo). Repositorio digital institucional de la Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5195>
- Carrasco Valderrama, L. A. (2019). *Modelo de cultura – digital para la enseñanza – aprendizaje colaborativo en educación básica regular – Lambayeque* (Tesis doctoral,



- Universidad Pedro Ruiz Gallo). Repositorio Institucional. Recuperado de <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/3125>
- Carvajal, G., Valls, W., Lemoine, F., & Alcívar, V. (2017). *Gestión por procesos: Un principio de la gestión de calidad*. Recuperado de [https://issuu.com/marabiertouleam/docs/gestion\\_por\\_procesos](https://issuu.com/marabiertouleam/docs/gestion_por_procesos)
- Castro Callisaya, P. M. (2019). *Competencias digitales para la alfabetización digital de los estudiantes de primer año de la carrera de turismo de la Universidad Mayor de San Andrés de la gestión 2016* (Tesis de maestría, Universidad Mayor de San Andrés). Repositorio Institucional de la Universidad Mayor de San Andrés. Recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/10488>
- Chaffey, D., Edmundson-Bird, D & Hemphill, T, (2017). *Digital Business and E-commerce Management*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=oYufDwAAQBAJ&pg=PT929&dq=process+review+culture+digital&hl=qu&sa=X&ved=2ahUKEwin4dmX7PjuAhVqTTABHSRxCwQ6AEwAXoECAMQAg#v=onepage&q=process%20review%20culture%20digital&f=false>
- Chiu Werner, A, & Reyes Zamora, D. (2018). *Revolucion.pe: la transformación digital de once empresas en el Perú*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=HuV8DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=insight+transformacion+digital&hl=qu&sa=X&ved=2ahUKEwjs3-qRkbjrAhUCwIkKHV4OBdwQ6AEwAnoECAUQAg#v=onepage&q=insight&f=false>
- Conecta Software. (2019). *Conecta tu negocio: La transformación digital de los canales de venta*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=-ePeDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q=paso%20%3A&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=-ePeDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q=paso%20%3A&f=false)
- Cordero Guzmán, D. M., & Rodríguez López, G. (2017). La inteligencia de negocios: una estrategia para la gestión de las empresas productivas. *Revista Ciencia UNEMI*, 10(23), 40-48. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6151265>
- Cosme Vidal, J. C. (2018). *Liderazgo*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=EG12DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=liderazgo&hl=qu&sa=X&ved=2ahUKEwjPr5qy7q\\_rAhUs11kKHRUFBUUQ6AEwBHoECAAQAg#v=onepage&q=liderazgo&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=EG12DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=liderazgo&hl=qu&sa=X&ved=2ahUKEwjPr5qy7q_rAhUs11kKHRUFBUUQ6AEwBHoECAAQAg#v=onepage&q=liderazgo&f=false)
- Delgado, A. (2018). *La sociedad hiperdigital: Las 10 fuerzas que cambiarán nuestras vidas*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=5bheDwAAQBAJ&pg=PT110&dq=indicadores++KPI+cultura+digital&hl=qu&sa=X&ved=2ahUKEwieqP384rzzrAhWutIkKHSLKAZgQ6AEwAHoECAMQAg#v=onepage&q=kpi&f=false>
- Dulanto, C. (2018). *El insight en el diván: Las voces ocultas del consumidor*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=DKh9DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=definici%C3%B3n+de+insight&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj-5d3-y\\_fuAhXITd8KHQJAPUQ6AEwCXoECAQQAg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=DKh9DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=definici%C3%B3n+de+insight&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj-5d3-y_fuAhXITd8KHQJAPUQ6AEwCXoECAQQAg#v=onepage&q&f=false)

- Ferro Veiga, J. M. (2020). *Curso monográfico de Inteligencia Emocional Aplicada a la esfera personal y laboral*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=hGnKDwAAQBAJ&pg=PA380&dq=habilidad+emocional&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwid\\_8LXrdXrAhU5HbkGHRUABtsQ6AEwAnoECAMQAg#v=onepage&q=habilidad%20emocional&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=hGnKDwAAQBAJ&pg=PA380&dq=habilidad+emocional&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwid_8LXrdXrAhU5HbkGHRUABtsQ6AEwAnoECAMQAg#v=onepage&q=habilidad%20emocional&f=false)
- García-Gómez, A., & Vargas Rodríguez, M. (2016). Actividades para el desarrollo de habilidades en gestión de la información. *EduSol*, 16(57), 148-154. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5678523>
- García, H., Martínez, F., y Rodríguez, M. (2019). Validación de un instrumento de evaluación de competencias informacionales autopercibidas en educación secundaria obligatoria. *Anales De Documentación*, 22(1). Recuperado de <https://doi.org/10.6018/analesdoc.22.1.30564>
- Garzón, R., Gomes, N. (2018). *Alfabetización Informacional: sociedad, educación y organizaciones*. Recuperado de <https://www.digitaliapublishing.com/visor/69880>
- Gómez Lozano, M. T., & Castañeda Vinasco, C. (comp.) (2020). *La voz del estudiante en la educación superior: un mundo por descubrir*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=gyLtDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA91&dq=desarrollo+de+habilidades&ots=NuG8neAgyX&sig=2t0eHOJ4XYSc5LMUKp0-mLhIqY4&redir\\_esc=y#v=onepage&q=desarrollo%20de%20habilidades&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=gyLtDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA91&dq=desarrollo+de+habilidades&ots=NuG8neAgyX&sig=2t0eHOJ4XYSc5LMUKp0-mLhIqY4&redir_esc=y#v=onepage&q=desarrollo%20de%20habilidades&f=false)
- Hariyanto, S. (2016). *Website Translation: with special reference to English – Indonesian language pair*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=jgRWDwAAQBAJ&pg=PA110&dq=instrumental+skill+in+competencies&hl=qu&sa=X&ved=2ahUKEwjF25WvldXrAhWp1VkJHTkhCcsQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=instrumental%20skill&f=false>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. P. (6ª., 2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Holloman, C. (2016). *How to Sell Online: The experts' guide to making your business more successful and profitable online*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=49uADQAAQBAJ&dq=single+customer+view+culture+digital&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=49uADQAAQBAJ&dq=single+customer+view+culture+digital&source=gbs_navlinks_s)
- Huaillani Chávez, S. R. (2019). *Aplicación del programa de alfabetización informacional "Tecnologías de la Información para la investigación en salud" para el desarrollo de habilidades informativas en profesionales de un instituto pediátrico de Lima* (Tesis doctoral, Universidad San Martín de Porres). Repositorio Universidad San Martín de Porres. <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4994>
- Ibáñez-Martín, J. A. (coord.) (27-29 de junio de 2012). *El sentido de las mediciones tecnológicas en el ámbito educativo: apuntes desde la autonomía y el cuidado* [presentación de paper]. VII Congreso Internacional de Filosofía de la Educación: "Educación, libertad y cuidado", Sevilla, España. Recuperado de [books.google.com.pe/books?id=L2F2DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q=axiol%C3%B3gica&a...](https://books.google.com.pe/books?id=L2F2DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q=axiol%C3%B3gica&a...)

- Ingvaldsen, S. & Oberg, D. (Eds.) (2017.) *Media and Information Literacy in Higher Education: Educating the Educators*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=qUhkCwAAQBAJ&pg=PA34&dq=INFORMACION+COMPETENCIAS&hl=qu&sa=X&ved=2ahUKEwiZ1Y2Y0vjqAhVVa80KH aLADREQ6AEwAHoECAyQA#v=onepage&q=integrated%20abilities%20encomp assing%20&f=false>
- Kaechele Obrequé, M. (2016). *El uso de portafolios digitales para el desarrollo de la competencia informacional* (Tesis doctoral, Universitat de Barcelona). Dipòsit Digital de la Universitat de Barcelona. Recuperado de <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/112407>
- Kuz, A. (2019). *Aprender a enseñar: Un puente de experiencias y posibilidades tecnológicas*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=G9qLDwAAQBAJ&pg=PA36&dq=desarrollo+continuo+de+habilidades+cultura+digital&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj4PU\\_vjuAhWERDABHYO4Bh0Q6AEwAHoECAAQ Ag#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=G9qLDwAAQBAJ&pg=PA36&dq=desarrollo+continuo+de+habilidades+cultura+digital&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj4PU_vjuAhWERDABHYO4Bh0Q6AEwAHoECAAQ Ag#v=onepage&q&f=false)
- Marciales, G., Castañeda-Peña, J., Barbosa-Chacon, Barreto, I., & Melo, L. (2016). Fenomenografía de las competencias informacionales: perfiles y transiciones. *Revista Latinoamericana de Psicología*. 48(1), 58-68. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.rlp.2015.09.007>
- Martín Gómez, S. (2020). Aplicación de las Metodologías Ágiles al proceso de enseñanza-aprendizaje universitario, *Revista d'innovació docent universitària: RIDU*, 12, 62-73 Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7256650>
- Martín Pena, D., Parejo Cuéllar, M., & Vivas Moreno, A. (2016). *La radio universitaria: gestión de la información, análisis y modelos de organización*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=9qw6DAAAQBAJ&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=9qw6DAAAQBAJ&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Medina León, A, Nogueira Rivera, D., Hernández-Nariño, A. y Comas Rodríguez, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare*. 27(2). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Medina, A., De La Herrán, A., Domínguez, M. (2020). *Hacia una didáctica humanista*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=SRL6DwAAQBAJ&pg=PT291&dq=competencia+axiol%C3%B3gica+tpack&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjd7I2-vfVuAhVzVTABHQI9DV0Q6AEwAAnoECAQQAg#v=onepage&q&f=false>
- Ministerio de Educación y Formación Profesional (2019). *Integración del alumnado de procedencia migrante en los centros escolares europeos: políticas y medidas nacionales*. Informe de Eurydice. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=7yTfDwAAQBAJ&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=7yTfDwAAQBAJ&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

- Molina Montero, B., Vite Cevallos, H., & Dávila Cuesta, J. (2018). Metodologías ágiles frente a las tradicionales en el proceso de desarrollo de software. *Espirales*, 2(17), 113-121. Recuperado de <http://revistaespirales.com/index.php/es/article/view/269/225>
- Navarro, M. E., Moreno, M. P., Aranda, J., Parra, L., Rueda, J. R., & Pantano, J. C. (27 y 28 de abril de 2017). *Selección de metodologías ágiles e integración de arquitecturas de software en el desarrollo de sistemas de información* [Presentación de paper]. XIX Workshop de Investigadores en Ciencias de la Computación, Buenos Aires. Recuperado de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/62179>
- Nonato, E. (2019). Digital culture and literature teaching at secondary schools, 176(50). [https://www.scielo.br/pdf/cp/v50n176/en\\_1980-5314-cp-50-176-534.pdf](https://www.scielo.br/pdf/cp/v50n176/en_1980-5314-cp-50-176-534.pdf)
- Ochoa, O. (2016). *Cultura digital: construyendo nuevos comportamientos y hábitos en la organización para maximizar el potencial de la tecnología*. Recuperado de [researchgate.net/publication/301297558\\_cultura\\_digital\\_construyendo\\_nuevos\\_comportamientos\\_y\\_habitos\\_en\\_la\\_organizacion\\_para\\_maximizar\\_el\\_potencial\\_de\\_la\\_tecnologia\\_digital\\_culture\\_building\\_new\\_organizational\\_behaviors\\_and\\_habits\\_to\\_maximize](https://researchgate.net/publication/301297558_cultura_digital_construyendo_nuevos_comportamientos_y_habitos_en_la_organizacion_para_maximizar_el_potencial_de_la_tecnologia_digital_culture_building_new_organizational_behaviors_and_habits_to_maximize)
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2020). *COVID-19 y educación superior: de los efectos inmediatos al día después. Análisis de impactos, respuestas políticas y recomendaciones*. Recuperado de <http://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/05/COVID-19-ES-130520.pdf>
- Pardo, J. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. Recuperado de <https://elibro.com/>
- Piattini Velthuis, M., García Rubio, F., García Rodríguez de Guzmán, I., & Pino, F. (2015). *Calidad de Sistemas de Información. 3ª edición ampliada y actualizada*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=4o6fDwAAQBAJ&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=4o6fDwAAQBAJ&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Pomim, M., & Corda, M. (2017). Gestión de la información: dilemas y perspectivas. *Palabra clave*, 7(1), 1-3. Recuperado de <https://doi.org/10.24215/18539912e026>
- Resolución del Consejo Directivo N.º 039-2020-SUNEDU/CD (2020). *Criterios para la supervisión de la adaptación de la educación no presencial, con carácter excepcional, de las asignaturas por parte de Universidades y Escuelas de Posgrado como consecuencia de las medidas para prevenir y controlar el COVID-19*. Ministerio de Educación, Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. Recuperado de <https://www.Sunedu.gob.pe/resolucion-del-consejo-directivo-n-039-2020-Sunedu-cd/>
- Romain Marciano, S. (2019). *Transformando organizaciones: liderar el cambio*. Recuperado de <https://elibro.com/>
- Román-Mendoza, E. (2018). *Aprender a aprender en la era digital: Tecnopedagogía crítica para la enseñanza del español LE / L2*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=ox9WDwAAQBAJ&pg=PT77&dq=AXIOLO>

[GICA+INTEF&hl=qu&sa=X&ved=2ahUKEwjzmrP6lPvuAhWhWt8KHTmBDUAQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com/books?id=gICA+INTEF&hl=qu&sa=X&ved=2ahUKEwjzmrP6lPvuAhWhWt8KHTmBDUAQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q&f=false)

- Roncoroni Osio, U. (2016). *Filosofía y Software: La cultura digital detrás de la pantalla*. Recuperado de [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10738/Roncoroni\\_filosofia\\_software.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10738/Roncoroni_filosofia_software.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rowles, D., & Brown, T. (2017). *Building Digital Culture: a practical guide to successful digital transformation*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=Hd3IDQAAQBAJ&pg=PA219&dq=digital+culture&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiWiKbxgaHrAhWip1kKHSDMA88Q6AEwA3oECAUQAQAg#v=onepage&q=digital%20culture&f=false>
- Rowles, D. (2017). *Mobile Marketing*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=A\\_EHDgAAQBAJ&pg=PA35&dq=single+customer+view+culture+digital&hl=qu&sa=X&ved=2ahUKEwic\\_tGj5fjuAhUhtjEKHUYQBh4Q6AEwAXoECAMQAQAg#v=onepage&q=single%20customer%20view%20culture%20digital&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=A_EHDgAAQBAJ&pg=PA35&dq=single+customer+view+culture+digital&hl=qu&sa=X&ved=2ahUKEwic_tGj5fjuAhUhtjEKHUYQBh4Q6AEwAXoECAMQAQAg#v=onepage&q=single%20customer%20view%20culture%20digital&f=false)
- Ruiz Larrocha, E. (2017). *Nuevas tendencias en los sistemas de información*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=6ZVADwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q=metodolog%C3%ADas%20%C3%A1giles&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=6ZVADwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q=metodolog%C3%ADas%20%C3%A1giles&f=false)
- Ruiz Speare, O. (2017). *Liderazgo*. Recuperado de <https://elibro.com/>
- Ruiz-Velasco Sánchez, E., Bárcenas López, J., & Domínguez Hernández, J. A. (coord.) (2018). *Construcción social de una cultura digital educativa. Sociedad Mexicana de Cómputo en la Educación*. Recuperado de <http://www.telematica.ccadet.unam.mx/recursos/eBook/someceweb/somece2018pdf.pdf>
- Ruiz-Velazco, E., & Bárcenas López, J. (coord.) (2019). *EduTecnología y Aprendizaje 4.0*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=\\_9PBDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q=cognitivo&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=_9PBDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q=cognitivo&f=false)
- Said, Hung, E. (2015). *Hacia el fomento de las TIC en el sector educativo en Colombia*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=1W02CwAAQBAJ&pg=PA420&dq=tobon+competencias+informacionales&hl=qu&sa=X&ved=2ahUKEwi8oLzqpvnuAhVSu1kKH YFDDJYQ6A#v=onepage&q&f=false>
- Sánchez Marrou, P. S. (2019). *Competencias informacionales en alumnos universitarios de una universidad privada de Lima Metropolitana provenientes de un COAR* (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú). Repositorio Digital de Tesis y Trabajos de Investigación PUCP. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12528>
- Sanz de Acedo, M. (2016). *Competencias cognitivas en Educación Superior*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=CeykDwAAQBAJ&pg=PT149&dq=competen>

[cia+cognitiva&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj-wr7wsvvuAhWuRDABHfnMAVwQ6AEwBnoECAYQAg#v=onepage&q=competencia%20cognitiva&f=false](https://www.researchgate.net/publication/326044451_Big_data_una_oportunidad_de_mejora_en_las_organizaciones)

- Sebastián-Morillas, A., Muñoz-Sastre, D., & Núñez-Cansado, M. (2020). Importancia de la estrategia de comunicación y su relación con el insight para conseguir la eficacia publicitaria: el caso de España. *CUADERNOS.INFO*, 46, 249-280.  
[https://cuadernos.info/index.php/CDI/article/view/cdi.46.1786/pdf\\_168](https://cuadernos.info/index.php/CDI/article/view/cdi.46.1786/pdf_168)
- Suárez Álvarez, R. (2019). *Comunidad Escolar 2.0. La familia y la escuela ante los retos de la cultura digital*. (Tesis doctoral). Universidad San Pablo-CEU. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=282484>
- Trejo-Medina, D. (2018). *Big data, una oportunidad de mejora en las organizaciones*. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/326044451\\_Big\\_data\\_una\\_oportunidad\\_de\\_mejora\\_en\\_las\\_organizaciones](https://www.researchgate.net/publication/326044451_Big_data_una_oportunidad_de_mejora_en_las_organizaciones)
- Valverde-Crespo, D. (2018). La competencia informacional-digital en la enseñanza y aprendizaje de las ciencias en la educación secundaria obligatoria actual: Una revisión teórica. *Revista Eureka sobre Enseñanza y Divulgación de las Ciencias*. 15(2), 1-11. Recuperado de <https://revistas.uca.es/index.php/eureka/article/view/4193/3869>
- Zapata, L. (2016). *Industria de la comunicación y economía digital guía básica del DIRCOM*. Recuperado de <https://www.digitaliapublishing.com>
- Zelada Pérez, M. M. (2019). *Modelo curricular para el desarrollo de competencias informacionales en los profesores de la Universidad de Ciencias Médicas de La Habana* (Tesis doctoral, Universidad de Ciencias Médicas de La Habana). Repositorio de tesis en Ciencias Biomédicas y de la Salud. Recuperado de <http://tesis.sld.cu/index.php?P=FullRecord&ID=681>

## ANEXOS

### Anexo 1: Entrevista a profundidad a los formadores de usuarios

#### A. Análisis de los resultados de la variable Cultura Digital:

##### 1. Metodologías Ágiles

Indicador	Ítems de entrevista a profundidad	Respuestas de formadores de usuario
Los formadores de usuarios utilizan metodologías ágiles.	¿De qué manera utilizan las metodologías ágiles?	<p><b><u>Formador 1:</u></b>            Bueno veo que estas metodologías abarcan distintos aspectos, distintas perspectivas que apoyan por lo que entendí un poco el flujo del trabajo como área, como formador, como equipo. Ehhh... nosotros hablando desde el punto de vista de plataformas eh, nosotros utilizamos ahora por el contexto utilizamos mucho más el Blackboard Collaborate que es una plataforma similar al zoom que es básicamente para el contacto e interacción que tenemos ahora con el alumno por este tema de la pandemia, también utilizamos o veníamos utilizando el la plataforma Blackboard Collaborate que nos ha servido para incorporar o implementar un curso virtual que hemos diseñado ya tenemos un curso virtual del estilo de citación APA, diría que esta público ya hace un año y medio aproximadamente y el curso ha sido diseñado para los docentes y para alumnos también y esta plataforma nos ha ayudado bastante para agilizar los reportes desde el punto de vista de la evaluación que tenemos que hacerle a los participantes o a los que se inscribían en los cursos eh esta herramienta nos ha facilitado y agilizado bastante el tema de la tarea de evaluar los reportes de desempeño también ehhh nos ha ayudado a conocer un poquito más en la evaluación no simplemente por una nota si no la evaluación a lo largo del curso y cuál ha sido el desempeño de por ejemplo la revisión de ah los temas que se han tocado en el curso ehhh las prácticas o las actividades que se han desarrollado dentro del curso nos ha ayudado bastante desde el punto de vista de evaluación porque uno de los problemas que teníamos nosotros en el equipo ehhh pues era la evidencia como evidenciar lo que nosotros podíamos hacer y tratar de cubrir este es un problema que siempre lo tocamos y lo vemos cómo solucionar el tema del tiempo a diferencia de los docentes que tienen a su cargo un curso durante casi todo un semestre nosotros lamentablemente no tenemos esa disponibilidad de tiempo entonces hemos tratado también desde ese punto de vista adaptarnos, adaptar las capacidades adaptar las competencias que queremos desarrollar específicamente</p>

		<p>capacidades por el tiempo no?. Y de esa forma nosotros hemos adaptado los contenidos, las metodologías, nuestras secuencias didácticas los recursos y los paquetes que teníamos ya armados hemos reestructurado ya todo ese tema no? Y ahora con el tema virtual de igual forma entonces hemos tratado de incorporar más herramientas tecnológicas ehhs que nos agilicen el tema de las evaluaciones, de las actividades que damos dentro de las dos horas o tres horas en las capacitaciones y por el lado de las reuniones de trabajo si cada semana o cada dos semanas tratamos de reunirnos en el equipo de formación para ver algún incidente que ha ocurrido o para planificar es más ehhs la próxima semana ya tenemos una reunión para hacer una planificación para el próximo año para entrar en el semestre cero ehhs con los alumnos nuevos eh si las reuniones diría yo son frecuentes nos reunimos por Collaborate por ahora por el contexto tenemos eh tenemos algunas plataformas que nos permiten un poquito mejorar el flujo del trabajo para compartir documentos como carpetas compartidas ehhs vía remota que tenemos acceso desde las pc's en nuestras oficinas o una carpeta que este en la nube ehhs hay algunas herramientas tecnológicas que tenemos ya por suscripción con la universidad que nos ayudan a hacer las actividades y ese diría yo que es uno de los problemas más críticos no eh o como mantener la interacción que teníamos con el estudiante en la parte presencial.</p> <p><b><u>Formador 2:</u></b>  Buenas noches estimada Shirley gracias por la entrevista, te respondo ehhs.. si hemos aplicado metodologías ágiles como me has dado esa breve introducción en el uso de tecnologías como es el uso de Blackboard Collaborate es prácticamente nuestra plataforma para dar capacitaciones y además también, hemos utilizado el Blackboard Collaborate para realizar nuestras reuniones para poder compartir cualquier caso que no sé ha podido pasar de repente una capacitación, una pregunta y de una forma u otra hace una retroalimentación también hemos usando una aplicación web que justo mi compañero Dennis la compartió alguna vez para ver cómo iban los proyectos de trabajo por ejemplo se tenía que entregar de repente un día o la próxima semana se entrega un trabajo y se va teniendo metas está app se llama ASANA no sé si han escuchado de ella hablar, se llama ASANA también la hemos utilizado en este caso y... bueno en mi caso sigo alimentado lo que es el google calendar, hemos estado usando EPSON para ah.. que de una u otra manera ir llevando los números en cuanto ah... cantidad de cursos y docentes que estamos capacitando.  (Esto lo respondió en la segunda pregunta)  Justo me había olvidado de mencionar en la primera pregunta que también usamos lo que es este el LIBWIZAR que es una plataforma para hacer también encuestas para comentarle complementarlo a la vez que cada vez que tenemos una capacitación al finalizar siempre se hace entrega de ese formulario a los alumnos no, para ver que les pareció esa capacitación, en que se puede mejorar y</p>
--	--	---



		<p>esa información se le da al docente. Además también la grabación del vídeo se le hace llegar también al docente para que el docente pueda formular puedan también ver cómo han respondido los alumnos que estrategias han aprendido en la capacitación y en base a eso él puede dejar un trabajo a los alumnos después de haber recibido la capacitación.</p> <p><b><u>Formador 3:</u></b> Ehh.. bueno la biblioteca tiene herramientas como es Blackboard Collaborate principalmente en estos momentos ha servido bastante para las reuniones y coordinaciones que muchas veces no se pueden realizar a través de correos lo que es necesario tener una coordinación mucho más fluida entonces Blackboard Collaborate a través de las funcionalidades que nos ofrece nos permite mejorar las actividades no?. Después también utilizamos las herramientas colaborativas nos hemos dado cuenta al menos en la oficina que trabajar en un archivo compartido ya sea a través de cuentas de google o a través de one drive también nos permite agilizar bastante el tema para presentar reporte por ejemplo para presentar informes trabajamos en hojas de cálculos de documentos si tenemos creó la universidad ha dado como muchas de las organizaciones ha dado un salto en tanto la transformación digital en este periodo de trabajo remoto al que estamos sometidos desde hace más o menos.</p> <p><i>¿Ósea que se han adaptado, han estado preparados para esta coyuntura no?</i></p> <p>ehh.. si creo que el equipo con que hemos estado trabajando ya hacía uso de estas herramientas ya sea para el tema de capacitaciones o atención a usuarios o como en el mismo trabajo interno ósea ya teníamos esas competencias pero ahora ya se han afianzado más.</p> <p><b><u>Formador 4</u></b> Ah bueno los utilizan básicamente este para que son reuniones, tanto como docentes que son los usuarios la otra es este por los mismos este personal bibliotecario y el otro es la coordinación con los este jefe de docentes vamos a decir coordinadores de áreas académicas ahora de qué manera si lo conocen bien acá se trabaja con Blackboard Collaborate que es una herramienta que se conoce bastante la ventaja si se podría decir es que la universidad ya tenía Blackboard Collaborate hace más de un año o un año o un año y medio si es una herramienta que se conocía bastante pero si vamos a decir que se ya se veía que este tipo de herramienta era útil, así es.</p> <p><i>¿Y ustedes se organizan en reuniones diarias para ver el trabajo como va, el trabajo del día, evalúan algún riesgo?</i></p>
--	--	--

		<p>Diario no, pero al menos una o dos veces a la semana si, dependiendo el tipo de actividad por ejemplo si son actividades nuevas que necesitan un mayor detalle o coordinación para ejecutarla entonces si, las reuniones pueden ser diarias o pueden ser una o dos veces al día pero esto es con menos frecuencia, generalmente esto es con una o dos veces por semana, asi es</p> <p><i>¿Qué tan fácil ha sido adaptarse a esta pandemia?</i></p> <p>Ah bueno, en un comienzo este se tenía un poco de duda de cómo se podía manejar la información o las tareas, pero sin embargo nos dimos cuenta de que básicamente muchas de las cosas que ya manejamos en entornos digitales, lo difíciles es básicamente la conexión ósea el hecho de que por ejemplo el Blackboard Collaborate funciona muy bien pero la conexión a internet es el problema no la otra es el equipo el equipo a veces falla en algunos casos el equipo que se contaba era antiguo no tenía la capacidad o la potencia que se requería básicamente eso los temas de conexión han sido los temas más difíciles este no para poderle hacer la comunicación.</p> <p><b><u>Formador 5</u></b></p> <p>Bueno en realidad lo que utilizamos es Blackboard Collaborate, tenemos otro software de aula virtual el que utilizamos es Blackboard Collaborate para las capacitaciones virtuales. Esta plataforma es bien robusta nos permite tener no solamente un control más exacto de los alumnos que capacitamos sino también nos permite tener rúbricas de evaluación .....De los contenidos que nosotros damos en las evaluaciones</p> <p><i>¿Pero también les ayuda a gestionar sus trabajos de una manera más flexible?</i></p> <p>Sí claro cómo te digo Blackboard Collaborate nos da otras herramientas como que con Blackboard Collaborate está todo integrado nos permite sacar de una herramienta diversas cosas para nuestras nuestras funciones.</p> <p><i>¿Quiere decir Que ustedes pueden trabajar colaborativamente o les ayuda a simplificar algunas tareas?</i></p> <p>Sí Sí Es una herramienta colaborativa</p> <p><b><u>Formador 6:</u></b></p> <p>Ante esta coyuntura nosotros en nuestra área de formación estamos utilizando Blackboard Collaborate para nuestras capacitaciones, con respecto a nuestra metodologías agiles le podría</p>
--	--	---

		<p>compartir que nosotros en nuestras capacitaciones siempre procuramos incluir algún tipo de ejercicio que hacemos con los alumnos, por ejemplo si es el estilo de capacitación APA, hay una parte en la cual ven una cita que tiene errores y nos indican que errores han detectado y lo vamos corrigiendo en el momento con el apoyo de los participantes, eso tiene una...digamos tiene una característica que fomenta la participación y también que la labor del estudiante no sea tan pasiva no?, que simplemente sea un receptor de lo que uno expone, si no que ellos participen, previamente a esto teníamos también, si no que en este momento no se está aplicando pero si digamos que califica como una metodología ágil que usaba las nuevas tecnologías, por ejemplo el uso de nosotros teníamos un programita que antes de empezar la capacitación elaboraba unas preguntas que era tipo concurso por que incluso tenía un entorno lúdico era el Kahoot pero creo que hay otro también que era muy parecido, entonces eso también crea un impacto con los estudiantes incluso con docentes ya que lo toman como algo lúdico algo divertido y lo contestan previa a la capacitación para ver una prueba de entrada y que conocimiento tiene sobre APA y eso es una. Pero despuesta también los alumnos de ya de las carreras, tenemos una capacitación de bases de datos estadística para la información e investigación de mercados y en ese caso con los alumnos se les plantea un ejercicio para resolver, entonces eso sería digamos otra metodología ágil en este caso sin previo conocimiento de la base de datos Euromonitor se les plantea encontrar una información, se les ordena por grupo porque el caso de Blackboard Collaborate hay una posibilidad de ordenar a los alumnos por grupos de manera aleatoria y le van...interrupción de Shirley</p> <p><i>¿Ha sido rápida la adaptación??</i></p> <p>Nosotros hemos pasado a nivel de capacitaciones habíamos llegado a un techo, es decir para la cantidad de capacitadores que había en un área, de pronto nos veíamos desbordados por pedidos de los alumnos, digamos que 60 secciones que pedían capacitaciones y por más que demos los horarios desde las 7 am. hasta las 10 pm. había momentos en los cuales simplemente ya no era posible acomodarlos, entonces ya desde el año pasado se estuvo trabajando la posibilidad de la virtualizar la capacitación, justo coincidió con la pandemia pero nosotros ya habíamos estado trabajando como hacer esta capacitación de manera virtual, incluso ya hay cursos completamente virtualizados, por ejemplo hay un curso APA que ya no es presencial ni siquiera presencial digamos a distancia si no que el alumno lo toma en el momento que él tiene tiempo, es un curso asincrónico con ejercicios incluso supuestamente ya está por relanzarse una versión ya revisada no? sí por ese lado yo diría que nos fue más factible adaptarlo porque ya el año pasado se había estado trabajando ese tema.</p>
--	--	--

		<p><i>¿Ósea eso quiere decir q es progresivo el cambio que han tenido?</i></p> <p>Definitivamente sí, es progresivo, en cuanto a dificultades que hayamos podido detectar, curiosamente ha sido más complicado cursos a docentes, yo acabo de terminar un curso para docentes donde el mayor un (audio ilegible) al ser personas de mayor edad al ser ...justamente el uso de estas tecnologías les toma un poco más de tiempo ya no era un tema de conocimiento sobre una área si no del uso de tecnologías y realmente me tuve que dar cuenta que con ellas tenemos programar un tiempo más amplio porque requiere a veces retroceder un poco quitar más espacio y si es verdad ahí se nota una especie de brecha tecnológica y no es por un tema de conocimiento si no es un tema generacional, muchachos millennials ya manejan la tecnologías prácticamente la conocen desde siempre, también nosotros, yo soy también migrante digital alguien que tomaba apuntes en un papel no? y hasta ahora yo tengo mi cuadernito y mis apuntes mientras yo veo que los alumnos ya no apuntan nada todo lo registran o lo graban o le sacan foto, entonces si pues es un cambio bastante, como dicen un cambio de paradigma , es un nuevo paradigma ahora, entonces si se nota dependiendo el grupo al que nos dirigimos hay ciertas consideraciones que debemos tomar en cuenta no?.</p> <p><b><u>Formador 7:</u></b></p> <p>sí que tal, en nuestro caso en la universidad donde trabajo utilizamos el sistema plataforma Blackboard Collaborate, esta plataforma Blackboard Collaborate utilizamos para reuniones, para dar capacitaciones a los usuarios y en especial ahora último alumnos de pregrado y otros ciclos y de egresados, para que se utiliza también la plataforma Blackboard Collaborate a para tener reuniones nosotros a nivel equipo si bien hablamos de las metodologías ágiles son reuniones de pocos minutos, generalmente en nuestra área se utiliza para tener reuniones a nivel de área pero si son un poco más extensas de una hora u hora y media, pero sí tratamos los temas de algunos inconvenientes o sobre lo que estamos trabajando los proyectos que se vienen encaminando, para enterarnos todos juntos del área y lo que está haciendo cada uno, y en relación al impacto que ha tenido frente a esta nueva coyuntura eh, en relación de la institución donde estoy laborando en la universidad , en el área no nos ha chocado mucho porque siempre nuestros servicios han estado orientados al ámbito digital la idea era realizar recursos para que los usuarios los alumnos aprendan también de manera autónoma y no dependan mucho del servicio de la biblioteca, pero lo que sí nos hemos preocupado bastante es adaptar y utilizar organizar esos recursos o esos cursos bajo, bajo enfoques pedagógicos como el enfoque por competencias para que el alumno de manera autónoma</p>
--	--	--

		<p>pueda aprender con los recursos que nosotros damos, una forma didáctica también es que nosotros damos recursos adicionales para de alguna manera garantizar o facilitar el aprendizaje del alumno.</p> <p><b><u>Formador 8:</u></b>          Bueno, en la institución nosotros tenemos la plataforma Blackboard Collaborate y a través de esta plataforma ehh no solamente nos permite tener una comunicación continua a través de chats o de conversatorios a tiempo real del tiempo real con con los usuarios sino que también permite compartir material, compartir la pantalla intercambiar ehh ideas, compartir videos y también permite subir cursos virtuales. Entonces estos cursos ehh no son estático pueden ser interactivo no? de tal manera que se pueden se pueden responder en línea, se pueden hacer quizes, entonces esta plataforma Blackboard Collaborate que la está usando la universidad desde hace ya bastante tiempo, lo que pasa es que nosotros, particularmente la hemos comenzado a usar mucho más ahora que ha comenzado la pandemia porque antes, la mayor parte de los cursos han sido presenciales no? ha sido muy poco el trabajo que nosotros hemos tenido con capacitaciones o cursos virtuales.</p> <p><b><u>Formador 9:</u></b>          Sí, bueno, en el caso de la Universidad las capacitaciones que nosotros brindamos lo realizamos mediante la plataforma de Blackboard Collaborate, bueno realizamos las capacitaciones. Bueno las capacitaciones es una previa coordinación con el docente. Coordinación Biblioteca y Docente, se pactó un horario mayormente es el horario de clase del docente, entonces se pacta un horario y ya se realiza la capacitación que solicita el docente. La capacitación dura aproximadamente 2 horas, puede durar un poco menos un poco más, va a depender mucho de la interacción que tengamos con los alumnos.</p> <p><i>¿Cómo se han adaptado ustedes a esta pandemia?</i>          Bueno yo he comenzado a realizar las capacitaciones ya en plena pandemia, recién he realizado estas funciones en forma virtual no no no he podido comparar cómo cómo realizarlas presencialmente en la universidad, yo he realizado otras anteriores pero no en la cantidad que estoy realizando ahora, es la primera vez que realizo una cantidad importante de capacitaciones pero todo ha sido de manera virtual.</p> <p><i>¿Entonces se han adaptado fácilmente a esta situación?</i>          Si, fácilmente Y la verdad que la plataforma sí ayuda y he tenido buena experiencia con los alumnos y los docentes no? que está muy interesados en los temas Entonces se maneja una cantidad podría decirse mediana entre 15 máximo 31, al ser no tan grande la cantidad de participantes, se puede</p>
--	--	---

		<p>interactuar con todos, al momento de hacer las preguntas Al momento de realizar las actividades cuando son por ejemplo doce alumnos, yo siempre trato de preguntarles a todos, primero les consulto quién puede participar?, pero si es que siempre se visualiza que participan dos o tres, invitarlos a los demás no? para que haya una interacción, y de esa manera se pueda detectar que han entendido el tema explicado.</p> <p><i>¿De alguna manera esa herramienta les simplifica el trabajo a Uds.?</i></p> <p>Si por ejemplo también al momento ya cuando su número considerable realizamos tiene la opción la plataforma de división de grupos no? se divide en grupos y así dividen en tres salas ya diferentes ya el capacitador o docente puede entrar a cada grupo a contestar las preguntas de la actividad que se han dejado.</p> <p><b><u>Formador 10:</u></b></p> <p>Bueno eh sí en formación de usuario se ha visto por la metodología a usar que ha el Blackboard Collaborate, a través del Blackboard Collaborate se han desarrollado diferentes capacitaciones, eh antes por ejemplo antes de la pandemia, este, la formación de usuarios era este, presencial y a raíz de la pandemia ya se hizo más extensiva esta parte , este, de la vía web, bueno en la universidad lo están haciendo a través del Blackboard Collaborate, eh, por qué, porque a través del Blackboard Collaborate la persona que capacita puede interactuar con los, con los alumnos, docentes , no? quienes está capacitando ehh y aparte, esto, que no solamente, este, capacita a 10 personas sino también puede ser a veces hasta más de 100 no? sobre un tema determinado puede ser sobre una base de datos, puede ser sobre algo de APA que también los alumnos o dependiendo de lo que se requiera en ese momento no? por parte de los docentes o alumnos. Bueno eso es lo que se está viendo como metodología usar el Blackboard Collaborate para ellos.</p>
--	--	---

## 2. Categoría Marco de Medición

Indicador	Ítems de entrevista a profundidad	Respuestas de formadores de usuarios
Los formadores de usuarios disponen de sistemas	¿De qué manera los formadores de usuarios obtienen reportes sobre los talleres facilitados a	<p><b><u>Formador 1:</u></b></p> <p>Ehhh bueno, cuando menciones los reportes te refieres a las evaluaciones que hacemos a los docentes? Reportes de algún seguimiento del desempeño o notas? <i>(Más o menos a reportes de como miden o la medición que ustedes realizan deben utilizar algún sistema, alguna herramienta digital</i></p>

<p>digitales que les permiten obtener reportes detallados de los talleres que facilitan.</p>	<p>los docentes? ¿Qué tipo de reportes o informes utilizan?</p>	<p><i>para ver este el reporte detallado de sus talleres de como los facilitan)</i> ehh a ver voy a ver si entendí bien la pregunta, Nosotros cuando dictamos capacitaciones a los docentes ehhs yo diría que el 90 % de este tipo de capacitaciones en realidad yo diría que son cursos lo que les damos a los docentes porque ya no son capacitaciones de dos o tres horas como si lo damos a los alumnos, lo que hacemos en la universidad es gestionar por un lado de biblioteca con alguna carrera un curso como mínimo 10 horas, el curso debe de tener 10 horas como mínimo para una certificación por parte de la Dirección de Personal ehhs puede ser una solicitud de la facultad o de una carrera directamente y en ambos casos nosotros siempre trabajamos ehh con entregas de reportes en este caso de las intervenciones que nosotros hacemos a los docentes durante el curso ehhs son trabajos finales que nosotros ehh creamos para cada curso entonces ellos Personal nos solicita estos reportes de notas, de asistencia en el tema del registro de una nota de una calificación ohhs por ejemplo la asistencia si utilizamos una plataforma que es ehhs a ver a través del programa de People Soft si no me equivoco que a través de intranet de la Universidad a través de un acceso que nos da personal registramos ese tipo de datos asistencias calificaciones para que ellos simplemente emitan los reportes pero internamente ya como equipo nosotros manejamos ehhs para este tipo de evidencias trabajos finales y trabajos por cada sesión si el curso es de cuatro sesiones y cada sesión tiene tres horas cada sesión si tenemos la práctica de tener una actividad final o una práctica calificada al final ehh ese instrumento para nosotros nos sirve para el momento de dar la evaluación al área correspondiente.</p> <p><i>Claro pero ustedes tienen algún reporte que les indique por ejemplo o sea tal facultad está asistiendo menos u otra facultad está utilizando más los recursos más que todo métricas de evaluación del uso de la biblioteca se podría decir, ¿trabajan con estadísticas con algún sistema?</i></p> <p>Bueno nosotros en la biblioteca tenemos un servicio de reportes de usabilidad o uso de algún recurso en temas de bases de datos no ehhs a ver yo diría que hace un par de años usábamos más los reportes para así identificar cuál de los recursos que tenemos por suscripciones biblioteca dentro del paquete de servicios que damos en biblioteca cuál era el recurso más utilizado y... cuando empezamos a programar una capacitación que es muy muy muy solicitada En dónde está el grupo de base de datos estadísticas una de las bases de datos que se detectó y justamente por estos reportes que se sacan y se sacan dentro de la misma biblioteca ehhs.. Pues nos dimos cuenta que Euromonitor que es una de las bases datos estadísticas que más se utilizan a nivel de la universidad justamente era de las que más consultaba y es por eso que nosotros incorporamos también en este paquete de capacitaciones y hasta el día de hoy ya se diría yo hace unos 5 años y mantenemos esa base datos como base estrella porque se sigue manteniendo como una de las que más Y yo a ti iría yo hasta el año pasado una de</p>
--	---	--

		<p>las que más se consultan tratamos de utilizar ese tipo de reportes de usabilidad y algunos recursos para poder un poco ajustar nuestros paquetes de recursos dado que nosotros nos tenemos la gran el gran tiempo que los docentes tienen con sus alumnos tenemos dos o tres horas con los chicos y tenemos que ir viendo y midiendo Qué recurso podemos innovar no? porque tenemos muchas bases de datos se incorporan más cada año cada dos años y es cierto no nos podemos quedar o mantener bajo un solo paquete de cuatro recursos porque donde están los demás Y esta es una de las áreas que se encarga de dar la visibilidad a este tipo de recursos nuevos recursos y el área de formación de la Universidad es una de las áreas que fomenta eso y bueno y diría que usamos ese tipo de reportes.</p> <p><b><u>Formador 2:</u></b> Claro por su puesto manejamos estadísticas en Blackboard Collaborate podemos observar las lista de asistencia sobre todo y en base a eso hacemos los informes por semestre.</p> <p><b><u>Formador 3:</u></b> Bueno al momento de realizar la capacitación la estructura lista de la sesión permite la evaluación ya sea a través de un trabajo práctico o en algunos casos también se mide a través de la asistencia pero principalmente lo que nosotros recogemos es una evidencia, esta evidencia en algunos casos ha sido más este, se guarda en una carpeta compartida y luego se tabula está información.</p> <p><i>¿Pero manejan ustedes algún tipo de estadísticas algunas mediciones con respecto a sus capacitaciones?, ósea realizan métricas o mediciones de su resultado entonces.</i></p> <p>Sí claro.</p> <p><b><u>Formador 4:</u></b> Sería un control estadístico de los talleres que se dictan en los cuales se ve la cantidad de veces que se da un taller a la cantidad de usuarios a los que se ha dirigido el taller e incluso en algunos casos se da hasta evaluaciones en esas evaluaciones se ve también de que manera ha impactado el curso sobre las personas, pero si se maneja una data de los talleres y los cursos. Ahora muchos de los talleres dependen de los docentes son los que a veces solicitan los talleres</p> <p><i>¿Y qué tipo de reportes o informes utilizan?</i> Como te digo son informes estadísticos por ejemplo cantidad de talleres impartidos niveles a los que se dicta los talleres , los tipo de talleres por ejemplo son las variables que se manejan la otra es el nivel de los talleres especializados carrera de economía necesitan un taller especializado en</p>
--	--	---



		<p>Euromonitor ese solamente se dicta a determinado tipos de alumnos o docentes no es a toda la universidad si hay otro tipo de talleres que se dan a los alumnos de inicial que son generales por ejemplo uso de las herramientas básicas para elaborar bibliografía esos son generales.</p> <p><b><u>Formador 5:</u></b> Se utilizan reportes cuantitativos por ejemplo cuántas personas capacitadas cuánto alumnos inscritos sino, muchas veces este también se utiliza una medición cualitativa no en este sentido ya nos agenciamos de diversas se podría decir productos para ver si es que en realidad en el tiempo se cumplió de repente con la competencia deseada en el caso de los docentes.</p> <p><b><u>Formador 6:</u></b> Ya justamente estaba viendo ese tema porque ha terminado un curso con docente y la herramienta de la plataforma la herramienta de la plataforma sería más decir la plataforma utilizada es Blackboard Collaborate un programa de la empresa bastante grande muy difundida creo que en las universidades proporcionan una gran cantidad de herramientas que que incluso no llegamos a utilizar todas pero por ejemplo nos ha servido para la asistencia porque registra el ingreso el ingreso y el tiempo de dedicación de cada alumno cuánto tiempo ha estado conectado y cuando digo alumno me refiero a docentes docente matriculado en el curso no? entonces yo tenía un seguimiento bastante exhaustivo y cuánto tiempo dedico a cada sesión lo tengo entre horas y minutos porque nuestra nuestra sesión fueron de 3 horas de 4 de la tarde hasta las 7 de la noche de pronto hay un participante que solamente estuvo una hora y media de ahí creo que tuvo un problema de conexión y no volvió a conectarse todo eso queda registrado queda sus sus conexiones y si han estado continuamente conectados no? también queda registrado.</p> <p><i>¿Usan algunas métricas?</i> Bueno en este caso sería la asistencia que era un factor importante para la certificación porque si un docente había faltado a una sesión no simplemente ya no recibían certificado había tiempo de dedicación también nosotros teníamos unos recursos puestos a disposición de ellos de la misma plataforma y el sistema te permite también observar si han ingresado o no es decir cada vez que han ingresado a una carpeta queda registrado cuánto tiempo están ahí y sin ingresaron.</p> <p><i>¿O sea esos reportes los sacas del mismo Blackboard Collaborate?</i> Así es ahora nosotros ya por nuestra cuenta trabajábamos con unas hojas de trabajo que se utilizaron utilizando otra plataforma que se llama Libguide Y en un guide se puede elaborar un formulario Qué se llama Libwizard y con un Wizard este se hace una hoja de trabajo y el docente iba llenando conforme va haciendo la capacitación eso nos permite tener una herramienta más de evaluación es</p>
--	--	---

		<p>decir se evalúa que el docente ha llenado y cómo lo ha llenado lo lo ha llenado completamente con los datos que se pedía también eso no sirve porque cada sesión era evaluada por decir eran cuatro sesiones y cada sesión era una nota.</p> <p><b><u>Formador 7:</u></b>  SÍ, usamos dependiendo del tipo de capacitación que damos, tratamos de tener información para evaluar el aprendizaje del alumno, no?, Por ejemplo, ahora último estamos con el curso virtual APA la cual está actualizado este año y utilizamos la plataforma Blackboard Collaborate, entonces ahí implantamos test para medir un test inicial y un test final para medir el aprendizaje cuanto sabe ese alumno sobre ese tema antes de llevar el curso y al finalizar el curso cuanto a aprendido entonces no permite ver la diferencia entre como inició y como finalizo el curso no? Aparte siempre utilizamos diversas ejercicios de refuerzos por cada módulo para que el alumno pueda afianzar ese aprendizaje que va recibiendo, a nivel de la plataforma Blackboard Collaborate, también incluso esa plataforma lo bueno es que nos puede dar estadística resultado del desempeño de cada alumno desempeño individual de cada alumno respecto al curso que ha llevado las horas en las cuales se ha quedado por cada módulo los puntajes que ha obtenido por cada test en la entrada o la salida, incluso también permite usar rúbricas no para para hacer la evaluación con las rúbricas de aprendizaje sí y por ejemplo utilizamos también hay otro curso que brindamos qué es en relación a las bases de datos estadísticas para la investigación en este caso lo que hemos estado aplicando es un mapa recursos ese curso generalmente se daba de manera presencial entonces que hacíamos nosotros en este caso al final le dábamos como una pregunta un enunciado en la cual el alumno de manera autónoma pueda resolverlo de acuerdo a todos los puntos que hemos desarrollado en el taller, eso también nos permite ver resultados que nos entregan a nosotros que no permite evaluar cuanto el alumno ha asimilado en el taller que nosotros le hemos dado.</p> <p><b><u>Formador 8:</u></b>  Bueno, ehh en el caso de los docentes se hace generalmente un test, no? al final y a veces también a mitad de la capacitación no? Y ese es el tipo de reportes que se va, se va, viendo el avance no, incluso en algunos casos, aunque no tanto en docente sino más en alumnos, se ha aplicado un test de entrada no se hace un ejercicio a mitad de capacitación y al final se da un test de salida, no?, ese es el indicador principal, pero en otros casos también se ha solicitado que se haga un trabajo de fin de fin de curso y la evaluación de ese trabajo, sería el indicador de del logro si el docente ha logrado las expectativas a las cuales nosotros esperábamos que llegara.</p>
--	--	---

		<p>Hay otros tipos de indicadores que ya son más indicadores de uso, pero creo que lo que tú te estás orientando más creo que es los indicadores de logro. No?</p> <p><b>Formador 9:</b> Ya, no ahora no tengo entendido porque no yo simplemente hago el informe no este realizo un uniforme y comunicó Cuántas personas han participado las fechas, la información pero ahora no tengo claro, sería cuestión de preguntar a la persona que hace las estadísticas, cómo lo realiza? Pero es por por meses, por cantidad de participantes, de igual manera han habido casos puede ser que un docente se olvidó o hubo un problema, simplemente se pone ausente para llevar las estadísticas.</p> <p><i>¿Pero si llevan este reporte de estadísticas para ver una métrica o algo así?</i> Sí, si, porque siempre nos solicitan, por ejemplo yo realizo en la semana las capacitaciones he realizado y mandó un reporte no un correo indicando cuantos participantes por capacitación, siempre tenemos que estar apuntando la cantidad de participantes para para para las estadísticas.</p> <p><b>Formador 10:</b> En el caso de ehh de las, a través del Blackboard Collaborate el sistema eh te arroja unas métricas, que ellas por ejemplo, cuántas capacitaciones han dado no? , puede ser en la semana de repente sobre una capacitación sobre una base de datos, por ejemplo una capacitación cuántos alumnos asistieron o cuántos docentes asistieron a esa a esa capacitación, sí sí se puede, sí te arroja el sistema, aparte que, también te escribes antes de ir a la capacitación por vía, por correo electrónico que eso también ayudaría para hacer unas estadísticas unas métricas de cuántas personas han ido a la capacitación o cuántas capacitaciones se han dado sobre un tema determinado, ehh sobre un mes e incluso si son sus alumnos o son docentes.</p>
--	--	--

### 3. Categoría Vista del Cliente Único

Indicador	Ítems de entrevista a profundidad	Respuestas de formadores de usuarios
La universidad proporciona información	¿De qué manera la universidad proporciona	<p><b>Formador 1:</b> Bueno hasta el momento no existe ehhh una plataforma que sistematice la información de los docentes hablando del punto de vista desde el flujo de trabajo que yo pueda tener como área o parte</p>

<p>completa del docente a través de un sistema compartido.</p>	<p>información de los docentes a los formadores de usuarios?</p>	<p>del área con una facultad o carrera que quiera solicitarme a mí o al área de un curso o una capacitación desde el punto de vista c que quieran participar en un curso en biblioteca ehhh la información Se nos envía vía el correo electrónico hay una matriz en Excel de información detallada de los docentes que van a participar en algunos cursos que puede ser a solicitud de la propia carrera o en el caso de que biblioteca abra la oferta de algún curso en general a toda la comunidad de la universidad pues todavía no tenemos una plataforma que nos agilice ese tipo de trabajo no?</p> <p><b><u>Formador 2:</u></b> Bueno, existe por ejemplo, a través de la universidad un ejemplo claro es que hay una página especial que se llama una página de IDIC donde hay una persona que incluso dice investigadores y esa pestaña nos lleva a todos los docentes de la universidad que ahorita están enseñando y a la vez también nos permite también ver que publicaciones han realizado, además, este año la universidad también ha puesto a disposición de toda la comunidad el CRIS que de una manera u otra para que nosotros podamos informarnos y podamos ver que están investigando los docentes en la universidad a través de este CRIS en base a eso nosotros por ejemplo estamos elaborando un proyecto una especie de portal para investigadores, de una manera u otra estamos colaborando con ellos con respecto a que revisen en que revistas pueden publicar según a su investigación, eso es lo que hace de la universidad esa es la información que nos da para saber un poco más sobre los docentes que están investigando este caso.</p> <p><b><u>Formador 3:</u></b> Bueno ehhh... al respecto, creo que al menos en la información que nos ha brindado o que tengo conocimiento yo, no hay un solo lugar donde se obtenga esa información si no es más por la relación que tienen los formadores con los mismo equipos de las facultades me parece que la información la obtienen de esa manera no estoy segura salvo que se pida un reporte o información específica a cada una de las facultades creo que todavía no hay esa conversación entre áreas que eso si faltaría, sería bueno tener como que un sistema donde uno pueda obtener esa información si bien nosotros podemos obtener información de este los sistemas que tiene la universidad no, por ejemplo el módulo de matrícula, el módulo de información académica podemos saber que el docente a que grupos tiene sobre investigación ehhh... cosas más administrativas en cuanto al desempeño creo que no me parece no se tiene mayor información sobre ellos.</p> <p><b><u>Formador 4</u></b> Sería un control estadístico de los talleres que se dictan en los cuales se ve la cantidad de veces que se da un taller a la cantidad de usuarios a los que se a dirigido el taller e incluso en algunos casos se</p>
--	--	--

		<p>da hasta evaluaciones en esas evaluaciones se ve también de que manera ha impactado el curso sobre las personas, pero si se maneja una data de los talleres y los cursos. Ahora muchos de los talleres dependen de los docentes son los que a veces solicitan los talleres</p> <p><i>¿Y qué tipo de reportes o informes utilizan?</i></p> <p>Como te digo son informes estadísticos por ejemplo cantidad de talleres impartidos niveles a los que se dicta los talleres , los tipo de talleres por ejemplo son las variables que se manejan la otra es el nivel de los talleres especializados carrera de economía necesitan un taller especializado en Euromonitor ese solamente se dicta a determinado tipos de alumnos o docentes no es a toda la universidad si hay otro tipo de talleres que se dan a los alumnos de inicial que son generales por ejemplo uso de las herramientas básicas para elaborar bibliografía esos son generales.</p> <p><b><u>Formador 5:</u></b></p> <p>Se utilizan reportes cuantitativos, por ejemplo cuántas personas capacitadas, cuánto alumnos inscritos sino, muchas veces este también se utiliza una medición cualitativa no en este sentido ya nos agenciamos de diversas se podría decir productos para ver si es que en realidad en el tiempo se cumplió de repente con la competencia deseada en el caso de los docentes.</p> <p><b><u>Formador 6:</u></b></p> <p>Ya justamente estaba viendo ese tema porque ha terminado un curso con docente y la herramienta de la plataforma la herramienta de la plataforma sería más decir la plataforma utilizada es Blackboard Collaborate un programa de la empresa bastante grande muy difundida creo que en las universidades proporcionan una gran cantidad de herramientas que que incluso no llegamos a utilizar todas pero por ejemplo nos ha servido para la asistencia porque registra el ingreso el ingreso y el tiempo de dedicación de cada alumno cuánto tiempo ha estado conectado y cuando digo alumno me refiero a docentes matriculados en el curso no? entonces yo tenía un seguimiento bastante exhaustivo y cuánto tiempo dedico a cada sesión lo tengo entre horas y minutos porque nuestra nuestra sesión fueron de 3 horas de 4 de la tarde hasta las 7 de la noche de pronto hay un participante que solamente estuvo una hora y media de ahí creo que tuvo un problema de conexión y no volvió a conectarse todo eso queda registrado queda sus sus conexiones y si han estado continuamente conectados no? también queda registrado.</p> <p><i>¿Usan algunas métricas?</i></p>
--	--	--

		<p>Bueno en este caso sería la asistencia que era un factor importante para la certificación porque si un docente había faltado a una sesión no simplemente ya no recibían certificado había tiempo de dedicación también nosotros teníamos unos recursos puestos a disposición de ellos de la misma plataforma y el sistema te permite también observar si han ingresado o no es decir cada vez que han ingresado a una carpeta queda registrado cuánto tiempo están ahí y sin ingresaron.</p> <p><i>¿O sea esos reportes los sacas del mismo Blackboard Collaborate?</i></p> <p>Así es ahora nosotros ya por nuestra cuenta trabajábamos con unas hojas de trabajo que se utilizaron utilizando otra plataforma que se llama Libguide y en un guide se puede elaborar un formulario que se llama Libwizard y con un Wizard este se hace una hoja de trabajo y el docente iba llenando conforme va haciendo la capacitación eso nos permite tener una herramienta más de evaluación es decir se evalúa que el docente ha llenado y cómo lo ha llenado lo lo ha llenado completamente con los datos que se pedía también eso no sirve porque cada sesión era evaluada por decir eran cuatro sesiones y cada sesión era una nota.</p> <p><b><u>Formador 7:</u></b></p> <p>En este caso generalmente la información que nosotros podemos obtener tenemos un software a nivel interno en la cual podemos ver los docentes las secciones en las cuales dictan esa información está nivel interna de todo el personal administrativo, de igual manera cuando damos talleres siempre la facultad la persona que coordina nos facilita esa información por ejemplo cuando vamos a dar talleres a determinada carrera básicamente es así, más información no. Generalmente si queremos tener más información lo hacemos a nivel con el coordinador de la facultad o si es a nivel de institución a Blackboard es una consulta o pedido al área de sistemas que tienen esa esa información mucho más detallada al igual igual manera la universidad tiene bueno de manera abierta el perfil de los docentes no puede poner en el buscador el nombre la persona la universidad y generalmente va a salir información sobre el docente esa información por ejemplo la especialidad que facultad es dicta nombre completo del docente y un poco de información más si tuviera algún artículo de investigación es poca la información pero se puede ver a nivel de manera abierta accesible a través de Internet.</p> <p><i>¿Se puede saber que cursos ha llevado o que publicaciones ha revisado?</i></p> <p>Sí, no me he dado cuenta que no es muy no está actualizado es como que no es que este actualizado ese sistema constantemente yo he podido ver alguno docentes que tiene publicaciones ha realizado generalmente tiene el nombre completo las especialidades y a qué facultades brinda curso es algo muy simplificado es algo muy resumido que tiene no, pero si esta accesible al menos si uno quiere</p>
--	--	--

		<p>saber si el profesor dicta en la universidad pone el nombre de la universidad y el nombre del profesor y sale su perfil es un perfil como te digo resumido pero puedes encontrar información.</p> <p><b><u>Formador 8:</u></b>  Bueno nosotros tenemos la información de los docentes ehh no solamente a través del repositorio institucional no? que es el que está más completo y recoge la información de la producción científica del investigador no, pero solamente la producción científica, no estamos hablando ahí de las opiniones de los alumnos ni las evaluaciones de los docentes y creo que esa información acerca de la evaluación de los docentes no está pública no?, al menos nosotros no tenemos acceso a ella. Por otro lado también hay ahora, una nueva plataforma que es Cris que también está recogiendo la investigación científica del docente y su ehh intercambio con otros docentes en cuanto a armar grupos de investigación, ehh las financiaciones que han recibido sus investigaciones y a diferencia del repositorio institucional es que el Cris recoge todas la investigación del docente sea para la universidad o fuera de la universidad, en cambio en el repositorio, solamente se recoge la la producción del docente, cuando el docente ha puesto como filiación la institución, esa es la diferencia, no?.</p> <p>Y bueno finalmente, nosotros, claro eso ya no nos da eso la universidad, pero estamos suscritos a la base de datos de Scopus de nosotros podemos también rastrear el perfil del docente la cantidad de citas y este... la cantidad de publicaciones que tiene en revistas indexadas en Scopus.</p> <p><i>Pero está dispersa la información no?, es decir tendrías que ir plataforma por plataforma? No es una vista única?</i></p> <p>No es una vista única pero creo que la idea de CRIS es centrar todo no? en en el CRIS lo que pasa que todavía no se ha terminado esa plataforma no, porque central todo es centrar las investigaciones las citas, el perfil del investigador con que otros investigadores ha colaborado, que financiación ha recibido pero todavía no está terminado.</p> <p><i>¿Entonces es nueva como tú mencionaste?</i>  Sí</p> <p><i>¿La están completando?</i>  Sí</p> <p><b><u>Formador 9:</u></b>  Ah bueno, sí existe en la universidad, si sí hay un repositorio institucional en donde se encuentra la producción científica y académica de los miembros de la Universidad, es decir hay información de</p>
--	--	---

		<p>la producción de los docentes, entonces de esta manera también nosotros obtenemos información de cuanto publican los docentes, cuántos artículos, cuántos libros tiene cada docentes, nosotros mismos, la misma biblioteca, somos los encargados de nutrir ese repositorio y también existen diferentes páginas web de la universidad donde hay información de los investigadores, hay una página del instituto de la investigación, también hay una página también donde nosotros podemos, hay un CRIS, donde también podemos detectar perfiles de los investigadores, de los docentes, donde este CRIS lo que hace es adquirir información de bases de datos como SCOPUS, entonces sí existe diferentes recursos donde nosotros podemos eh recurrir para saber información, la producción de los docentes, al momento también que realizamos la capacitaciones eh indicamos cuáles son esas páginas donde los alumnos pueden buscar información, pero sí de esta manera la universidad ofrece estos diferentes recursos para conocer la información de los docentes. No sé si a eso iba la pregunta?</p> <p><i>Sí, tú has mencionado que en diferentes repositorios pueden encontrar tiene la información del docente, ¿no?</i></p> <p>Bueno hay un solo repositorio, el repositorio institucional propiamente dicho con ese nombre, pero también existe otras páginas web de la misma universidad.</p> <p><i>¿Y que son alimentador por?, esa página web ¿Por quién es alimentada, por el docente por la universidad, quién lo actualiza?</i></p> <p>La página web la actualiza la universidad, el repositorio lo actualizamos nosotros, Biblioteca.</p> <p><b><u>Formador 10:</u></b></p> <p>Sí claro, bueno, la universidad desde este año ha implementado lo que se llama un sistema CRIS, no? allí se va, este, tiene los datos de todos los docentes y como dice , este, un sistema único y ello permite conocer que el docente, qué es lo que está haciendo el docente, no?, qué tipo de investigación está viendo? o a qué se relaciona su investigación, sobre qué tema trata, bueno, y qué investigaciones ha hecho también, ha realizado hasta el momento, tanto para la universidad o para otro tipo de investigación y con qué pares ha obtenido, ha realizado esta investigación porque hay algunos docentes que realizan investigaciones no solos, sino también con con-autoría de otros docentes de la misma institución como de otras instituciones y a través de este sistema integrado, bueno que se llama CRIS que sí sí nos permite obtener esta información.</p>
--	--	---



#### 4. Categoría Revisión de Procesos

Indicador	Ítems de entrevista a profundidad	Respuestas de formadores de usuarios
<p>Los formadores de usuarios mejoran constantemente su proceso de enseñanza integrando nuevas tecnologías.</p>	<p>¿De qué manera los formadores de usuarios identifican oportunidades de mejora y cómo integran nuevas tecnologías en su proceso de enseñanza?</p>	<p><b>Formador 1:</b>  Ehh a ver te refieres a alguna mejora en equipo ehh y como detectamos ese tipo de necesidades (<i>Si, efectivamente, por ejemplo tienes el proceso de un plan de enseñanza pero te das cuenta por ejemplo ahora acabamos de pasar de un modo donde las capacitaciones eran presenciales y hemos pasado a las virtuales entonces has tenido que hacer ciertos cambios para poder adaptarte a esta nueva realidad que tenemos y en ese momento identificaste que había una mejora que podrías hacer al plan de enseñanza entonces ese sería un tema puntual si tienes algo así más o menos establecido durante el último año que hayas pensado que cada cierto tiempo reviso el material y lo mejoré no o sino lo comparto con mis compañeros y lo vamos mejorando no sé hay algo así?</i>) Ehh bueno nosotros en este curso que ya mencioné el curso virtual que ya hemos elaborado y lo tenemos producido hace más de un año que es el estilo de citación APA esto surgió por una necesidad de los docentes y nosotros ehh lo explicamos porque los propios docentes que ya venían siguiendo o tomando capacitaciones en biblioteca nos solicitaban varios paquete de capacitaciones, ehh capacitaciones de bases de datos académicas, capacitaciones de bases de datos estadísticas, estilo de citación APA y otros software que proporcionan el estilo por ejemplo Mendeley que es un gestor bibliográfico en algún momento ellos no se daban el tiempo para programar toda todo ese gran paquete de capacitaciones que se veía que era muy necesario para el alumno porque, porque toda capacitación que el docente solicita biblioteca lo hacen su hora de clases quiere decir si él quería pedir cuatro capacitaciones de distintos tipos o temas tendría que perder cuatro clases lo que en algún momento era perjudicial para el también desde el punto de vista de su secuencia o programación de clases lo que identificamos era el poco tiempo que tenían ellos. Lo segundo era también un poco personal que teníamos en el área de formación en tiempo para cubrir tanta demanda llegamos a un punto que la demanda era tremenda y sobre un tema que era importante y no solamente importante si no que identificamos que se iba volviendo de carácter obligatorio por parte de la universidad manejar un estilo en particular era ya obligatorio que respondía a ciertas normas también desde la SUNEDU de manejar un estilo entonces identificando esos problemas pues nos lanzamos a crear ese curso virtual y hemos tenido pues buenos resultados diría porque hemos cubierto mayor cantidad de alumnos hemos cubierto muchas más necesidades de los docentes y está contentísimo con ofrecer paquetes a sus alumnos porque éste curso virtual tiene la característica de haber sido diseñado como curso de</p>

		<p>autoaprendizaje no? incluso estamos mejorando todavía un poco y seguimos mejorando el curso porque se plantea en un curso virtual que pueda estar abierto por una semana por ejemplo por que no intervenir nosotros como formadores dos días de esos siete días, ocho días o diez días con una sesión en línea con una sesión virtual que sirva un poco de asesoría de retroalimentación eso es una mejora por ejemplo que se está planteando y Seguramente se va a implementar el próximo año, no, entonces tratamos de identificar ese tipo de necesidades con la misma demanda que nosotros también teníamos en ese momento ahora otra cosa nosotros tenemos una excelente comunicación con todos los nuestros docentes buenisima tenemos esa confianza ese Feedback de parte de ellos en que hay veces nos han solicitado muchas veces porque no dan una capacitación de esos temas y es por eso que surgió la capacitación de Mendeley que es un gestor bibliográfico nosotros no teníamos mapeado ese software pero por una solicitud de un docente vimos que era importante y hasta ahora lo mantenemos y es más la universidad se ha suscrito este programa para el uso de los alumnos.</p> <p><b><u>Formador 2:</u></b>  Correcto sobre las oportunidades de mejora como manifestaba siempre tenemos reuniones en las cuales siempre comentamos cualquier caso además también tenemos un google drive para colocar los casos que nos han pasado en las capacitaciones como mencione una pregunta de un docente de repente una pregunta de un alumno que en ese momento no lo sabemos o no encontramos una respuesta clara lo tenemos ahí en el google drive y luego la agendamos y en base a las reuniones que tengamos las discutimos y llegamos a un consenso.</p> <p>La otra pregunta cuál era disculpa, como aplicamos eso dentro de las tecnologías creo que era la pregunta. <i>Y como integran nuevas tecnologías en su proceso de enseñanza</i></p> <p>Bueno lo que hemos replicado ha sido el Blackboard Collaborate que era algo nuevo para nosotros prácticamente era algo nuevo nos enfrentábamos a ese portal para hacer la capacitación y de una manera u otra la hemos sabido afrontar lo hemos prácticamente el medio por el cual hemos estado dando capacitación y estamos dando las reuniones que ya hemos estado sacando diariamente en algunos casos.</p> <p><b><u>Formador 3:</u></b>  Ehhh bueno como tienen los puntos ehhh... Si nos centramos en esta etapa creo que la biblioteca ha este... constantemente tiene una comunicación con los usuarios en este caso ha sido a través de redes sociales que se hizo un cuestionario para saber cuáles eran los servicios que más estaban necesitando en la comunidad además también conocer el número de capacitaciones que solicitan los docentes entonces eso son como los insight para poder elaborar ehhh.. para poder reforzar un taller o generar ehhh... nuevas estrategias dentro de un taller. Luego la tecnología bueno siempre se ha empleado</p>
--	--	--

		<p>este el uso de computadoras dentro de las capacitaciones que son más de un fuerte práctico la idea en las sesiones es que el alumno vaya o se salga de esa sesión teniendo los conocimientos prácticos a parte de los teóricos porque ese es una pequeña introducción dentro de lo que es una herramienta por ejemplo una base de datos pero que se vaya con la parte práctica que es lo que más necesita y es lo que nosotros recogemos del área de referencia es donde se realiza unaaaa... asesoría personalizada a cada uno de los alumnos a veces también van en grupo pero la gran mayoría se atienden consultas sobre el uso de este base de datos algún paso que se están saltando inclusive dentro de lo que es este citas en estilo APA entonces esa información que recoge el área de referencia se transmite al equipo de formación y ellos van ajustando los contenidos y también las metodologías.</p> <p><b><u>Formador 4:</u></b> Ah ahí lo que es importante es con las evaluaciones se evalúa al final a veces de la formación todo eso a los alumnos se hace un examen examen sencillo de preguntas que se han habido a las falencias. Lo otro es hay reuniones entre los formadores que se ve que cosas puede mejorar también Se revisó otras tecnologías a través vamos a decir de la revisión de otras universidades como se dicta esta formación a usuarios que mejoras que avances hay pero siempre es una evaluación constante no a veces un año puede haber un cambio fuerte la forma de que se hacía las cosas u otro año es un cambio más suave no porque se evalúa por ejemplo para estos procesos de integración de tecnologías también el alumno no? O sea cómo viene el alumno preparado después mucho conocimiento de dispositivos móviles y todo eso pero a veces no sabe cómo elaborar una bibliografía o sea la forma en que se enseña Cómo elaborar una biografía se estaba enseñando a veces de manera con un con slaiids perdón con Power Point pero después se dio cuenta de que ese proceso era cómo presentar como slaiids que era algo antiguo y ahora se ha pasado por ejemplo a ejercicios que se hacen a través a través de unos webinars. Entonces el alumno se da cuenta que eso es más práctico y puede revisar 2 o más veces desde su casa.</p> <p><b><u>Formador 5:</u></b> Bueno en ese sentido nosotros siempre estamos tratando de buscar nuevas herramientas que nos sirvan para las capacitaciones, estamos evaluando software base de datos, distintos recursos libres que podamos encontrar y que los podamos adaptar a las capacitaciones, bueno ahorita estamos enfocados en lo que son las capacitaciones virtuales por ejemplo ahora estamos ...7:33.... no que eso y ponte hacer material de enseñanza, es un poco más flexible, un poco más amigable , se puede decir para tanto para los alumnos o para los docentes.</p> <p><b><u>Formador 6:</u></b></p>
--	--	--

		<p>Ah bueno, Nosotros nos reunimos justamente también utilizamos el Blackboard Collaborate Para hacer también nuestras propias reuniones se coordina la reunión a veces con la jefa de área (dice nombre) a veces ya entré equipos más pequeños porque a veces de cada uno toma responsabilidades de un proyecto en particular y eso es una buena práctica de que cada miembro del grupo como qué retroalimenta al resto por ejemplo cuando se elabora un producto no hace mucho, se ha estado compartiendo un video da nombre se ha estado elaborando un curso de APA y a pesar que son de otra área nos retroalimentamos ya que son de referencia y nosotros somos de formación y se están retroalimentando con nuestras opiniones sugerencias comentarios no si algo que nos ayuda a encontrar oportunidades de mejoras es esta comunicación entre todo el equipo y también la permanente observación de lo que nuestro usuarios están necesitando a veces los docentes nos piden no por ejemplo capacitación sobre tal recursos nosotros comenzamos con bases de datos pero esto se ha ido ampliando con estilo de citación APA, formato de presentación de trabajos de investigación, Mendeley y últimamente dentro de lo que es bases de datos habido como una subdivisión bases académicas bases de información estadística, etc. entonces cómo esto se va diversificando en base a las necesidades detectadas de los usuarios no.</p> <p><b><u>Formador 7:</u></b></p> <p>Si, nosotros constantemente tenemos reuniones periódicas donde siempre identificamos tratamos de evaluar el desempeño de las actividades que hacemos hay algunos inconvenientes o de repente también constantemente un ejemplo en relación a oportunidades de mejora por ejemplo ahora último la jefa del área identifico que hay una maestría nueva un par de maestría nueva, entonces envía a toda el área y toda el área ya comienza a pensar a ver qué recursos podrían ser útiles para estas dos nuevas áreas que servicio se podría implementar o incluir en los nuevos servicios a esos dos nuevas especialidades porque nosotros los servicios que brindaos o los recursos son bastante personalizado entonces si vienen dos nuevas especialidades tenemos que crear recursos especializados para esas dos nuevas maestrías básicamente es eso y constantemente nosotros tratamos, hemos percibido capacitaciones a nivel pedagógico, antes las capacitaciones eran bastante tradicionales como se viene brindando hasta ahora en muchas universidades en donde el docente habla y el alumno recibe la información de manera pasiva no en cambio hemos sido capacitados para capacitar bajo el enfoque por competencias utilizando diversas estrategias didácticas que aseguren el aprendizaje del alumno ahora lo que hemos hecho es en cada uno de nuestros cursos tratamos de ponerlo bajo ese enfoque pedagógico estructurar bajo el enfoque pedagógico todo el contenido del curso que damos y utilizando diversos ejercicios o actividades lúdicas para reforzar el aprendizaje del alumno y para ellos también nos apoyamos de otras herramientas otras plataformas ágiles que puedan servir de apoyo para este fin, por ejemplo utilizamos como de repente ya conocen como Genially o Pountum</p>
--	--	---

		<p>o otros tipos de herramientas que puedan hacer que esta capacitación sea un poco más ágil porque sabemos que es difícil en alumnos retener la atención por mucho tiempo entonces tenemos que idear ciertas actividades para que el alumnado este centrado en la capacitación y para ello la ayuda son estas herramientas lúdicas que permiten que el alumno centre su atención pero de lo que estamos diciendo.</p> <p><b><u>Formador 8:</u></b>          Bueno eh las oportunidades de mejoras generalmente se identifican a partir de las propias consultas de los profesores, de los docentes, especialmente de los docentes investigadores no? este y a través también del seguimiento del trabajo que ellos van desarrollando en cuanto a publicaciones académicas cuando nosotros por ejemplo hemos podido identificar al principio, hace algunos años que los docentes publicaban mucho pero no publicaban en revistas de calidad, entonces, se ha hecho un trabajo, casi un trabajo de hormiga, no? Explicándoles cuáles ehh son las bases de datos Indexadas, que significa la indexación, por qué es importante tener un perfil académico porque es importante estar inscritos en CONCYTEC y todas esas cosas se han hecho a través de los cursos no, pero hay un instituto, que es el Instituto de Investigación Científica que es el que da los lineamientos para el investigador o para el docente que quieres publicar y nosotros eh... nos alineamos un poco con lo que el instituto de investigación científica les va solicitado y ellos a su vez no van derivando al investigador para que lo podamos, este, apoyar ya sea presencialmente o ya sea a través de un curso, para que puedan desarrollar su perfil y puedan ampliarlo también, no? Ampliar su perfil de investigador ehh para que podamos capacitarlo nosotros respecto a cómo y dónde, especialmente dónde publicar sus investigaciones y publicarlas en revista indexadas con indicadores de calidad, etc.</p> <p><b><u>Formador 9:</u></b>          Ehh.. podría ser que eh tenemos temporadas altas de capacitaciones entonces se realiza siempre antes de esta semana o meses de capacitación, se realiza reuniones para estandarizar los ppts, las presentaciones, el contenido, el discurso que vamos a dictar no y también los ejercicios que vamos a realizar, no, de allí se hacen, bueno cada uno hace las capacitaciones y luego se conversa con todo el grupo y se hace no, como una evaluación, cómo nos ha ido a cada uno, qué cosas podemos mejorar, qué cosas podemos sacar mejor provecho, de acuerdo a las experiencias de cada uno de nosotros y además que todas las capacitaciones que realizamos las grabamos, entonces de esta manera también podemos mejorar algunas cosas que hemos detectado que pueden ser mejoradas.</p> <p><b><u>Formador 10:</u></b></p>
--	--	---

		<p>Los formador ven esta parte debido a las, por ejemplo en la biblioteca hay un, hay un Bibliochat, se llama ello, que a través de ellos se pueden recibir sugerencias o también se recibe sugerencias no sólo de los alumnos sino también de los docentes, en que ellos te sugieren, este, que van a utilizar cierto tipo de información o también de repente para algún curso específico de alguna carrera, no? mediante los docentes que se recibe este, este tipo de comunicación, entonces uno va generando qué es lo que ellos pueden esperar, no?, que necesitan que me Qué tipo de necesidad, este, tiene para un determinado curso, eso por una parte y también lo otro es, por ejemplo cuando hay una base de datos nueva, eh se le hace una capacitación a los docentes y estos a su vez eh nos indica que parte o qué de una base de datos nueva, qué parte los alumnos requerirían para un curso no? para su curso, necesariamente una base de datos tiene varios módulos y el profesor identifica que el módulo tal, le puede interesar, interesar para su alumno, interesar para su asignatura específica, por ahí más que nada.</p> <p><i>De ese lado es cómo se puede explicar las oportunidades no?</i></p> <p>Claro porque le podemos dar mayor énfasis en una capacitación porque son diferentes tipos no, puede ser una capacitación eh que es general que tú enseñas de una base de datos que tiene diferentes características, pero si ya a través de un profesor que ya ha obtenido esta capacitación ella nos puede indicar algo específico que sus alumnos van a requerir y eso le da mejor, este, un valor agregado a ello.</p>
--	--	---

## 5. Categoría Desarrollo Continuo de Habilidades

Indicador	Ítems de entrevista a profundidad	Respuestas de formadores de usuarios
Los formadores de usuarios tienen un plan de capacitación continua para sus docentes, utilizando	¿De qué manera los formadores de usuarios aplican las estrategias digitales para cumplir con el plan de capacitación continua de sus docentes?	<p><b>Formador 1:</b></p> <p>¿Qué herramientas tecnológicas? (Si son herramientas o por ejemplo en la parte de desarrollo continuo puede ser que ya hayan desarrollado algo y lo hayan dejado colgado en la plataforma para que el mismo docente se autocapacite no o tal vez compran determinados paquetes ya implementados listos en caja los cuelgan también en su plataforma y el docente solo lo va leyendo o ustedes lo desarrollan y lo capacitan). Bueno si nosotros desarrollamos los productos todo es In House cómo se diría eh.. porque a ver hace 2 años y un poquito más quizás nosotros suscribimos a una plataforma que se llama LIBGUIDES que nos permite nos ha permitido crear guías temáticas que</p>

<p>estrategias digitales para cumplir con su plan.</p>		<p>permite centralizar el objetivo que tienen estas herramientas o está esta plataforma para la para nosotros como formadores o como biblioteca es centralizar todos los recursos que teníamos quizás un poquito dispersos y enfocarlos a una especialidad o por temas entonces estas guías temáticas ayudan al estudiante, al docente a consultar una guía a medida personalizada para cada carrera entonces el alumno que hace centrarse en esa guía es como si fuese una página web para cada carrera pero lo que cuenta son todos los recursos y productos específicos especializados para esa carrera que brinda biblioteca obviamente eso se ha venido desarrollando y ahorita no tengo el dato de cuántas guías ya tenemos debemos tener más de 10 o 15 guías para carreras porque también hemos creado guías transversales temáticas que sirven para toda la comunidad de la universidad estas guías desde el área de formación las hemos sido utilizando como material de aprendizaje complementario en primer momento en donde todavía no manejamos la plataforma Collaborate de Blackboard Collaborate y las capacitaciones las hacíamos presencialmente nosotros siempre partíamos de la navegación de estas guías de demostrarles un poquito al estudiante y al docente que es lo que pueden encontrar en estas guías y de qué forma los puede ayudar en el transcurso de toda la carrera esa era la idea que esta guía se convierta en su herramienta de cabecera no? Y era información que se iba actualizando que se iba renovando eso era lo interesante, nosotros en las capacitaciones tratamos de transmitirles a los alumnos que este va a ser su material de apoyo durante toda la carrera quiere decir que esta es su guía y pueden retroalimentarnos a nosotros e incluir nuevos recursos que de repente no conocemos propios que no somos de la carrera no somos especializados en la carrera pero en muchas oportunidades han enviado correos sugiriendo que se incluya un nuevo recurso en una guía que ellos trabajan entonces esas guías también se han insertado en su aula virtual y ya esto es un tema de difusión a través del área de capacitación, difusión a través del área de referencia dentro del aula virtual del alumno entonces eso sería una de las plataformas que hemos utilizado nosotros.</p> <p><b><u>Formador 2:</u></b> Ah.. Aplicando lo que son las competencias en base a ello hemos elaborado un producto como por ejemplo el curso de APA para alumnos tanto como mencionabas tú asincrónicamente o también sincrónicamente hemos elaborado eso gracias ah.. está lo que son las competencias hemos llevado un curso en base a ello y eso hemos podido aplicar lo que es este curso este producto que ya este va a salir y como mencionaba tanto asincrónicamente como sincrónicamente nos hemos basado en lo que son las competencias y las habilidades.</p> <p><b><u>Formador 3:</u></b> Ehh bueno principalmente es este a través de herramientas bueno herramientas colaborativas yo creo que también va por un tema de asesoría personalizadas como grupales pero ehh herramientas</p>
--	--	---

		<p>tecnológicas ehhh.. bueno el uso de Blackboard Collaborate herramientas tecnológicas ehh no sé si podrías explicar un poco tu pregunta.</p> <p><i>El desarrollo continuo de habilidades no quiere decir solamente ustedes le pueden proporcionar cursos o pueden dejar cursos en Blackboard Collaborate para que el propio docente se auto capacite, es decir ellos entran de acuerdo a sus tiempos y se van autocapacitando o ustedes organizan este charlas, talleres y también los capacitan no, cuales son las formas.</i></p> <p>Bueno en estos momentos lo que se ha realizado ha sido talleres para toda la comunidad del estilo de citación APA. Luego también desde el año pasado se ha estado implementando los cursos vamos a decir sesiones virtuales del mismo Blackboard Collaborate para la comunidad para los alumnos específicamente alumnos de seminario de tesis bueno también los docentes podían acceder a este curso no pero si eran sesiones no síncronas creo que es el termino donde claro se habían armado tres módulos que los alumnos iban recorriendo en un periodo de tiempo determinado luego pasaba una evaluación esto se comunicaba al docente para que, esto también debido a que la gran demanda de capacitaciones sobrepasaba el número de formadores y también los horarios teníamos al equipo ya muy cargados en estas sesiones y también dentro del marco de la biblioteca misma que esta con el uso constantemente de la tecnología y ya implementando nuevas cosas entonces se optó por estos cursos. En este año se ha seguido implementando estos cursos virtuales y a parte que son las sesiones abiertas no para toda la comunidad tipo una conferencia.</p> <p><b><u>Formador 4:</u></b></p> <p>Bueno lo que tenemos básicamente es el contacto a través de los que se llama el Bibliochat bueno no con los docentes si no con los alumnos tenemos el Bibliochat es un el alumno puede o el docente puede comunicarse con el bibliotecario desde las 7:30 u 8 de la mañana ese es una pero cómo estrategias tecnológicas como como más o menos. decime su ejemplo</p> <p><i>¿Si desarrollan cursos asíncrono entonces los cuelgan en Blackboard Collaborate y envían información al docente, él lo va haciendo pero en forma síncrona no puede ser síncrona donde le dicen tal día a tal hora este es el link y les explicaremos sobre el nuevo que ha salido en APA 6?</i></p> <p>No siempre por el Zoom perdón por el Blackboard Collaborate a veces simplemente se manda a través de un correo pero lo que se tiene acá es un recurso que se llama guías temáticas Entonces éste estás guías temática que aparece en el portal de la biblioteca son guías que vamos a decir como una especie de periódico mural donde el alumno tiene por temas bastante webinars tiene documentos en PDF y todo eso para disposición, ahora estás se crean en base a estas encuestas o análisis de la necesidad de que se tiene del alumno no Y esto se pone y siempre se coordina con los docentes, la comunicación con el docente es fundamental porque se le dice al docente mira tenemos este producto</p>
--	--	--



		<p>que te parece y el docente lo revise y dice bueno está interesante este pero podría agregarle esto o él también podría decir resúmalo un poco más y el producto inmediatamente ya después ...(audio ilegible)..el profesor tanto como el formador puede utilizar este recurso, son las guías temáticas se hacen de distintos temas</p> <p><b><u>Formador 5:</u></b>  Bueno si en realidad tenemos este por ejemplo bastantes cursos que son asincrónicos en los cuales los docentes pueden ir esté revisando el material o como tú dices dosificando su tiempo ir avanzando y los contenidos , en este caso tenemos un curso virtual en Blackboard Collaborate luego también tenemos esta guía auto instructivas a través de una plataforma que se llama Libguide en la cual éste ellos pueden hacer este Se podría decir éste capacitaciones asincrónicas sin necesidad de nosotros estar interviniendo en esta capacitación.</p> <p><b><u>Formadores 6:</u></b>  Bueno una primera forma que se programan las capacitaciones en base a las solicitudes de los docentes, previo inicio de cada ciclo los docentes ya están solicitando capacitaciones en el tiempo que ellos consideran pertinentes, es decir, se programan en coordinación con los docentes estos talleres se van programando. Se integran como parte del curso hay una sesión destinada a la capacitación. ya es parte integrante del curso que el docente dicta y al mismo tiempo nosotros desarrollamos recursos pedagógicos como por ejemplo las guías temáticas, hay guías temáticas ordenadas por carreras y dentro de cada carrera hay por tipo de recurso por ejemplo para lo que es el estilo de citación APA ya tiene su correspondiente guía temática dónde está recogida la guía que utiliza para la presentación en formato pdf, además los alumnos ahí pueden reforzar lo impartido en el taller por que encuentran más ejemplos más casos de citas y referencias encuentran otros recursos también pedagógicos a veces. Nosotros también grabamos videos por ejemplo tenemos un video introductorio a bases de datos de EBSCO, PROQUEST, Scopus, cuando el proveedor lo ofrece lo utilizamos si está en español o si por lo menos está subtítulo y si no hubiera nosotros lo creamos para lo cual nosotros utilizamos distintos recursos por ejemplo Genially hay recursos pedagógicos que se han elaborado en Genially, hay videos que se ha elaborado con Screen cat con articulate bueno en realidad nosotros tenemos el aporte de bibliotecólogos jóvenes, yo ya no soy tan joven yo ya tengo 51 años... pero nuestro compañeras de trabajo más jóvenes llegan con todo este uso de la tecnología y nosotros lo estamos implementando no.</p> <p><b><u>Formador 7:</u></b></p>
--	--	--

		<p>Bueno si hablamos actualmente debido a la situación actual en la que estamos las plataformas que utilizamos es Blackboard Collaborate es la principal plataforma que utilizamos para todos los servicios que brindamos tanto los talleres a alumnos e incluso las asesorías que dábamos anteriormente de manera presencial por el área de referencia de un servicio de apoyo los alumnos se da ahora de manera virtual la principal plataforma que utilizamos es Blackboard Collaborate.</p> <p><i>¿SI algunas otras estrategias donde ustedes puedan poner cursos tipo sincrónicos o asincrónicos.?</i>  Ah sí tenemos unas guías en una plataforma Libguide que permite ingresar contenido es tipo una página web pero de manera independiente, nos permite a nosotros independientemente a crear contenido entonces utilizamos esas plataformas por ejemplo para hacer guías, guías especializados con bastante contenido personalizado por tipo de usuario por carrera no de esa manera nos permite brindar o facilitar al alumno que aprenda de manera Autónoma y bueno los cursos virtuales quedamos de manera asincrónica y también hay clases virtuales de manera sincrónica que es en coordinación con el docente en la hora del curso pero aparte tenemos el primer curso virtual asincrónico que es APA en la cual por ejemplo dejamos el curso abierto en un período de 15 días o mes y el alumno lo desarrolla en el tiempo libre que tenga.</p> <p><i>¿Y el uso de estas guías tienen alguna forma de identificar el usuario o si el docente está utilizando estos cursos?</i>  Sí primero están en la página de la Universidad de la biblioteca y es posible está bien estructurada, estructurada por tipo, por especialidad por tema entonces es necesario buscarlo en varias secciones, por tipo de usuario si es alumno-docente investigación por carrera incluso o por área temática son fácilmente identificables y lo bueno que esta guía también permite generar estadísticas, podemos nosotros ver mensualmente diariamente Cuántas personas cuantos han utilizado esa guía y que contenido.</p> <p><b><u>Formador 8:</u></b>  Bueno ahora se está aplicando ehh todo lo que es cursos virtuales a través de esta plataforma que te digo que es el Blackboard Collaborate eh, se utiliza, tutoriales, se utiliza ehh herramientas como el Genially para mostrar, se utiliza el Libwizard también, pero como te digo esto es muy reciente no porque generalmente casi todas las capacitaciones con los docentes han sido de manera presencial, no?, ha sido poco lo que se ha hecho antes de.. a través de ...del acceso remoto, siempre ha sido presencial, todavía no tenemos un curso desarrollado eh como para subirlo en el Blackboard Collaborate y que lo siga el docente, sí para los alumnos sí, para el docente no.</p>
--	--	--

		<p><b><u>Formador 9:</u></b>  SÍ efectivamente, en algunas capacitaciones hemos realizado eh bueno una comunicación asincrónica, se han realizado una presentación, más que todo una presentación donde hay teoría, teoría decir como una base previa a la capacitación, ya que como son, a veces puede ser APA, más que todo en base de datos, se hace una presentación asincrónica con teoría, para que tenga una mayor idea de lo que son algunas bases de datos, algunas herramientas, algunas búsquedas y de esa manera, ya ser más objetivos en la en la capacitación, se realiza algunas presentación asincrónica, se envía al docente para que lo mediante el correo electrónico se lo envíe a los alumnos, obviamente previo a la capacitación se le hace la pregunta, lograron revisar la capacitación que se les envió, a veces que sí, a veces que no, entonces se tiene preparado 2 presentaciones dependiendo de la respuesta.</p> <p><b><u>Formador 10:</u></b>  Bueno se replica generando diferentes, este, bueno las estrategias, puede ser, no sé, en un tema específico, tal vez usando nuevas tecnologías, por ejemplo, recuerdo que se está haciendo también esté, videos de un tema, por ejemplo sobre el APA, hay videos que a través de formación de usuarios se están creando, eh por ejemplo de preguntas frecuentes que hacen los alumnos y se genera unos videos que pueden ayudar a los alumnos en caso que los formadores o que cómo que complementan a la formación, a una capacitación que se haya dado ahí, puede ser, es a través de esto también que se está generando no solamente con capacitaciones en línea o con capacitaciones a través de vídeo que para ayudar a los alumnos.</p>
--	--	---

## 6. Categoría Insight

Indicador	Ítems de entrevista a profundidad	Respuestas de formadores de usuario
Los formadores de usuarios identifican las necesidades reales de los docentes para el diseño de	¿De qué manera los formadores de usuarios identifican las necesidades reales de los docentes para el diseño de nuevos programas de capacitación?	<p><b><u>Formador 1:</u></b>  Ehhh. bueno uno de los de los medios por el cual nosotros acumulamos las necesidades de los alumnos recolectamos las necesidades de los alumnos pues uno de los medios es el área de servicio que tenemos en biblioteca porque el área de servicio es una de las áreas que tiene el mayor contacto con los docentes, no, por las por los canales de atención que tiene el servicio a través del chat A través del correo electrónico a través de la videollamada ahora en este contexto a través de ellos nos retransmiten las necesidades que tienen los docentes cual han sido sus principales problemas en el</p>

<p>nuevos programas de capacitación.</p>		<p>manejo de alguna herramienta o de algún recurso no sé nosotros en función a esos problemas detectamos y empezamos a trabajar en una capacitación especializada un tema que es muy recurrente que es un problema muy frecuente con los docentes ahora eso desde el área de referencia ayudan a transmitirnos las necesidades de los docentes eh... También Nosotros hemos ido afinando nuestras programas de capacitación viendo los principales temas que desarrollan los docentes en sus en sus cursos ahora desde el punto de vista del docente investigador también Nosotros hemos cumplido una labor bastante activa desde el punto de vista eh... de apoyarlos a ello cómo o dentro del trabajo de investigador o docente investigador capacitándolos en plataformas en programas entonces cómo llegamos a detectar esa necesidad específica del docente investigador por el plan estratégico de la universidad para cubrir una necesidad de alumno o docente o docente investigador pues siempre nosotros hemos revisado el plan estratégico de la universidad porque todas nuestras capacitaciones y trabajos que hacemos en el área tiene que estar alineado a las estrategias que ha planteado la universidad los últimos cinco años esa es nuestro faro nuestro guía y ahí claramente los indicadores uno puede ver que es lo que quiere la universidad de aquí a cinco años nosotros como biblioteca estamos también dentro de esos indicadores como departamento de apoyo entonces ese plan estratégico para nosotros nos ha servido muchísimo como pieza importante para ajustar y no irnos por otro camino quizás no es el objetivo principal de la universidad para sus docentes en ese caso.</p> <p><b><u>Formador 2:</u></b></p> <p>Hay muchas maneras de identificar como mencionaba puede ser que identifiques a través de una capacitación otra manera de identificar puede ser a través del CRIS que vimos o también a través de la página del IDIC por ejemplo vimos que habían diversos grupos de investigación y entonces aprovechamos la oportunidad para por ejemplo la plataforma Creative de la universidad que es el Scival poder aprovechar esa herramienta y de paso difundirla y un beneficio también para los investigadores por eso mira tenemos Scival y eso le ofrecemos a los investigadores.</p> <p><i>Pero eso son para los docentes investigadores y para el docente que no es investigador de qué manera perciben estas necesidades, algunas plataformas que les permitan conocer algunas necesidades o quizás como tú dices en algunas capacitaciones.</i></p> <p>Claro en algunas capacitaciones algunos correos electrónico también las dudas que tienen los docentes de repente hay veces por desconocimiento por ejemplo uno ya se quitó esa política de que al bibliotecario ya le quitaron ese trabajo de que lo pasen por Turnitin hoy en día existe una capacitación en Turnitin para el docente por su puesto o que el propio alumno envíe sus trabajos</p>
--	--	---

		<p>todas esas maneras es cuando nos damos cuenta de las necesidades de los docentes no solamente de los investigadores sino los docentes que dictan clases.</p> <p><b><u>Formador 3:</u></b>  La principal fuente es el área de referencia, el área de referencia es la cara más cercana a los docentes y a los alumnos y sobre todo el área de referencia específicamente dentro de lo que es comunicación científica que está a cargo de un bibliotecólogo y un comunicador que se encargan de ayudar al docente en el proceso de los que es el envío de un artículo un paper o de una revista, ahora también se identifican las necesidades bueno surgen desde las mismas facultades y llega una solicitud a la dirección para que se tome en cuenta una temática específica para un curso o también ya a más a medida entonces son principalmente dos fuerzas uno el área de referencia que comunica directamente al área de formación y el otro son las solicitudes propias de las mismas facultades que los docentes piden una capacitación acerca de lo que es este estilo APA en algunos casos han solicitado eso, también hay un curso específico que brinda el equipo de formación, cultura digital e investigación científica que marca todos estos temas a parte de reforzar en los docentes no? Algunos como te digo hay niveles variados personas que publican en revistas de impacto y hasta indexadas en SCOPUS pero también hay otros docentes que no conocen mucho de esta temática no, pero son dos fuentes principalmente a mi parecer.</p> <p><b><u>Formador 4:</u></b>  Se hace básicamente a través de las reuniones que se tiene con los docentes vamos a decir de los docentes pide reuniones con nosotros y nosotros queremos hacer este o tenemos necesidad de hacer tal tipo de formación y a través de ellos mismos o a través de su coordinador ellos nos piden a nosotros que preparemos un producto entonces para eso se reúne el equipo de formadores y se diseña producto. Lo otro es también que se puede hacer a través de encuestas a través de encuestas si no entrevistas a los docentes que tal les ha parecido los productos que se hemos presentado este año que más necesitan por eso que es importante siempre la reunión entre docentes y de equipo de formadores, por a que ahí son los docentes que manifiestan sus necesidades de manera directa.</p> <p><b><u>Formador 5:</u></b>  Bueno en ese sentido este hay una estrecha relación con los coordinadores de carrera que ellos tienen en cierta manera nos dan el feedback de lo que necesitan los docentes y nosotros vamos modulando los contenidos de acuerdo a la necesidad por ejemplo en el ciclo 1 quizá pudieran necesitar este capacitaciones de repente con respecto a lo que es búsqueda información, de repente APA, de repente</p>
--	--	---

		<p>para las asesorías el uso de Turnitin qué sé yo, pero esas .....No necesariamente se repiten en el ciclo 2 pero es que nosotros recibimos a través de los coordinadores de carrera o es facultad, ellos no dicen exactamente qué es lo que necesitan los docentes para la capacitación y nosotros vamos afinando los contenidos ya tenemos distintos módulos ya establecidos, pero estos módulos son flexibles y se adaptan a la necesidad de cada docente Se podría decir o grupo de docentes.</p> <p><b><u>Formador 6:</u></b>  Como mencioné previamente los docentes nos solicitan esté las capacitaciones pero además algo que yo por ejemplo en lo particular he tenido la posibilidad de apoyar tanto en formación como En referencia yo estoy en una reunión previa con nuestra jefa de área de nuestra área yo justamente le comente eso que la labor de referencia retroalimenta a la labor formadora porque yo por ejemplo cubrí el horario de 6:00pm a 9.00pm en un servicio que nosotros tenemos que se llama Bibliochat qué es un servicio de asesoría en línea al cual los alumnos Pueden acudir para sus consultas de búsqueda de información de estilo de citación APA de formatos de presentación de los trabajos de investigación y justamente esa experiencia de haber trabajado en esa área y ver todas sus consultas retroalimenta va nuestra labor formadora por ejemplo yo iba a mi grupo de formadores y les decía por ejemplo estos últimos días han habido muchas consultas de cómo se cita una tabla o una figura en una tesis entonces eso nos permitía ya en el área de formación ir elaborando materiales que cubriera esa necesidad, entonces teníamos como primera fuente de información de esas necesidades a los docentes pero nosotros mismos en nuestra área de referencia que a través del Bibliochat retroalimenta vamos también la labor formadora recopilando estas consultas porque el Bibliochat también es un programa que permite que todo quede grabado entonces todas las consultas de referencia queda grabada entonces eso ha permitido elaborar por ejemplo una página de preguntas frecuentes pero también tenemos una base de datos de consultas entonces ahí detectamos hay bastantes consultas de este tema hay dudas de este tema y así no entonces de esa manera íbamos detectando las posibles necesidades futuras de nuestros alumnos y también está las constantes capacitación en bases que son nuevas.</p> <p><b><u>Formador 7:</u></b>  Hay reuniones periódicas, hay un coordinador en la parte de formación de usuarios las cuales cada cierto tiempo e incluso antes de iniciar el semestre académico hay reuniones con los coordinadores de las carreras, entonces de esa manera hay una transmisión de necesidades o propuestas por parte de la biblioteca esa manera permite identificar las carencias o dificultades que pudieran tener para nosotros reunirnos y ver la manera en la cual nosotros podemos solucionar ayudar de acuerdo en las deficiencias o a la información que nos dé el coordinador de cada facultad.</p>
--	--	---

		<p><i>(Viene de la pregunta Liderazgo)</i></p> <p>había una pregunta relacionada de como evaluamos nosotros la eficiencia, a parte las reuniones que tenemos con los docentes esas estadísticas que tenemos de cada servicio que brindamos no solo de las capacitaciones sino también de por ejemplo servicio de referencia son otro tipo de consulta que se da a los alumnos o incluso los comentarios que hacen los alumnos nos permiten....nosotros utilizamos redes sociales también hay diferentes medios en las cuales nos permiten captar las opiniones y las deficiencias que podrían tener los alumnos y esa deficiencia nos permite a nosotros a analizar y tratar de crear soluciones es decir no solo lo que nos puedan alcanzar directamente si no indirectamente a través de resultados por ejemplo uno de ellos de repente vemos resultados alumnos en sus tesis en las cuales podemos ver qué están mal citadas entonces nos da una idea de saber que es necesario que los alumnos sepan citar desde los primeros ciclos esa podría ser una idea u otro ver en el área de referencia los alumnos hacen preguntas demasiado básicas podemos decir demasiado obvias aún caso que es demasiado fácil entonces nos damos cuenta la deficiencia que tienen los alumnos en ese tema entonces si pensamos que tenemos que crear talleres y facilitar diferentes recursos que tengan en la mano para que ellos puedan ver y utilizarlos.</p> <p><b><u>Formador 8:</u></b></p> <p>Generalmente es partiendo de las consultas o dudas que ellos presente no?, para eso nosotros tenemos varios canales, no?, porque no solamente el tema del Bibliochat que es a través de Bibliochat, que es el canal donde consultan los alumnos preferencialmente no? los docentes usan poco el Bibliochat, pero si se comunican por ejemplo más a través del correo electrónico a través del Facebook no entonces es a través de sus consultas y dudas que ellos tienen que nosotros vamos tomando esa información para ir incorporándola a los programas de capacitación.</p> <p><b><u>Formador 9:</u></b></p> <p>Son sugerencias creo, sugerencias de los mismos docentes, alguna sugerencia de algún tema específico. (se me escucha sí? No sé si es mi señal?) sí tengo entendido que son sugerencias más que todo por algunos docentes, más que todo por ejemplo, estas últimas capacitaciones han sido de APA, de búsquedas en bases de datos, porque la necesidad de los alumnos de último año es cómo realizar sus tesis, sus trabajos de investigación, entonces necesitan herramientas, recursos de cómo realizarlos, tanto en dónde buscar información ehh y cómo realizar la la la tesis, que para eso necesitan de citación APA, presentaciones no, cómo realizar el trabajo y dónde buscarla, de esa manera más que todo tengo entendido que el docente hace la sugerencia y de esa manera se se detecta qué es lo que necesita el usuario final que es el alumno. Y también hay cursos para docentes, no? que es aparte, cursos para docentes de citaciones APA.</p>
--	--	---

		<p><b>Formador 10:</b>          Bueno en aparte de Bibliochat se generan preguntas frecuentes que los alumnos, este, que los alumnos tiene que no pueden desarrollar de repente, por ejemplo el APA, o el formato que los chicos que van a hacer tesis, sobre todo, ellos siempre están muy interesados en en el APA, para hacer sus referencias como citar, por ejemplo a través del Bibliochat o a través de los referencistas se van este rescatando todos estos interrogantes que los alumnos tienen y nosotros vamos eh recabando todas estas ideas o todos estos requerimientos y vamos sumando qué es lo que más necesitan los alumnos que necesitan ellos, qué problemas tienen.</p> <p><i>Y los docentes? es la única fuente también de comunicación por el Bibliochat o tienen otro tipo?</i>          No, en el caso de los docentes, ellos como tiene los correos, bueno ya son parte administrativa de la universidad, ellos se dirigen a través de los correos, hay una persona encargada, en el caso de los docentes, ellos se refieren, en la página, si es que ustedes revisan, hay guías temáticas que ayudan a los docentes de acuerdo a las carreras y ahí siempre hay una parte donde dice capacitaciones y te señala un correo donde el docente puede dirigirse y solicitar una capacitación, también a través de eso se recauda información.</p>
--	--	---

## 7. Categoría Liderazgo

Indicador	Ítems de entrevista a profundidad	Respuestas de formadores de usuarios
Los líderes motivan a sus colaboradores para generar ideas innovadoras en la universidad.	<p>¿De qué manera los líderes de su área los motivan para generar ideas innovadoras?</p> <p>¿Consideran que sus líderes tienen las competencias adecuadas para</p>	<p><b>Formador 1:</b>          Bueno eh. Yo creo que una de las principales motivaciones para el área de formación en general para biblioteca son el reconocimiento que hace la universidad a los proyectos que presenta que se presentan en cada departamento unidad de toda la comunidad de toda la universidad eh... a finales de cada año el área o el departamento de dirección presenta en su proyecto para el siguiente año no y al finalizar eh... casi al finalizar el año se lanza una premiación no, de los mejores proyectos y se eligen a los mejores proyectos entonces eh... nosotros en la biblioteca ya hemos ganado dos premios consecutivos a los mejores proyectos presentados dentro de toda la universidad entonces yo</p>



	<p>ejecutar estrategias digitales?</p>	<p>creo que ese sería también una motivación importante y es una motivación importante no solamente para biblioteca sino para el área de formación porque es más este años nos vamos a presentar para está premiación con el curso que ha sido diseñado el curso virtual de APA que ha sido diseñado dentro del área de formación de usuarios que más que una motivación a nivel de toda la institución a biblioteca a los desarrolladores del proyecto para continuar con ese tipo de trabajo no.</p> <p><b><u>Formador 2:</u></b>  La motivación siempre va a estar un 100% como se diría y más que todo en esta pandemia ha servido para darnos cuenta de las herramientas tecnológicas que tenemos en la universidad como ya mencione lo que es Scival lo que es Scopus y también ha servido para darnos cuenta que hay veces nos matábamos por ejemplo hasta las 10 de la noche capacitando y ahora lo podemos hacer mediante el Blackboard Collaborate desde nuestras casas ósea que eso también nos hemos dado cuenta por que no grabar cursos seguir grabando para también hacer de una manera sincrónicamente y poder cumplir con la demanda tanto de docentes como también de alumnos.</p> <p><i>Y cuando están los líderes del área existe una forma de motivarlos, existen preguntas que a ustedes les hacen cambiar su percepción. ¿los motivan a innovar?</i>  Sí, siempre, siempre nos motivan a innovar y eso es lo que tengo presentes desde el tiempo que trabajo día a día siempre hay algo por hacer siempre hay algo por mejorar.</p> <p><i>¿Consideras que los líderes del área cuentan con competencias adecuadas para ejecutar estrategias digitales?</i>  Por supuesto que sí, si cuenta con las estrategias que mencionabas el producto lo vemos en la página web de la universidad te puedes dar cuenta ahí mismo cuantas visitas tiene, cuantas veces ha sido consultada yo creo que esa es una tarea de tener un buen líder de tener una visión que quiere el alumno, que quiere el docente que necesita.</p> <p><b><u>Formador 3:</u></b>  Sí, el liderazgo como dices es muy importante y eso se ha visto evidenciado en el periodo que yo llevo en el equipo, si sobre todo creo que la dirección como las jefaturas tienen una relación bastante cercana vamos a decir con los decanos con personas que tienen puestos claves hay una comunicación ahí que facilita las actividades las acciones y también creo que es el hecho de haber recibido la confianza por ambos lados tanto por parte de las mismas autoridades por así decirlo que confían en el trabajo y valoran el trabajo que realiza el equipo de biblioteca y esto se da porque hay personas que marcan un rumbo además que fomentan en el equipo poder desempeñarse de diferente manera</p>
--	--	---

		<p>hay libertad para poder proponer cosas quizás para poder ir un poco más allá que no sea tan reactivo sino más proactivo bueno de hecho cada herramienta nueva que aparece en lo que es comunicación científica biblioteca lo está identificando rápidamente eso sí creo que es una característica del equipo y cuando aparece una nueva herramienta se profundiza en esa herramienta y se sacan las ventajas que podrían ayudar a los docentes principalmente los docentes y también tener en cuenta a los alumnos pero si es que se quiere fomentar lo que es la actividad investigativa tiene que ser pues de los docentes que son los que forman a los alumnos de alguna manera incentivan también y como se aprende a investigar investigando y son ellos que de alguna manera lo llevan por ese camino.</p> <p><b><u>Formador 4:</u></b></p> <p>Ah Bueno una de las mejores formas es a través de cómo se llama de que ellos mismos se me fue la palabra este tener libre disposición para hacer propuestas un formador puede proponer una nueva propuesta de vamos a decir de formación y la presentan los demás formadores entonces se ve se analiza y la propuesta sale no es solamente que una persona dice bueno ahora ahora se va hacer así no, cualquier persona está en disposición de preparar su propuesta y que ésta sea considerada no, es grupal puede ser entre 2 personal o de todo el grupo.</p> <p><i>¿Consideran que sus líderes tienen las competencias adecuadas para ejecutar estrategias digitales?</i></p> <p>Si porque vamos a decir q de cierta manera ha sido una política que en un comienzo la gente un poco dudaba pero si siempre hay una política de tornarse hacia lo digital por que se vio una posibilidad era más rápida salía hasta de cierta manera más económico entonces siempre ha sido una política al menos en la biblioteca en el equipo de formación o formadores ha sido uno de las políticas sin dejar de lado el contacto por q es fundamental a veces</p> <p><b><u>Formador 5:</u></b></p> <p>Bueno en este sentido este la biblioteca la universidad esté tiene un programa no en el cual año año se presentan proyectos, nosotros creo que no había ni un año en el que no hayamos participado de este Se podría decir de este evento ,siempre aportando nuevos proyectos sí creo que en realidad es porque hay una un liderazgo por parte de la jefatura las cuales nos permiten o la flexibilidad de repente de de generar proyectos innovadores también nos están capacitando constantemente, este por ejemplo en curso de rúbricas evaluación de repente cuando nos hemos necesitado no esté un poco en ahondar en ese tema tema o de repente también en evaluación de proyectos es en ese sentido y creo que se podría decir que eso es lo que nosotros nos ayuda a generar proyectos año año.</p>
--	--	---

		<p><i>¿Ustedes consideran que los líderes podrías decir están bien en competencias y competencias adecuadas para generar estrategias digitales?</i></p> <p>Bueno sino porque en realidad este (da nombre) que es la jefa de gestión de Servicios al usuario y si tiene bastante dominio y habilidad pues no en estos temas de investigación temas de competencia y ella Más bien como cabeza de área es la que nos da el feedback a nosotros que somos los capacitadores de repente de nuevos modelos pedagógicos que nosotros podamos adoptar para las capacitaciones ,</p> <p><b><u>Formador 6:</u></b></p> <p>Bueno en ese aspecto sí, a nivel institucional yo diría que algo que motiva mucho es la premiación que hacen a los proyectos de mejora ya la biblioteca tiene algunos años consecutivos de haber sido premiada con estos proyectos entonces digamos esto siempre es un incentivo una motivación para nosotros y también posiciona a la biblioteca dentro de la institución digamos contamos con el respaldo de la universidad porque ellos han visto que la biblioteca siempre está constantemente proponiendo cosas nuevas y eso permite contar con el apoyo de los autoridades ....(dice nombre ) qué es la directora de la biblioteca también nos ha comentado a todo el equipo)el apoyo que recibimos de parte del rector de las facultades . El reconocimiento que tiene la biblioteca y eso realmente es muy motivador para nosotros y eso lleva a siempre ha estado pensando en nuevos servicios en nuevas maneras de llegar a los alumnos y es un círculo virtuoso porque de pronto este reconocimiento genera compromiso y el equipo lo recoge. Y sobre el tema de liderazgo. contamos con el liderazgo de de nombre .....la jefa de nuestra área. Siempre nos reúne siempre nos consulta nuestras opiniones y está a la espera de lo que nosotros pensamos sobre el tema y qué aportes podemos dar. En ese aspecto habido una política de recoger la opinión de todos y los aportes de todos</p> <p><b><u>Formador 7:</u></b></p> <p>Generalmente lo bueno es que en este equipo, es un equipo en las cuales todos compartimos todos los conocimientos que podamos tener , entonces siempre hay propuestas no sólo por el la cabeza del del área sino por cualquier miembro en la cual nosotros podemos identificar alguna deficiencia o un problema alguna nueva idea y que podamos tener para mejorar el aprendizaje y dar la información siempre compartimos entre todos nos reunimos evaluamos esa idea y lo ponemos en marcha básicamente de esa manera y algo más que me olvide comentar.</p> <p><i>¿Consideran que sus líderes tienen las competencias adecuadas para ejecutar estrategias digitales?</i></p>
--	--	---

		<p>Sí, bueno actualmente tenemos una jefa que bordea más o menos está en base 6 y a pesar de su edad es una persona que se involucra bastante y tiene facilidad y tiene básicamente el interés de siempre estar actualizada de los nuevos herramientas o nuevas plataformas incluso se involucra en estas nuevas plataformas para aprender a usarlo. Entonces sí por ese lado el menos la cabeza que tenemos en el área se involucra bastante y trata de aprender y se familiariza cómo estás plataformas de modo de que ella pueda ver por ella misma importancia utilidad que tiene cada una de esas plataformas.</p> <p><b><u>Formador 8:</u></b>  Bueno siempre el trabajo que se hace es un trabajo en grupo, no hay un trabajo individual en este equipo del reformadores, yo no soy del equipo de formadores, pero cuando lo he sido siempre se ha trabajado en grupo y es como que hay una lluvia de ideas y bueno digamos que los jefes o los líderes en el caso del grupo de formadores de la biblioteca no?, porque no me puedo referir a los líderes de la universidad, sino de la propia biblioteca son los que digamos nos nos empujan a lanzar ideas a hacer como una especie de tormenta de idea para que de allí vayan saliendo los ingredientes que van a ir en tanto, en las capacitaciones como también en las guías no , porque digamos el que trabajo que nosotros hacemos de guías de temáticas y también orientan de alguna manera al docente no?</p> <p>Sí se completamente.</p> <p><b><u>Formador 9:</u></b>  Bueno llevo poco tiempo en esta nueva área y sí sí siempre en las reuniones ahh en común siempre se incentiva a la participación entonces siempre se busca las sugerencias y bueno siempre en mi caso siempre trato de dar las ideas que que tengo de una manera para mejorar lo que estamos realizando, pero si si con las reuniones que he tenido hasta ahora, en este poco tiempo como capacitadora, eh siempre se invita a brindar sugerencias, a dar nuevas ideas, no? siempre comentarla entre todos todos nosotros y de esta manera mejorarla porque si no se comenta, si no se debate, entonces simplemente se va a quedar en una idea, pero sí es una muy buena idea, debatiendo, conversando se puede llevar a cabo.</p> <p>Sí, sí, la verdad que en esta pandemia que ha forzado a todo ser de forma digital también la educación, sí veo que los docentes y los alumnos están muy satisfechos, tanto por los comentarios como por las encuestas de satisfacción que nos brinda, y sí, entonces sí es que sus respuesta de las encuesta, la respuesta de al finalizar las capacitaciones, los alumnos quedan satisfechos por las</p>
--	--	---

		<p>preguntas y los comentarios, entonces, creo que se está manejando muy bien la parte de la educación digital, por parte de los líderes de la biblioteca.</p> <p><b><u>Formador 10:</u></b></p> <p>En el caso del área siempre hay reuniones que se van generando mensualmente o semanalmente no? al fin de cada semestre y se va, se va evaluando que es lo que ellos han visto en el transcurso del semestre, qué es lo que ellos, este, han visto en los alumnos que de repente les falta o si en caso ha salido un nuevo curso o ha salido una nuevo programa, por ejemplo puede ser una nueva maestría y ello nos motiva y nosotros éste, a qué, a generar nuevas ideas para dar nuevos cursos de capacitación o nuevas este o ... qué más se le podría dar a los alumnos... no? a través de formación de usuarios por ejemplo , no sé, a crear proyectos y de repente por área, en donde nosotros podamos desempeñar un proyecto que al alumno le satisfaga y que esto, el docente esté satisfecho con la información que le estamos generando a través de una nueva base de datos o de repente nosotros podamos ahh buscar una nueva base de datos que al alumno le va a servir no? que en su formación.</p> <p>Sí consideró, muchos de ellos están capacitados con herramientas, utilizan muchas herramientas para generar la formación de usuarios, no? para dar capacitaciones, como dije hace un momento no, por ejemplo al inicio era presencial después fue una capacitación web, y en la capacitación web en un inicio fueron grupo pequeño, después se fueron dando a grupos mucho más grandes, eh también está la capacitación grabada, incluso ahora también se puede dar a través de vídeos no? tutoriales, que se va generando a través de formación de usuarios para que los alumnos puedan estar apoyados, no? bueno alumnos y docente, porque también algunos docentes no manejan todas las base de datos no manejan algunos instrumentos que necesitan los alumnos no? Para, para su formación.</p>
--	--	---

## B. Análisis de los resultados de la variable Competencia Informacional

Indicador	Ítems de entrevista a profundidad	Respuestas de formadores de usuarios
<p>Los docentes adquieren conocimiento práctico en el uso de diferentes dispositivos tecnológicos y aplicativos.</p>	<p>¿Cómo los docentes adquieren conocimiento práctico en el uso de los diferentes dispositivos tecnológicos y aplicativos?</p>	<p><b>Formador 1:</b>  Ehh... Bueno yo creo que desde nuestra área en caso de los docentes ehh... siempre hemos tenido una dificultad ese ese problema tecnológico de uso de tecnologías con algunos docentes siempre nos ha sido un poco difícil manejar ese tema con ellos nuestras capacitaciones con el uso de alguna base de datos, algún programa o algún software eh.. Siempre ha sido un tema crítico el cómo abordar a los docentes eh.. para tratar de cumplir con la con las capacidades que habíamos que ya teníamos diseñadas en una secuencia estructurada eh.. en este caso nosotros hemos optado por eh.. primero la cantidad de horas que se intervienen a los docentes se ha planificado para que sean mucho más para que obviamente a los alumnos el seguimiento que se hace al docente es más frecuente que en caso de los alumnos eh.. las asesorías como complemento a una capacitación a docentes también se han ido creando implementando Para algunas capacitaciones capacitaciones en algún paquete de base de datos académicas a docentes eh.. pues nosotros hemos seguido haciendo el seguimiento y el acompañamiento con algunas asesorías que nosotros como formadores o mismo docente formador que dio el curso abrió una asesoría para hacer el feedback con el docente como iba después de un curso, como dije eh.. la intervención que hemos tenido los docentes han sido básicamente por cursos y eso nos ha facilitado un montón porque un curso eh... se crea bajo una plataforma que es Blackboard Collaborate y eh...esta plataforma nos ha permitido hacer ese seguimiento ese contacto con el docente a diferencia de los estudiantes el docente si nos ha permitido la plataforma hacer el seguimiento dentro de la misma plataforma o por el correo electrónico.</p> <p><i>¿ósea te refieres al uso de bases de datos a los recursos digitales que tiene la biblioteca?</i>  Si, en caso de los docentes tenemos dos paquetes bases de datos académicas que tienen que ver o que están ligadas a la investigación porque ese es un punto clave para la universidad fomentar a la investigación en sus docentes entonces desde ese punto de vista eh.. nosotros viendo esa</p>

		<p>estrategia que tiene la universidad para sus docentes detectamos la necesidad con el docente y armamos un curso y hemos ido mejorando el paquete de un curso dedicado a la investigación académica e investigación científica entonces ese curso que tiene un aproximado de 12 horas es trabajado bajo la plataforma de Blackboard Collaborate el otro tipo de cursos que damos a los docentes es sobre el estilo de citación APA, el uso del software de similitudes que es Turnitin y el software Mendeley esos tres recursos forman un paquete los dos últimos recursos que he mencionado son básicamente software que ahí hemos tenido que tener mucha paciencia con los docentes de cómo abordar estos temas y es por eso que el seguimiento es continuo con ellos las actividades durante el curso son muchas básicamente todo práctico nuestro cursos.</p> <p><b><u>Formador 2:</u></b>  Bueno lo que podemos, lo que nos hemos dado cuenta a la hora de dar capacitaciones o algunas consultas que nos hacen los docentes es que la mayoría sea adaptado a ese cambio y como vuelvo a reiterar no lo que tengo conocimiento es que el docente por ejemplo usa el Blackboard Collaborate para hacer sus clases también usan lo que son los ppts, Word y lo más hemos podido notar es que poco a poco han ido cómo se dice implementando eso a sus clases y de una manera u otra creo que están logrando eh... lidiar con lo que venimos aconteciendo que es esta pandemia y que en algunos casos a algunos alumnos no les parecerá a otros si como he podido escuchar los medios pero creo que al menos en la universidad los docentes están aplicando se están familiarizando con las tecnologías muestra de ello es que los alumnos se han matriculado en este semestre por ejemplo.</p> <p><i>Claro pero en el caso de los docentes ustedes ven que ellos adquieren ese conocimiento de las diferentes no sé bases de datos de biblioteca.</i></p> <p>Claro, por su puesto, muchos docentes adquieren conocimientos solo que nosotros nos encargamos de realizar la capacitación igual porque ellos quieren reforzar ante unas preguntas o cuestiones ven que sus alumnos ven que todavía no recuerdan o de repente no llevaron esta capacitación entonces el docente programa una capacitación porque ya ha analizado antes de... que le faltan a sus alumnos porque no han realizado sus estrategias de búsqueda correctamente.</p> <p><b><u>Formador 3:</u></b>  Bueno, principalmente se hace a través de asesorías en el equipo de referencias sobre todo en el manejo de plataformas este sobre todo de plataformas hay algunos sistemas bueno ya sean bases de datos o ajenas no luego también reciben el apoyo de la dirección de informática que también brinda asesorías en el caso que tengan algún problema en cuanto a hardware de una de las laptops de alguna configuración ellos apoyan a los docentes, biblioteca va más por el tema de software, programas,</p>
--	--	--

		<p>plataformas manejo y claro que se hace de manera práctica también ósea nosotros lo guiamos a través de nuestra PC y ellos lo van replicando en su laptop.</p> <p><b><u>Formador 4:</u></b>  ah bueno acá en el caso de los docentes vamos a decir que la variable .....es importantísima Qué pasa que los docentes jóvenes rápidamente han podido manejar todo tipo de dispositivos como hardware y software a este por ellos no esté manejar todo lo que son dispositivos tampoco software y todo ese tipo de tecnología de la información ya es mucho más complicado con los docentes que son de edades más avanzadas no con ellos siempre había un poco más dificultad este necesitan mucho más ayuda mucho más asesoría pero en General con los docentes que son más jóvenes este no diré Millennials porque ha sido mucho más sencillo siempre con Los docentes es que ya tienen una edad mucho mayor a parte es como se dice si siempre hemos hecho las cosas así por que las voy a cambiar ahora no? eso es más o menos la idea que tienen algunos docentes creo que no solo se da en la universidad de nosotros si no en todas las universidades que a veces son un poco reacios Entonces también está la idea de que los dispositivos se pueden malograr y puede fallar también su clase entonces tiene mucho cuidado mucho recelo de osar tocar o manejar tecnologías</p> <p><i>¿Y con respecto al software que ustedes utilizan?</i>  Ya en el caso de software nosotros enseñamos bases de datos sobre todo.  Qué sucede con la base de datos los docentes conoce muchas estas bases de datos, otros no tanto pero lo que lo que conoces son por lo general docentes que podría decir que están en el rango de 30 a 50 son unos docentes que conocen muy bien los de 50 para 60 no conocen muy bien ni hacen mucho uso las bases de datos entonces éste necesita siempre mucho más ayuda, a ellos hay que asesorarles más.</p> <p><b><u>Formador 5:</u></b>  Bueno primero surge la necesidad de aprenderlo por ejemplo nos pasó hace mucho tiempo con él este software Turnitin que se utiliza para para el tema de y similitudes no en los trabajos investigaciones quizás el gancho primero es la necesidad por parte de ellos no y luego nosotros de brindarles la el uso de la herramienta se podría decir , podríamos decir que lo que primero hacemos es nos comunican la necesidad no del docente evaluamos herramienta y luego se hace un diseño de la capacitación, se hace toda una se podría decir éste una secuencia didáctica para la capacitación adecuada a la a la necesidad específica de ellos.</p> <p><b><u>Formador 6</u></b></p>
--	--	---



		<p>Por ejemplo en este último curso que se dictó había una primera parte teórica que era la parte de una elaboración de estrategia de búsqueda avanzada para información académica. Pero la segunda parte ya era netamente aplicativa es decir se procedía a una vez elaborada la estrategia aplicarla en una simulación de búsqueda tanto en Scopus como en Proquest y también hacer esa misma búsqueda en Scival y otras bases de datos que están disponibles a través de la biblioteca, es decir siempre hemos pensado que para que se dé este aprendizaje es mejor q sea un aprendizaje activo, es decir aprender haciendo que sea significativo es decir los contenidos están orientados específicamente a las carreras de los docentes para que haya ese significado, esa relevancia que le da el docente de pronto dice ay!! Justo lo que me están pidiendo que si logramos conectar con eso el aprendizaje es más significativo para el docente de pronto aclaramos dudas también procuramos que más que ellos nos estén escuchando es mejor escuchar sus dudas o consultas y siempre lo bueno es que con los docentes siempre hay bastante participación ellos opinan bastante, nos preguntan bastante y eso hace que la clase sea bastante dinámica también.</p> <p><i>¿Eso es con respecto a los aplicativos no?</i></p> <p>Sí yo llamaría aplicativos a las bases de datos digamos nosotros manejamos bases de datos y lo que es Blackboard Collaborate eso ya lo conocen digamos la plataforma ya la conocen porque lo utilizan para sus cursos en distintos niveles quizás a veces solamente para lo que es la asistencia pero ahora último con lo que con las circunstancias que estamos viviendo han entrado más a fondo a ver la plataforma.</p> <p><b><u>Formador 7:</u></b></p> <p>Nosotros en relación a los recursos somos bastante autodidacta utilizamos diversos plataforma por ejemplo como apoyo como comenté para el desarrollo de las capacitaciones y generalmente en relación a las plataformas tecnológicas nosotros hemos aprendidos nosotros mismos siempre hay alguien que tiene de repente mucho más facilidad más habilidad tecnológica en una plataforma que otro y por ejemplo bueno en mi caso yo aprendí Camtasia de repente tengo un poco más de familiaridad con ese programa de edición a través de vídeo guías y se un poco más en ese programa de edición de video hay otros de repente que su fuerte sea más de diseño de las guías temáticas Libguides otras de repente utilizamos como digo plataformas de acceso abierto Pouton o Genially u otras adicionales por ejemplo hay una que es QUIZ.com entonces hay alguien que de repente quiere innovar en esta plataforma en otras nuevas aprende entra a la plataforma trata de aprender y de ahí lo socializa lo comparte con los demás y si es una plataforma difícil de utilizar esa persona comparte por ejemplo tenemos una reunión todos y nos capacita en esa plataforma generalmente es uno mismo lo aprende y comparte ese aprendizaje trata de compartirlo con los demás colegas del área.</p>
--	--	---

		<p><i>¿Y con respecto a las bases de datos este uso instrumental?</i></p> <p>Sí nosotros en relaciona a la biblioteca ah de los docentes generalmente se está dando estadísticas del uso de las bases de datos en los docentes y los alumnos, los docentes tratan de promover esas bases de datos generalmente los docentes coordinan capacitaciones con la biblioteca para capacitar a los alumnos e incentivar el uso de estas bases de datos los docentes tienen conocimiento de la existencia la base de datos y recurren a la biblioteca para que transmitamos esta información o cómo usar esas base de datos a los alumnos.</p> <p><i>El dominio del docente en el uso de la base de datos, en esta etapa.</i></p> <p>Así es, es bastante importante también el dominio del docente, generalmente da esa potestad a la biblioteca pero son pocos los docentes que se involucran en las capacitaciones y participan incluso pueden aportar un poco más de información, cuando damos capacitación hay docentes que se involucra e incluso se nos puede pasar un punto o refuerzan otro punto los alumnos hay otros docentes que si bien están preocupados interesado de que el alumno aprenda no se involucra mucho en aprender ellos mismos eso también depende del perfil del docente ahí docentes que si .....la primera segundo han estado bien atentos entonces ya tienen esos conocimientos al igual que nosotros porque han recibido esa capacitación como alumnos varias veces pero hay otros que no que dejan simplemente esa función a la biblioteca y el alumno es el que recibe la capacitación.</p> <p><b><u>Formador 8:</u></b></p> <p>Bueno básicamente a través precisamente de las capacitaciones son que ellos adquieren las habilidades para poder este emplear... este no tanto dispositivos, pero sí por ejemplo aplicativos, uso básicamente eh uso de base de dato porque es lo que nosotros hacemos, o sea capacitarlos en uso de base de datos más que de dispositivos.</p> <p><b><u>Formador 9:</u></b></p> <p>Bueno creo que los docentes utilizan las los ordenadores para poder este visualizar las presentaciones, igual los alumnos porque es una forma más amigable, interactiva utilizar un ordenador en una capacitación puesto que hay ejercicios, tenemos que hacer, visualiza diferentes plataformas, bases de datos. No entonces no sé si esa es la respuesta de la mayoría utiliza las computadoras.</p> <p><i>¿Te refieres a las bases de datos Bibliográficas?</i></p>
--	--	--

		<p>Claro, Bases de datos bibliográficas, entonces de allí se necesita una mayor visualización, interacción, búsquedas, que en el celular al ser un dispositivo un poco pequeño, no creo que sea muy, sí se puede utilizar, no, pero para una capacitación donde estás aprendiendo una nueva base de datos un nuevo recurso, creo que no es muy amigable.</p> <p><b>Formador 10:</b> Bueno a través, a raíz de la pandemia que se dio, sí es cierto muchos docentes no manejaban las herramientas tecnológicas, muchos de ellos no manejaban el Blackboard Collaborate, también a raíz de esto algunos docentes solicitaban apoyo para capacitaciones en el uso incluso del Blackboard Collaborate, eh esto se ha dado también a través de alguna capacitación, a pesar que no era, este, propia del área, pero si se les ha ayudado a los docentes a solicitud, por ejemplo alguna capacitación que se ha tenido con alumnos donde los docentes no manejaban muy bien el Blackboard Collaborate y ha permitido eh poder enseñarle algunas herramientas que el Blackboard Collaborate tenía y esto lo vuelto más diestro al docente con la práctica.</p>
--	--	---

### 1. Habilidad instrumental

### 2. Habilidad cognitiva-intelectual

Indicador	Ítems de entrevista a profundidad	Respuestas de formadores de usuarios
Los docentes adquieren habilidades cognitivas para utilizar de forma apropiada la información y así	¿De qué manera los docentes obtienen y procesan información apropiada para transmitir conocimiento?	<p><b>Formador 1:</b> De qué manera ellos pueden obtener información para transmitirla a sus estudiantes supongo no?, (así es) ehh... a ver bueno yo diría que de todos los materiales que nosotros le brindamos al docente en los cursos y de los productos que nosotros diseñamos a veces diseñamos productos especiales para un curso por ejemplo hace dos meses hemos incluso ahora esta semana cerramos un curso con docentes y para este curso de docentes obviamente diseñamos una serie de actividades ahora cada actividad está plasmado implementada en una plataforma, ese producto que se genera se le entrega al docente para que pueda ser utilizado con sus estudiantes y mucho de los docentes que han estado</p>

<p>transmitir el conocimiento.</p>		<p>nuestros cursos nos han pedido los recursos que hemos ido trabajando con los docentes desde la presentación de ppt desde las actividades que nosotros las hacemos en una plataforma que se llama Genially para las actividades por ejemplo el curso de citación APA o también manejar esto del aula invertida que recién lo estamos trabajando ahora en este curso que estamos brindando para docentes sobre la investigación académica científica nosotros elaboramos una presentación en Genially de la parte teórica y vamos a desarrollar ya de manera ligera en la sesión sincrónica Entonces nosotros le enviamos esta presentación días para que ya puedan ir empapándose de los temas que íbamos a revisar sobre todo que eran temas complejos que quizás nunca había visto entonces esa estrategia o esa mecánica ha servido muchísimo para un poco aprovechar la mayor cantidad de tiempo ya que como digo no tenemos tanto tiempo y no se nos asigna tanto tiempo parece mentira pero 10 horas se van volando en un curso donde queremos cubrir todas las necesidades de los docentes eh..todas las herramientas y productos que utilizamos en los cursos con ellos se los damos se los otorgamos libremente para que ellos puedan transmitir reutilizarlos con sus estudiantes Y eso viene sucediendo.</p> <p><i>Una pregunta cuando le dijiste que les das a ellos material días antes para que ella se puedan ir empapando también de un material bibliográfico para que ellos vayan ya leyendo o los dejan a que ellos investiguen o que ellos busquen el material.</i></p> <p>No, por ejemplo esta presentación que tiene contenidos sobre temas muy teóricos y complejos nosotros nos encargamos de recopilar y hacer la investigación para elaborar esta presentación y obviamente en esa presentación nosotros ponemos todas las referencias todas las citas de referencia para que él también pueda revisar esas referencias y seguramente mucho más contenido si, nosotros lo hacemos en biblioteca.</p> <p><b><u>Formador 2:</u></b></p> <p>A través como mencionaba eh.. cuando un docente pide una capacitación para sus alumnos ya sea de base de datos académicas o estadísticas o de uso ético de la información es porque el docente ya se ha llegado a apropiarse de esos temas y siempre en su primera clase pregunta o hace y te ha dejado investigar y la típica del alumno no encuentro ese tema profesor o no encuentro tal y si existe ese tipo de información y es donde el docente hace el proceso cognitivo yo creo que a través de esas preguntas a sus alumnos cuando deja los temas el primer día de clases que tema vas a abordar y entonces es por eso que llega hacia nosotros porque previo a eso, previo a programar una capacitación es que se da ese trabajo el docente de ver a sus alumnos que les está pasando que les falta evaluar no?, entonces este... Eso es lo que yo pienso con respecto a los docentes de la universidad por eso es que acuden hacia nosotros.</p>
------------------------------------	--	--

		<p><b><u>Formador 3:</u></b>          Bueno los docentes de alguna manera se apoyan bastante en el equipo de biblioteca sobre todo en el equipo de formadores para poder afianzar en cuanto a las capacidades habilidades en cuanto a la búsqueda de información, selección de documentos luego también lo que es la gestión de la investigación científica es decir la creación de un perfil de investigador también lo que es el ecosistema de una publicación científica no? dónde publicar, como publicar, cual es el proceso. Muchas veces si bien es cierto se encuentran dentro de esta cultura de investigativa ehh.. hay algunos que no o que no tanto sé que la universidad ha llevado ya cursos, brinda talleres a través de un departamento específico pero siempre queda algunas dudas que son absorbidas por el equipo de biblioteca, sobre todo eso con respecto a la gestión de información.</p> <p><b><u>Formador 4:</u></b>          Bueno los docentes dependiendo pienso a veces de la carrera , en el caso de los docentes creo que tienen en general todos claro de que la información que ofrece sus recursos esta disponibles en todas las base de datos que ofrece la biblioteca son de buena calidad son recursos de información serios donde la información es validada científicamente y si bien en un comienzo existía un poco de reticencia de utilizar las bases de datos esta información luego poco a poco los profesores han sido conscientes de que la información que ofrece universidad es bastante valorable y que aparte sirve para que ellos mismos puedan realizar investigaciones en las cuales lo que se revisa muchas veces es la cantidad de información o no la cantidad de información si no las fuentes que utilizaron para realizar ese trabajo de investigación o artículo entonces éste los profesores ahora este sí conocen muy bien las bases de datos manejan bien vamos a decir las a decirle las búsquedas ya con las mismas capacitaciones y todo lo que se ha dado están haciendo uso mucho mejor de la información que se tiene ahora esto se ve claramente cuando se ve que ha aumentado tremendamente el uso de capacitación científica.</p> <p><b><u>Formador 5:</u></b>          Bueno éste yo creo que los docentes pues ya tienen un backup de conocimientos ya se propio del área de la carrera qué enseñan y quizás de repente lo que nosotros hacemos Es complementar lo nuevo que pueda surgir los nuevos recursos en los cuales ellos puedan utilizar no para para su enseñanza para no para para el desarrollo de sus clases no o sus tareas académico-administrativa.</p> <p><b><u>Formador 6:</u></b></p>
--	--	--

		<p>Bueno nosotros elaboramos materiales por ejemplo en un último curso hemos procurado un poco aplicar el tema del aula invertida entonces para que no sea tedioso el tema de los contenidos que era bastante teórico lo que se iba a ver en la primera sesión se creó un recurso en Genially se hizo una presentación a cargo de la jefa de nuestra área en la cual explicaba lo que era Scopus lo que es el tema de la investigación en una universidad y cómo está posicionada la universidad en temas de investigación académica y todo esta presentación lo que duraba aproximadamente cronometrando el tiempo unos 40 minutos estaba previamente disponible para para los docentes antes de la sesión presencial y más bien la sesión presencial trato de preguntas sobre el tema es decir ustedes han visto recursos ahora le podemos preguntar qué opina de esto como por ejemplo sobre la ciencia denominada ciencia mundial o ciencia central y la ciencia periférica qué opina de esto parece correcto es algo inevitable qué podemos cambiar es algo que deberíamos cambiar etc, entonces daba pie para que ya más bien en la clase a distancia lo que se plantean fueran preguntas de reflexión sobre el tema.</p> <p><b><u>Formador 7:</u></b></p> <p>Nosotros damos capacitación a alumnos pero también a los docentes porque consideramos que docentes es el vínculo que tiene el principal entre el alumno y docente porque con nosotros solamente tenemos al alumno dos horas o de repente más de dos horas dependiendo si se inscriben a más de un curso pero es con el docente que va acompañarlo en todo el desarrollo de su semestre académico no es necesario que el alumno docente también conozca esté informado y domine esas esos contenidos que nosotros damos Entonces nosotros preparamos guías incluso hemos dado talleres a docentes siguiendo con el ejemplo del estilo de citación APA vemos vimos una deficiencia y podemos ver que no era no era suficiente las dos horas de capacitación al alumno y no era suficiente porque si es que el docente no concientiza al alumno o no tiene una revisión mucho más rigurosa, esa capacitación de dos horas iba a ser en vano y muchas veces esa falta de rigurosidad era por falta del conocimiento por parte del docente entonces era necesario a ellos capacitarlo e involucralos a ese contenido para que ellos también por sí mismo puedan ser otro medio de calificación de los alumnos y ver que ellos utilicen eficientemente esos recursos tal y como la biblioteca lo ha capacitado entonces hemos dado talleres a los docentes porque consideramos que es importante que estén capacitados en ese contenido esas capacitaciones han sido mucho más de dos horas a los alumnos se les da dos horas o tres horas y a los docentes se han dado eran módulos a los cuales se les involucraba muchas más horas mucho más días para detallar profundizar mucho más estos contenidos que consideramos importantes que transmitan a los alumnos no son ha tenido certificación dependiendo de la aprobación de la aprobación de los contenidos si es así en contacto con el área de personal y de capacitaciones de la universidad.</p>
--	--	---

		<p><b><u>Formador 8:</u></b> Bueno, eh la idea es que el docente sea el primero en saber aprovechar las herramientas que ofrece eh.. la biblioteca no, en este en este caso son la base de datos que ofrecen información de calidad y este y la más adecuada para para el desarrollo de su clase y para el desarrollo también de las investigaciones de los alumnos, entonces es a través del docente que nosotros podemos llegar al alumno, entonces es el primero que debe conocer tanto el manejo, como el contenido de la base de datos es el docente.</p> <p><b><u>Formador 9:</u></b> Porque a veces los docentes nos solicitan las presentaciones que hemos utilizado para las capacitaciones, además que se le brinda, bueno cuando solicitan las presentaciones, pero siempre después de una capacitación se le brinda la grabación no tanto para el docente como para los alumnos de una manera para reforzar lo que se ha aprendido en la capacitación.</p> <p><b><u>Formador 10:</u></b> Buenos los docentes revisan este diversas investigaciones, revisan bases de datos ellos revisan artículos de investigación, revistas para dar sus clases, dar sus asesorías a los alumno, para formar a los alumnos. Entonces ellos siempre está en constante, en constante alimentación ellos y siempre están investigando y siempre cuando hacen sus investigaciones siempre ellos tiene presente a sus alumnos que deben de citar no? y hacer el uso ético de la información, a que los alumnos no copien de otras de otras los trabajos de otras personas y que siempre citen de qué fuente han sido localizadas un concepto que ellos tienen.</p>
--	--	---

### 3. Habilidad Sociocomunicacional

Indicador	Ítems de entrevista a profundidad	Respuestas de formadores de usuarios
Los docentes crean material multimedia y son difundidos en diferentes formatos	¿De qué manera los docentes crean y difunden su material de clase luego de	<p><b><u>Formador 1:</u></b> Ahhh.... Bueno yo conozco algunas experiencias por la confianza que tengo con algunos docentes ellos han llegado a transmitir o difundir lo que ellos han podido aprender en nuestros cursos en el desarrollo de algún trabajo dentro de su curso en grupos de alumnos por ejemplo profesores de marketing, administración y arquitectura son casos específicos en donde si ellos han utilizado un</p>

<p>para establecer comunicación a través de las TIC's</p>	<p>recibir las capacitaciones?</p>	<p>poco la misma actividad que ellos desarrollaron en el curso con sus alumnos tanto para cuando ellos desarrollan el tema de investigación agarraban las estrategias o actividades que nosotros utilizamos con ellos y nos han contado y nos ha dicho que le salió super bien por eso que esa fue una de las de los momentos en donde nos empezaron ya con frecuencia pedir ya todos los docente los materiales, docente que llevaba el curso y nos pedían el material porque ellos lo difunden a través de una práctica y el producto lo suben a su aula virtual y de esa aula virtual del alumno coge la actividad y la tiene que desarrollar incluso algunas actividades ya desde el curso de estilo de citación APA han estado dentro de la rúbrica del docente han formado parte de la rúbrica del docente entonces esas cosas para nosotros eh... la verdad nos motiva mucho si bien no tenemos el tiempo con el estudiante pero al transmitir el conocimiento al docente que es uno de nuestros aliados nuestros mejores aliados podemos llegar también al alumno durante todo el semestre, no, por eso nos preocupamos muchísimo con los cursos que damos a los docentes yo creo que eso sería la principal o el principal medio de difusión del docente al alumno.</p> <p><i>Una pregunta más, ¿le dan capacitaciones a todas las especialidades o hay alguna que no?</i></p> <p>Bueno si hay eh... nosotros tenemos algunas carreras que son nuestros caseritos por así decirlo no?, hay algunas carreras que hasta hace un par de años no teníamos el contacto eh... por ejemplo para mencionar algunas la carrera de psicología, de comunicación son carreras que recién hace un año y medio poco a poco se han ido integrando a nuestro programa de capacitación y esto eh... pues yo creo que porque ha sucedido porque estrategia que se ha tenido en el área de formación de usuarios en bibliotecas ha sido simplemente atender las solicitudes de demanda solamente nos llegaba la solicitudes de demanda por alguna difusión que hacíamos de los servicios en la página de la biblioteca los docentes preguntaban y hacían las solicitudes formales por correo electrónico Pero nosotros nunca hemos tenido la oferta como biblioteca cómo área ya tenemos productos pero nunca nos hemos ofrecido para que libremente cualquier docente o cualquier estudiante pueda inscribirse a un curso abierto por biblioteca ese ha sido uno de los puntos que quizás eh... pues no ha permitido que masivamente todas las carreras por igual hayan formado parte de un programa durante un año en el tema de capacitación no eh... y quizás también la difusión yo creo que nos ha faltado el tema de difundir más nuestros paquetes sobre todo eh... bueno ya no estamos cambiando de tema difusión porque nuestras capacitaciones ahora se basan en un modelo nosotros hemos diseñado un modelo de usuarios que pocas bibliotecas en universidades quizás tengan y ese modelo está incluso eh... o estaba antes de la pandemia pública en la página web de la biblioteca y de esa forma Nosotros tenemos ya un eje marcado y nos ceñimos siempre ese modelo nos ha ayudado a tener ese soporte a esa plataforma que ya permite difundir mejor nuestras capacitaciones sentimos que tiene un sustento pedagógico no?, eh... Y eso nos da la capacidad de la confianza por difundir Y eso ha ayudado a</p>
---	------------------------------------	--



		<p>que la carrera de psicología y comunicación nos vean y también obviamente porque nos atendió a más docentes esas carreras entonces un docente eh... bien capacitado que ha llevado un curso que la pareció excelente pues es nuestro mejor agente publicitario diría yo no canal de difusión porque se lo va a retransmitir sus colegas entonces eso ha sucedido eso eso está cambiando y este año ha cambiado ha cambiado más a partir de marzo.</p> <p><i>Justamente eso te iba a preguntar ¿Utilizan rúbricas para las diferentes capacitaciones?</i></p> <p>Utilizamos eh... rúbricas para el curso virtual APA que es un curso de autoaprendizaje en algún momento si hemos utilizado rúbricas para todos los cursos que damos a docentes a estudiantes Pero si, a todos los cursos de los docentes manejamos rúbricas porque también ya es una exigencia por parte del área de personal no, pero si nosotros manejamos rúbricas para los cursos que damos a los docentes.</p> <p><b><u>Formador 2:</u></b></p> <p>Bueno en este caso como lo mencionaba Blackboard Collaborate tiene una ventaja de que se puede grabar la capacitación además de las clases recordamos que de repente por A o B motivos un alumno que no puedes entrar a la clase es porque su internet se desconectó o etc. Sin embargo la clase está grabada entonces el alumno puede ingresar a esa clase igual que una capacitación también entonces es la manera que el docente da esa salida.</p> <p><b><u>Formador 3:</u></b></p> <p>Bueno, esto yo creo que lo que evidencia que los docentes estén haciendo uso de los accesos bibliográficos de toda esta información que van recibiendo de biblioteca es cuando el docente genera un producto y lo lleva a registrar en el repositorio por ejemplo hay docentes que elaboran notas académicas y hacen uso ya sea de Mendeley ya sea para la elaboración de este que es un pequeño artículo un documento que es utilizado en las clases yo creo que esa sería una de las pruebas de que los docentes están utilizando eh... Los conocimientos o están haciendo uso de los conocimientos que se les da en biblioteca porque ahí de todas maneras ellos conocen que los documentos tienen que pasar por Turnitin para ver si es que se puede mejorar el tema de las citación para ver el tema de coincidencias entonces me parece que esa sería una de las pruebas que nosotros obtenemos eso sería el producto del docente.</p> <p><b><u>Formador 4:</u></b></p> <p>En este sentido no he visto mucho de lo que es el material este que ellos preparan en cuanto a material tecnológico o se podría decir multimedia, si tenemos por ejemplo este congresos y este tipo de</p>
--	--	---

		<p>documentos o publicaciones que ellos analizan pero en lo que es este material multimedial vamos a decirle no, no ha llegado mucho de eso.</p> <p><i>Hace un rato nos comentaste que se había una percepción conocimiento de los docentes a través del IDIC pero ¿Esto es para todos los docentes incluso aquellos que no son investigadores?</i></p> <p>Si están los perfiles de todos lo que son docentes y los que son docentes e investigadores en el IDIC lo que se llama si uno entra al IDIC hay justamente una pestaña que dice buscar uno pone el nombre docente o investigador o todos va a salir si por ejemplo el profesor no ha hecho ninguna investigación y va a salir su perfil su carrera su correo electrónica pero si es un docente por ejemplo que asesora en las tesis también va aparecer las tesis que está asesorando y si es un profesor que está publicando también a aparecer sus publicaciones o sea aparecen todos la diferencia está en que algunos si van aparecer en lo que se llama la rama de investigación y ahí va aparecer su nombre sobre esa rama de investigación vamos a decir por ejemplo tecnología de materiales el docente que está trabajando sobre este tema van aparecer ahí esos profesores.</p> <p><i>¿En términos generales como podrías describir el desempeño de las destrezas o habilidades tecnológicas de los docentes en esta coyuntura?</i></p> <p>Yo creo que en general ha sido bueno, bueno no soy yo un alumno este algunos profesores si han tenido que adaptarse primeramente porque donde están los profesores es un salón de clase es su casa tiene que a ver menos elementos distráctivos tiene que preparar un área para dictar las clases este o sea poco a poco la gente se ha ido adaptando he visto que incluso tengo dos hijos estudiando en un comienzo había un poco de queja sobre como el docente manejaba un poco lo de la clase pero poco a poco se ha ido nivelando eso es una etapa bastante dura sobre todo en el primer semestre pero ya en el el segundo ha ido mejorando.</p> <p><i>¿una pregunta más consideras que algunos problemas en el transcurso del covid-19</i></p> <p>No, menos mal que no pero para nosotros han manejado bien las herramientas brindadas incluso hemos revisado que algunas guías han sido utilizadas y esto es porque ya se estaban utilizando desde ya desde más de un año se está manejando esas guías temáticas y los chicos tienen toda esta posibilidad.</p> <p><b><u>Formador 5:</u></b></p> <p>Bueno los docentes te refieres o a los formadores docentes o sea después luego de haber recibido capacitación e información consideras que genera algún tipo de información claro es Generalmente Por ejemplo por ejemplo ellos reciban una capacitación en APA saben la existencia de algunas guías</p>
--	--	--

		<p>e instructivos no entonces lo que hacen es difundir esa información que puede este ayudarles a los alumnos no dentro de su sesión de clase de les dicen la ruta obviamente el docente ya desglosa un poco el contenido dentro de su Sesión pero también se ayuda con lo que hace biblioteca con respecto a las guías tutoriales o inclusive se les da a los canales por los cuales los chicos podrían comunicarse con nosotros si es que tienen problemas no por ejemplo de repente y con respecto al uso correcto de APA o al formato de presentación de tesis o de distintos recursos de información.</p> <p><i>¿Y ya para terminar aparte que nos queda poco tiempo antes de que se acabe eso quisiera conocer no en términos como generales como podrías describir el desempeño de los docentes en esta coyuntura? Y si ustedes ha podido ver otros problemas?</i></p> <p>Bueno si en realidad esté porque muchos docentes pues ya tienen su sesión de clases desarrollada ya tienen de repente una forma de trabajo (audio ilegible). Y ya no sé muchos recursos que nosotros teníamos no había un poco de desconocimiento... el problema por parte de ellos. De repente quizás se pueda mencionar la bibliografía de sílabo, ellos estaban acostumbrados a tener una bibliografía de sílabo en formato impreso remitían a los chicos a la biblioteca a sacar algunos títulos poco de ellos utilizaban la bibliografía digital que podían obtener a través de las bases de datos pero en esta coyuntura se vieron obligados a que toda la bibliografía que tenía en su curso sí o sí ser digital porque no había acceso a la biblioteca para poder proporcionar a los chicos ni siquiera el escaneo de los de los libros impresos entonces se vieron un poco obligados a conocer muy bien el manejo y el uso las bases de datos de libros digitales quizás de repente ellos estaban más familiarizados con las bases de datos de investigación pero no tanto de libros electrónicos no pero a raíz de esto del COVID-19 tuvieron que adentrarse en este mundo de recursos no creo que ya ahora es la mayoría pues ya lo ya lo maneja y lo conoce bien .</p> <p><b><u>Formador 6:</u></b></p> <p>En este caso en particular el curso que se acaba de dictar digamos que lo más cercano que les ha llegado a eso sería que lo compartan pero entre cada grupo. En la segunda sesión los docentes Formados en grupos tenían que presentar una propuesta de búsqueda y las palabras claves que habían identificado sólo trabajaban grupalmente no digamos que se hace público sino que solamente se trabaja dentro del grupo de participantes nada más después tenían que llenar una hoja de trabajo pero en realidad sería una buena sugerencia que podría construirse en vista o como un aporte ya para sus facultades de pronto es a lo que podríamos incorporar hasta el momento no estaba previsto un producto que se difundiera fuera del grupo de capacitación.</p>
--	--	--

		<p>Yo creo que les agarró un poco de sorpresa bueno yo creo que a todos nos agarró un poco de sorpresa esto ha obligado sobre todo en el ámbito educativo al cambio de un paradigma que aún ahora mucha gente aún no lo asimila del todo hay alumnos que están esperando que pase la pandemia para regresar a las clases presenciales asumiendo que las clases presenciales son mejores que las virtuales no a la gente le cuesta adaptarse a estos cambios pero yo creo que el cambio haya pandemia o no allá va a tener que darse o adoptamos las nuevas tecnologías o nos quedamos al margen eso es lo que yo he notado ...hay docentes que un poquito ya en el paradigma anterior y les cuesta adaptarse a este nuevo paradigma que lo cuestionen incluso lo he visto en redes que todavía siguen pensando que la educación presencial es mejor que la virtual a distancia y esto creo que va a cambiar o tendría que cambiar, es verdad que SUNEDU no estableció esas limitaciones porque yo me acuerdo que a una universidad para que una nueva rectora asumiera su cargo tuvieron que esperar porque resulta que SUNEDU no reconocía un Doctorado a distancia y eso yo creo que eso va a cambiar es una limitante , si si he observado eso.</p> <p><b><u>Formador 7:</u></b></p> <p>No en relación a los docentes, generalmente ellos hacen sus diapositivas o presentaciones pero se apoyan bastante en los productos que nosotros hacemos es decir si ellos quieren utilizar algunos productos recurren a la biblioteca y nosotros en base a esa necesidad de información de información creamos productos y esos productos son utilizados por el mismo docente para sus alumnos el docente tiene su diapositiva pero identifica que de repente quiere hacer una guía especializada o un producto para sus alumnos generalmente recurre a la biblioteca y la biblioteca es el es que arma ese producto de acuerdo a esas necesidades de la información y eso va a ser utilizado como insumo para el docente para que brinde como apoyo para sus clases los alumnos.</p> <p>Bueno si en mi caso justamente estoy llevando a conscientemente un diplomado en esa universidad entonces puedo ver de manera directa cómo se está desempeñando los docentes el curso del que estoy llevando bueno algunas, bueno yo también a nivel alumno puede ver algunas deficiencias que y bueno nivel de docentes básicamente es la parte bueno generalmente lo que falla es la red a veces se pone más lenta, no lo escuchamos al docentes tiene que actualizar pero eso ya es fuera del ámbito pedagógico de la institución, es la red que puede fallar a cualquiera, de ahí por todo los demás igualmente el docente trata de que el curso q da no sea muy expositivo, se ve el uso de diversas estrategias que ellos tratan de utilizar para también captar la atención del alumno y afianzar los conocimientos que ellos brindan a través de actividades de trabajos en grupo conversatorios sobre determinado tema determinado punto y bueno a nivel de yo como alumna que estoy presenciando en ese curso si bien los cursos siempre he estado a favor también pienso que se aprende bastante hay</p>
--	--	--

		<p>ciertas cosas que no van a igualar a los cosas presenciales por ejemplo a mi me gustaría conocer mucho más la mayor interacción con mis compañeros pero es difícil lograr una mayor interacción incluso en un diplomado anterior que lleve de manera presencial incluso surgió una amistad entre nosotros porque después de una reunión de trabajo de repente nos vamos a tomar un café hablamos sobre la reunión y también se genera una amistad entre nosotros y conocer un poco más de cada uno eso también ayuda mucho a fortalecer ese vínculo ese grupo también como compañeros en cambio en un curso virtual es mucho más difícil ósea yo sé el nombre de cada uno básicamente lo que más participan pero no sé mucho de ellos no no no tenemos las cámaras encendidas básicamente por asegurar la conexión entonces no conozco no conozco mucha mucha información de ellos y eso es lo que lo que falta en el en el curso ver también las las expresiones cuando uno habla está contenta Está bien no me imagino que también para el docente para el docente habla y no sabe el alumno se está escuchando y está preocupado cita con cara de que no entendí si está de repente viendo una revista no puede saber Es el comportamiento del alumno a dar su clase son algunas deficiencias que pueden tener el curso virtual.</p> <p><b><u>Formador 8:</u></b> Bueno el docente en realidad en las capacitaciones lo que lo que aprende es el manejo de las herramientas y bases de datos que ofrece la biblioteca, entonces yo creo que lo que hace él es generalmente invitar a los alumnos a que hagan, a que desarrollen investigaciones aplicando lo que han encontrado en la base de datos pero no te sabría decir que herramientas utiliza el docente para transmitir estos conocimientos, sobre todo que herramientas digitales utiliza porque eso se da través de la clase que dicta el docente y nosotros no tenemos acceso a esas clases.</p> <p><b><u>Formador 9:</u></b> De qué manera ellos realizan sus propias sus propios materiales con el material que nosotros hemos realizado.</p> <p><i>Claro o ¿Utilizan luego de haber recibido las capacitaciones?</i> Bueno, no sé, hasta, con certeza no sé... lo que.. si realizan algún material con lo que nosotros brindamos, nosotros simplemente le enviamos la presentación no ..no no sé si es que ellos, claro obviamente lo deben de reforzar en sus clases, no? con la información que se ha brindado, pero no tengo conocimiento si es que elaboran con la información que nosotros les hemos brindado, puede ser que sí, que en sus clases puedan reforzarlo pero utilizar algún otro material no no, tengo conocimiento. No, no.</p>
--	--	--

		<p><i>En términos generales, cómo podrías describir las habilidades y competencias de los docentes en esta coyuntura, de acuerdo a lo que sabemos como institución, trabajadores de la universidad hemos podido observar.</i></p> <p>Eh, si, bueno, la mayoría de los docentes se han adaptado a este cambio necesario, tanto en el uso de la plataforma, algunos docentes sabían muy bien utilizarlo, hasta podían a mí darme algún consejo, con respecto en el Blackboard Collaborate, en alguna oportunidad, bueno siempre hay uno o dos docentes que pueden tener alguna dificultad, pero no creo q sea la mayoría, no?, igual la interacción obviamente ya no es presencial, todo es por correo electrónico se hace la la comunicación tanto cuando se hace la comunicación con el docente, después de la capacitación cuando se les brinda los materiales, no? pero yo siento que se han adaptado muy bien, a los docentes que yo he capacitado, no podría dar un comentario general de todos los docentes de la universidad, no? pero de esta pequeña muestra de algunos docentes y alumnos que hemos capacitado, si hay un entendimiento con estas nuevas tecnologías.</p> <p><b><u>Formador 10:</u></b></p> <p>Los alumnos, los docentes usan estas herramientas que se les comparten a través, bueno, en nuestro caso hay unas guías temáticas que se han realizado y toda esta información que contiene son por carreras y son de los recursos que nosotros tenemos en biblioteca, tanto en biblioteca como en en acceso abierto, que es información que que se ha validado y que el docente comparte en su clase, no, ellos comparten porque es una herramienta que ha sido creada en biblioteca para ayudar a los alumnos para que los docentes puedan compartirlo con sus alumnos donde ellos este se les indica que tipo de recurso puede usar para un determinado curso.</p> <p><i>En términos generales ya para terminar, Cómo podrías describir el desempeño de las habilidades tecnológicas en el uso de las base de datos en esta coyuntura en la pandemia de los docentes, el desempeño de los docentes.</i></p> <p>En un inició eh no no todos los docentes tenían habilidades buenas habilidades para manejar este tipo de bases de datos, eran muy pocos los que de repente asistían a las capacitaciones o se quedaban con sus alumnos en este tipo de capacitaciones. Ehh generalmente ellos pedían, ayuda venían a la biblioteca y decían, bueno si querían algo más que una base de datos y venían y solicitaban ayuda, no, pero ahora con la pandemia ellos tuvieron tuvieron que practicar y volverse habilidosos con esto de la tecnología que sí, a mí me parece que ya más del 50% de los docentes maneja ehh las bases de datos se han vuelto un poco, ellos se han vuelto más hábiles porque, por la misma necesidad ellos han tenido que eh investigar más o practicar más y generar más, este y volverse más hábiles con el manejo de la base de datos para que puedan ayudar a sus alumnos y puedan buscar información en</p>
--	--	---

		<p>esta base de datos para sus cursos ya que ellos necesitaban mucha información de recursos electrónicos porque ya no podíamos ir a la universidad y solicitar un libro de repente ehh un libro del estante, en cambio ahora ellos tenían que buscar información que esté en formato electrónico, de dónde lo sacaba?, lo recuperaban?, de la base de datos.</p> <p><i>¿Y este soporte lo dan ustedes los formadores, la biblioteca?</i></p> <p>Sí exacto este soporte se da a través de biblioteca se le ha ido enseñando al docente a través de requerimientos no? o a través de este de repente ellos han venido buscando ayuda porque porque no encontraban libros electrónicos para sus syllabus entonces esto ha hecho que tengan habilidades o desarrollen habilidades para el uso de la base de datos.</p>
--	--	---

#### 4. Habilidad Axiológica

Indicador	Ítems de entrevista a profundidad	Respuestas de formadores de usuarios
<p>Los docentes toman conciencia y adquieren valores éticos en el uso de la información</p>	<p>¿De qué manera los docentes fomentan el uso de las citas bibliográficas?</p>	<p><b>Formador 1:</b>  <i>(Bueno creo que me respondiste una pregunta que es de la Habilidad axiológica que era de qué manera los docentes fomentan el uso de las citas bibliográficas, no?) ¿De qué manera los docentes fomentan claro el uso del Turnitin?</i></p> <p>Ahhhh... bueno si, eh... este sistema que ahora es obligatorio en todas las carreras y que la política de la universidad es bastante exigente frente a otras universidades eh... que podido yo mapear un poquito sobre el porcentaje de originalidad que exige cada carrera es de los trabajos presentados por los alumnos no tanto para buscar un grado de bachiller o un título académico desde el punto de vista de esta herramienta se enlaza muy bien con el estilo de citación APA que exige la universidad, es ahí en donde al docente le crea un poco la necesidad o la exigencia de cumplir con ciertos parámetros o requisitos que la propia o su propia carrera le exige al docente por ejemplo docente asesor ya se ha formalizado que todo docente asesor debe cumplir con una serie de requisitos ese documento se nos ha compartido hace unas dos semanas en uno de los puntos es el uso correcto y el manejo correcto aplicación de un estilo de citación APA que la universidad lo utiliza desde el 2014 ya con ese exigencia tienen que ellos ver de cómo se capacitan o quién les otorga ese apoyo y la única unidad que otorga ese tipo de apoyos a través de capacitación es la biblioteca.</p>

		<p><b><u>Formador 2:</u></b> Claro si, justo como le comentaba a Cecilia que justo había llegado la pregunta de un docente quiero pasar un trabajo de Turnitin no? De una alumna que es bachiller y de repente el profesor por desconocimiento propio no sabía que los alumnos ya podían mandar sus trabajos para que se los pasen o que el propio docente desconoce la herramienta y por eso es que acude al bibliotecario y como le comentaba que ya existen asesorías que estamos dando para los propios docentes si tienen alguna duda o no recuerdan algo el chiste lo que es Turnitin como mencione hemos elaborado un curso virtual tanto sincrónicamente como asincrónicamente de APA, el uso ético hoy en día es primordial en la universidad sobre todo porque ahora se cuelgan todos los trabajos en el repositorio de la universidad y ese repositorio es leído y visto por muchas personas no solamente del Perú sino de otros países también entonces con mayor rigurosidad están aplicando el uso ético de la información.</p> <p><b><u>Formador 3:</u></b> Principalmente lo que biblioteca le aconseja a los docentes es que fomenten el uso de gestores bibliográficos ya sea Mendeley que es el que tiene suscripción institucional pero también hay otros sistemas que son gratuitos pero el equipo de formación capacita a los docentes en el uso de Mendeley y son ellos los encargados de compartir ese conocimiento con los alumnos, además luego que los alumnos han terminado con un trabajo tiene la posibilidad de poder ver si tienen errores en cuanto a la aplicación o la elaboración de referencias en la citación solamente a través de Safeassing que es un software de detección de coincidencias que está dentro de Blackboard Collaborate para alumnos que ya están llevando seminario de tesis ellos pueden hacer uso del software Turnitin que es también un detector de coincidencias a todo esto biblioteca apoya en la elaboración de reportes pero ya son los docentes los que están encargados de explicar en qué es lo que han fallado o en que necesitan mejorar.</p> <p><b><u>Formador 4:</u></b> Ah bueno en ese sentido sí puedo decir que hay un consenso en cuanto a esto no se ha hecho no diría promoción pero si se ha hecho una labor de concienciación por parte de toda la universidad en cuanto a la importancia de citar para lo cual también ya con el equipo de formación y todo eso quizás con las cosas los primeros que se enseña importancia de citar no y darle al autor el reconocimiento que se merece entonces esto lo tiene vamos a decirle esté ahí grabado los docentes en general no esté bueno ya con estos casos tuvieron de plagio y todo eso no es asunto así es, este sirvió como un ejemplo para enfatizar durante la formación a los docentes sobre el cómo se llama el no plagiar aparte</p>
--	--	--



		<p>de esto la universidad tiene el software para detectar si hay plagio o copia o similitudes de un trabajo que ha desarrollado el alumno que se ha olvidado citar. Acá utilizamos el Turnitin, si ese es el que utilizamos.</p> <p><b><u>Formador 5:</u></b> Bueno en ese sentido este el uso ético de la información es bueno es transversal a todas las carreras a todos los ciclos no es algo que siempre nosotros incidimos ya sea en los chicos de primer ciclo como en los chicos de décimo es algo que los docentes ya tienen como que integrado el tema del estilo de citación APA, el uso correcto de la citación de fuentes, ya se podría decir pues que la universidad ha venido trabajando varios años en ese tema y se podría un poquito arriesgarme a afirmar que ya es algo que está implantado en la mente de los docentes en el uso ético de la información.</p> <p><b><u>Formador 6:</u></b> Así, si Eso es algo fundamental, nosotros, nuestra capacitación de bases de datos académicas Precisamente el primer contenido es el uso ético de la información o sea cuando hablamos de bases de datos, también cuando vemos el estilo de citación APA, también vemos el tema del uso ético de la información Entonces siempre hay un primer elemento que contextualiza lo que el alumno va aprender, entonces en el caso del estilo APA por ejemplo el primer contenido es honestidad académica y uso ético de la información A los alumnos se les explica no como la honestidad académica es la puesta en práctica de determinados valores muestra total y como oposición de lo que es la deshonestidad académica y tenemos una breve definición de lo que es la deshonestidad académica y después se muestra el modelo educativo de la universidad cuyo uno de los componentes es justamente formar personas honestas de ahí se le muestre el gráfico del proceso de investigación a través de una serie de engranajes búsqueda de información la identificación la evaluación la selección pero uno de los engranajes en los cuales la maquinaria no funciona precisamente es el uso ético de la información y ahí es donde le recalamos al alumnos todo esto no sería posible si o es con este componente ético bueno como una manera también cuando era presencial yo veía las sonrisas pero como es a distancia yo no notó pero siempre le comentamos la anécdota de un ex candidato a la presidencia que en su trabajo doctoral citó pero no hizo referencia entonces le decimos no queremos que eso pase recuerden que todas ustedes y van al repositorio Este es un uso de nueva tecnología el repositorio permite que literalmente el trabajo del alumno esté a ojos de todo el mundo yo les digo a los alumnos no por asustarlos no les cuento esto para asustarlos pero imagínense ustedes han copiado un texto y de pronto Turnitin después de todo es un programa, no lo detectó y de pronto podemos decir me salí con la mía no? pero resulta que su tesis está en el</p>
--	--	--

		<p>repositorio ese texto que han utilizado es muy probable que lo lea el autor original y lo complicado que sería para ustedes que la universidad reciba una comunicación del autor un texto que ustedes han usado sin citar y todos los problemas que tendrían le recalcamos en un ambiente académico el uso ético de la información cobra vital importancia hay profesores que cuando se les encontró un tema de plagio simplemente no volvieron a dictar en ninguna universidad y lo mismo pasa para un profesional de pronto su prestigio académico depende de este uso ético de esta información es decir lo recalcamos bastante a los alumnos.</p> <p><b><u>Formador 7:</u></b> Nosotros tenemos un curso sobre APA y antes nos embarcamos solamente en citas y referencias pero ahora hemos incluido un módulo sobre integridad académica eso es con la finalidad de concientizar al alumno o al usuario que estamos capacitando la importancia del respeto por los derechos de autor , entonces incluso la universidad fomenta el uso el respeto por los derechos de autor y se está enmarcada incluso su código de ética en las cuales también se van a haber sanciones para el caso de las personas que incurran en el plagio, entonces nosotros siempre damos capacitaciones promovemos el respeto por los derechos autor citando las fuentes damos capacitaciones sobre citas y referencias en APA e incluso la universidad tiene programas para evaluar e identificar la similitud que puedan tener los trabajos académicos o tesis , utiliza el programa Turnitin o el de Blackboard Collaborate Safeassign para poder identificar en caso haya similitudes o plagio en los trabajos académicos.</p> <p><b><u>Formador 8:</u></b> Bueno en ese sentido la universidad desde la instancia más alta que es el rector tiene unas directivas respecto al uso de al uso honesto de la información no?, hay una sanción por plagio y bueno eso ha venido a través de varias instancias y finalmente en la biblioteca creo que somos los encargados de hacer entre comillas no solamente la capacitación para el adecuado uso de citas y referencia sino también de alguna manera el control de “plagio” porque en realidad son coincidencias no? a través del apoyo a los docentes con el uso del programa Turnitin.</p> <p><b><u>Formador 9:</u></b> Sí lo incentivan, lo resalta mucho, porque nos piden a nosotros capacitaciones de ética y citas, no, de esa manera se titula la capacitaciones de APA, “Ética y citación en APA” entonces ya hay ahí un comienzo, si el docente ha solicitado ese tipo de capacitación estamos, tanto el docente como la biblioteca, mediante las capacitaciones estamos incentivando a la ética.</p>
--	--	---

		<p><i>¿Utilizan algún aplicativo para ver similitudes?</i> Ah sí, la universidad utiliza el Turnitin, Turnitin, también la biblioteca ofrece servicios para el uso del Turnitin.</p> <p><b><u>Formador 10:</u></b> Bueno eh los docentes todos ellos que solicitan trabajos de sus alumnos, ellos siempre requieren que estas citas sean de acuerdo al formato APA, toda la universidad, eh, todos los trabajos de investigación que van realizando los alumnos tienen que estar de acuerdo formato APA y ellos lo ven, por ejemplo la universidad ha adquirido un software que es el Turnitin, a través de ellos se pasa su trabajo de investigación y ellos ven no? qué tanta fidelidad tiene? o sí que ha habido un tipo de copia y de hecho que si no han citado bien las fuentes le va a salir que tiene, el Turniting va a votar no arroja como que una estadística, justo donde dice que no no está bien algo, entonces a través de ellos los docentes y nosotros a través de formación de usuarios es que se le enseña no? Se le enseña al alumno a ver la parte de las citas a manejar bien esa parte de las citas.</p>
--	--	--