

**STRATEGIES IMPLEMENTED BY THE LIBRARY “DR. ALEJANDRO MUÑOZ DÁVILA” OF THE TECHNICAL UNIVERSITY OF MANABÍ TO SERVE USERS IN THE TIME OF COVID19.**

**ESTRATEGIAS IMPLEMENTADAS POR LA BIBLIOTECA "DR. ALEJANDRO MUÑOZ DÁVILA" DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ PARA ATENDER A USUARIOS EN ÉPOCA DE COVID19.**

**Autoras:**

Leonela Lilibeth Párraga Párraga

Universidad Técnica de Manabí

Correo: [lparraga0542@utm.edu.ec](mailto:lparraga0542@utm.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5946-5281>

María Monserrate Cedeño Barcia

Universidad Técnica de Manabí

Correo: [maria.cedeno@utm.edu.ec](mailto:maria.cedeno@utm.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0818-4724>

**Fechas de:**

Recepción: 1-MAR-2022 Aceptación: 21-MAR-2022 Publicación: 15-JUN-2022

*ORCID DE LA REVISTA* <https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>

<http://www.mqrinvestigar.com/>

**RESUMEN**

La biblioteca ha sido una aliada fundamental para promover el aprendizaje significativo y constituye un eje transversal para todas las carreras y disciplinas. El objetivo de la presente investigación es conocer de qué manera está supliendo las necesidades de información de los usuarios, la biblioteca Dr. Alejandro Muñoz Dávila de la UTM. La metodología empleada es de tipo descriptiva con un enfoque mixto. Se aplicó el método de análisis documental y se utilizó la técnica de la encuesta, suministrando un cuestionario a una muestra intencional de 50 estudiantes y una

entrevista al personal administrativo de la biblioteca. Como resultado se evidencia que las estrategias que se aplican actualmente para atender a los usuarios en la biblioteca son: atención personalizada vía zoom, uso del correo electrónico, chats personalizados a través de WhatsApp, entre otros. Se concluye en este estudio que con la implementación de las estrategias que adopta la biblioteca actualmente, se han generado cambios para mejorar los servicios en sus usuarios.

**Palabras clave:** estrategia de búsqueda, bibliotecas centrales, atención a los usuarios, consumo de información.

### ABSTRACT

The library has been a fundamental ally in promoting meaningful learning and is a transversal axis for all careers and disciplines. The objective of this research is to know how the library Dr. Alejandro Muñoz Davila of the UTM is meeting the information needs of users. The methodology used is descriptive with a mixed approach. The documentary analysis method was applied and the survey technique was used, supplying a questionnaire to an intentional sample of 50 students and an interview with the administrative staff of the library. As a result, it is evident that the strategies that are currently applied to serve users in the library are: personalized attention via zoom, use of email, personalized chats through WhatsApp, among others. It is concluded in this study that with the implementation of the strategies currently adopted by the library, changes have been generated to improve services for its users.

**Keywords:** search strategy, central libraries, user service, information consumption.

### INTRODUCCIÓN

La pandemia del Covid19, sin duda ha generado un impacto muy significativo en diferentes contextos e instancias, todo esto ha forzado cambios improvisados en todas las áreas en las cuales se desenvuelve el ser humano. La biblioteca es uno de esos escenarios que se ha visto afectada al no contar con el equipamiento y la infraestructura adecuada que en estos tiempos se requiere para la atención de sus usuarios.

Quispe (2020), refiere que “La inesperada expansión del nuevo coronavirus no solamente ha causado efectos alarmantes en todo el mundo, sino que ha paralizado por

un muy buen tiempo los servicios bibliotecarios” (p.1).

Serna et al. (2017), destacan que: “Se debe evaluar la importancia de la implementación de estrategias en las bibliotecas universitarias, ya que éstas se generan como medio lector” (p. 18).

En referencia a lo citado por el autor Serna y sus compañeros, cuando la biblioteca implementa estrategias permite desarrollar hábitos lectores en la comunidad de estudiantes, además de generar grandes aportes a docentes e investigadores que necesitan de la biblioteca y sus recursos para potenciar sus conocimientos.

La implementación de estas estrategias supone una dinámica cambiante puesto que muchos de los estudiantes no logran acoplarse a este nuevo método en su totalidad (Alvarado et al., 2020). Es así, que los cambios que logré instaurar la biblioteca deben estar eruditos en lo que el usuario necesita, por ello, deben pensar en una formación de usuarios para determinar lo que se necesita en el momento.

Grinóvero (2021), destaca que “Con la irrupción de las Nuevas Tecnologías de la Información, crecen los nuevos modelos de enseñanza-aprendizaje y la globalización de la información y el conocimiento” (p. 1). Sin embargo, para muchos usuarios no es suficiente con que exista la tecnología, porque en algunos casos lo que se requiere es un acompañamiento para saber acerca del uso de las colecciones, por lo que sería importante implementar programas de alfabetización informacional el mismo que les ayudaría a formar parte de este dinamismo y a su vez acoplarse con mayor facilidad.

Por otra parte, Suaiden (2018) sostiene que “Las bibliotecas universitarias y la falta de visibilidad que están teniendo se están convirtiendo en uno de los mayores problemas para los usuarios a la hora de hacer sus investigaciones”.

Con énfasis en lo anterior, la biblioteca debe de aportar por la innovación, ya que el auge de las nuevas tecnologías denota cambios importantes, por lo que hoy se las concibe como un centro de información que contribuye al aprendizaje y la investigación. El objetivo de este trabajo es conocer de qué manera está supliendo las necesidades de información de los usuarios, la biblioteca Dr. Alejandro Muñoz Dávila de la UTM.

Es así, que, de acuerdo con lo expuesto, se plantea el problema de esta investigación: ¿Cuáles son las estrategias que han sido implementadas por la biblioteca Dr. Alejandro Muñoz Dávila de la UTM para atender a sus usuarios?

Teniendo en cuenta la idea anterior, la presente investigación se llevó a efecto porque

se considera prioritario que la biblioteca central de la Universidad Técnica de Manabí implemente nuevas estrategias con el fin de brindar un servicio óptimo a sus usuarios durante la emergencia sanitaria que atraviesa el país y el mundo.

### **La Covid -19 como desafío en la humanidad**

Ciertamente la pandemia ha generado una serie de cambios sociales que tienen cabida en la mayor parte de los escenarios en los que se desarrolla la persona, lo que provoca en gran medida que existan desigualdades sociales y numerosas tendencias en dónde sectores como la investigación y el desarrollo indagatorio se enfrentan a nuevas modalidades y transformaciones en cada uno de los procesos (Svampa, 2020).

Por otra parte, la suspensión de todas las actividades de clases presenciales para todas las instituciones de educación en los distintos niveles y modalidades, hacen que la realidad laboral, social y académica se vea en la necesidad de solventar sus dificultades a partir de los recursos propios que posee y da paso al desarrollo de estrategias didácticas en las que se renueven las formas convencionales de establecer y desarrollar las diferentes actividades de la vida cotidiana (Bracho y Bracho, 2020). Lo que demuestra que ningún centro de información está preparado para actuar en medio de una pandemia con tanto impacto.

Las circunstancias en las que se encuentra la sociedad actual destacan la creación de nuevos contenidos. Según Vázquez (2021):

Gracias a la ciencia, pronto, las vacunas desarrolladas en un tiempo récord serán fundamentales en nuestro camino para salir de la pandemia. Una vez más, la humanidad demuestra que los desafíos globales exigen la cooperación de todos. La ciencia es el esfuerzo colectivo sumo, y sus beneficiosos resultados nos ayudan a generar soluciones para la vida cotidiana y responder a los grandes misterios del universo. (p. 3)

Esto indica, que los contenidos proporcionados por la biblioteca son de gran ayuda, no solo para estudiantes, sino que también para usuarios en general, ya que permiten indagar más sobre los temas de interés y con la veracidad de que provienen de fuentes confiables.

Dentro de otros de los muchos ambientes en los que se sienten los desafíos que la pandemia ha traído consigo, se presenta el área educativa en donde obligó a todos los que hacen parte del sistema a desarrollar nuevas prácticas educativas y esto se tradujo en una transformación a veces insuficiente frente a una realidad para la que no estaban

preparados y la cual exigía una innovación que emerge con este proceso.

En otras palabras, Cruz (2020), afirma que “El sistema educativo presencial no estaba preparado para el salto a la educación en línea o el uso de recursos digitales. La pandemia aceleró decisiones que dejó en evidencia las falencias educativas”, criterio que responde a la necesidad de cuestionar la necesidad de indagar sobre los complejos y retos que deben ser asumidos en cada una de la realidad que hacen parte de la cotidianidad de las personas (p.396).

Si bien es cierto, se destaca la participación de la virtualidad en todos los aspectos, en donde la realidad es que es un proceso de mucho aprendizaje y responsabilidad en la que las personas deben direccionar y moldear todas sus acciones y actividades de acuerdo a la competencia digital que le genere mayor efectividad y calidad en sus tareas; por un lado, se encuentra la población que no se aproxima a la realidad digital y por el otro, está la que dispone de la globalidad y para quienes no supone un desafío mayor.

Montalva (2020), analiza que “Frente a esto se ocasionan nuevas oportunidades para renovar e innovar no solo en la comunicación, sino en la mayoría de los escenarios en los que tiene cabida la participación del individuo” (p.72). Este mismo autor hace énfasis en que dentro de los desafíos que se crearon con la pandemia, la falta de desarrollo lingüístico, abuso de las redes, cambio de modalidades y la persuasión por medio de plataformas, son las que no valoran los contenidos de acuerdo a su aporte investigativo o académico.

### **Las bibliotecas y su desarrollo tecnológico**

Hernández et al. (2020), menciona que “Dentro de sus continuas visualizaciones sobre la realidad actual que expresan las bibliotecas y el desarrollo tecnológico como tal mencionan que cada uno de los nuevos procesos tecnológicos han creado una era de la información al alcance de todos aquellos que disponen de al menos un instrumento digital, de donde se contextualiza la frecuencia y la disponibilidad digital con la que cuenta actualmente la población”.

En este escenario, uno de los más alterados por las transformaciones pandémicas ha sido el de las bibliotecas, en donde se presenta un período de conmoción y expectación sobre todo en aquellas que mantenían su forma tradicional de ser físicas, ya que, dentro de las múltiples variaciones, las herramientas para la localización de información se encaminaron a poseer espacios en Internet, cambiando de cierta manera la perspectiva

usual de las mismas.

Sin embargo, es necesario traer a colación que como lo resalta Quispe (2020) “En los últimos años, las acciones al servicio del contexto digital como lo son los préstamos electrónicos mediante la nube, la web social, las aplicaciones móviles, la conexión inalámbrica, y muchos más, han generado una forma más creativa de adaptarse a los cambios y repotenciar la promoción de la biblioteca en todas sus formas como un referente de aportes sustanciales en la vida diario del hombre” (p. 5).

Arellano et al. (2020) coincide con este criterio al exponer que en “Un contexto marcado por el acelerado desarrollo tecnológico y la constante generación, renovación y obsolescencia del conocimiento, las instituciones bibliotecarias requieren del análisis permanente para la realización de sus funciones actuales y futuras de forma pertinente y con calidad” (p. 195).

Por tanto, como en todo lo demás que hace parte del crecimiento y progreso de la sociedad se requiere de una forma innovadora de salir a flote con las mejores herramientas que este servicio ofrece.

Es así que las bibliotecas virtuales desempeñan un amplio papel en el proceso educativo de los que consultan en la red y constituyen la principal vía y fuente de información de consultores mediatos e inmediatos, asimismo, hacen posible la difusión y la accesibilidad a diferentes áreas de interés, y son puente de comunicación de los hallazgos de nuevos conocimientos, tanto de la ciencia como de la tecnología (Vargas, 2018).

Dicho de otra forma, las bibliotecas han tomado a la tecnología como la forma en la información que se pone a la disposición de la sociedad, y que por ello, requiere el uso de los mejores instrumentos para potenciar su importancia en el mundo, es así, que gracias a las TIC estas han dado un paso trascendental para fomentar la perspectiva innovadora de las bibliotecas como contexto de aprendizaje, preparación, enseñanza y sabiduría.

### **La información y la generación del uso de herramientas tecnológicas**

Evidentemente “la información no puede ser desprendida de la vida relacional del hombre en cada una de sus facetas, espacios o áreas, que hacen parte de la tecnología y que han provocado “un profundo cambio y transformaciones en vida social, cultural y económica” (Castro, 2018, p. 63). De esta manera, el uso de las herramientas tecnológicas es el mejor mecanismo para darle a la construcción informativa la cabida

en medio de la sociedad.

Por otro lado, las TIC hacen parte de la promoción informacional, ya que combina el desarrollo de las tecnologías para potenciar la caracterización de las creencias, costumbres, experiencias, competencias informacionales y formas de hacer, que, con el apoyo de las técnicas y herramientas para la gestión de la información, permite la solución de problemas, tareas y actividades empleando las TIC, dando paso a las formas más originales del progreso de la sabiduría e intelectualidad.

También es importante puntualizar que la información y la generación del uso de herramientas tecnológicas se argumentan en el desarrollo del uso ético de los contenidos que garantizan la veracidad científica como instrumento de conocimiento (Antúnez y Veytia, 2020). Es así, que es muy importante mencionar que el uso de las TIC ha ido en aumento y ajustándose a cada necesidad informativa, dando ventaja en el campo informativo.

En concordancia con lo mencionado anteriormente, Veytia (2020) asume que la información es la recolección puntual de la sabiduría científica teórica que merece estar a la mano de aquellos que buscan el conocimiento, que por ende requiere de apoyo; asimismo, la generación del uso de herramientas tecnológicas responde a la vanguardia de la sociedad contemporánea y es la oportunidad para regenerar su funcionalidad interpretativa y descriptiva de los diferentes conceptos y datos del mundo.

Finalmente, Molinero y Chávez (2019) coinciden al mencionar que “No hay mejor forma de construir la información que a partir del recurso que se acoge a la nueva realidad, que en este espacio se refiere a las nuevas herramientas de información y comunicación que pretender destacar el proceso documental y bibliográfico como el método investigativo con mayor relevancia en la construcción intelectual actual”.

### **Importancia de la implementación de estrategias en bibliotecas**

Es importante que las bibliotecas implementen programas y estrategias para resolver las necesidades que presentan los usuarios en diferentes contextos, esto significa, que el rol debe ser asumido por un personal competente y más aún en los momentos en que el país y el mundo se encuentran.

Alonso (2020), manifiesta que: “Las estrategias planteadas por las bibliotecas para atender a los usuarios deben ir enfocadas a adaptarse a las condiciones que se viven en estos tiempos, haciendo referencia a la pandemia del Covid-19” (p.241). En estos momentos, todo se está manejando a través de los entornos tecnológicos, razón de más

para que las bibliotecas adecuen sus servicios los cuales pueden ser la incorporación y el uso de las nuevas tecnologías.

El espacio de la biblioteca, más allá del contenido de los libros que debe estar enfocado más que nunca en la comunidad a la cual sirve, debe redoblar sus esfuerzos para pensar cómo brindar sus servicios de lectura, de información, de apoyo al desarrollo económico, emocional, social y cultural de su comunidad (Oyarzún, 2020).

Para poder emplear estrategias dentro de una biblioteca, no solamente hay que enfocarse en el espacio, sino también en el personal que labora en la misma y los servicios que se ofrecen. En términos más generales, a todo lo que constituye parte de esta comunidad de estudiantes, por tanto, se necesita de mucho apoyo para que se puedan brindar todos los servicios necesarios.

Además, si bien todos los escenarios desean reintegrarse a sus labores, la biblioteca no debe ser la excepción, más aún, cuando hay una demanda de estudiantes considerables, por tanto, como estrategias se deben garantizar los mecanismos relacionados a la búsqueda de contenidos u otros servicios, los cuales son el resultado de una atención inmediata de la biblioteca.

En primera instancia, está el saber aprovechar el uso del correo electrónico institucional ya que a través de este se pueden plantear dudas a los bibliotecarios. Por su parte, la creación de un catálogo en línea también es muy necesario, así como también crear conferencias vía zoom para despejar las dudas del mismo y de esta manera contrarrestar el impacto que ha generado la pandemia.

Al respecto de lo anterior, Shanhong (2000), menciona que “La biblioteca junto con sus estrategias, se convierte en un tesoro de conocimientos que da paso a la innovación constante”. Sin duda alguna las bibliotecas son fuentes de conocimiento y a través de las mismas se puede llegar a la comunidad de usuarios para que generen su propio autoaprendizaje. También intervienen en los procesos de formación del estudiante, de ahí justamente parte la importancia de que se implementen estrategias en estos momentos.

## METODOLOGÍA (MATERIALES Y MÉTODOS)

Se empleó una metodología de investigación mixta: cualitativa y cuantitativa. Además de los métodos de análisis y revisión documental para la aplicación de los presupuestos teóricos conceptuales. Se aplicó una encuesta a una muestra intencional de 50 estudiantes del octavo nivel de la carrera de Bibliotecología, Documentación y Archivo, utilizando como instrumento un cuestionario semiestructurado y así mismo una entrevista al director de la biblioteca Dr. Alejandro Muñoz Dávila de la UTM. Los resultados serán representados mediante tablas.

## RESULTADOS

La importancia que tiene la implementación de estrategias en la biblioteca central de la Universidad Técnica de Manabí es muy fundamental, ya que esta institución cuenta con un buen porcentaje de estudiantes que necesitan resolver sus diferentes necesidades informativas, por tanto, éstas deben ir orientadas a suplir el déficit de información que tienen los usuarios. Conocer sobre estas estrategias permite que el usuario se adapte a estos nuevos cambios, los mismos que pueden ser dinámicos, ya que el contexto actual de brindar información ha cambiado mucho, es decir, ahora se hacen uso de las tecnologías de la información (TIC).

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los 50 estudiantes:

### Acerca de la atención que brinda el personal de la biblioteca.

**Tabla 1.** ¿Cómo considera usted la atención brindada por el personal que labora en la biblioteca de la UTM durante la época de Covid19?

Variables	Encuestados	Porcentaje
Muy satisfactorio	38	76%
Satisfactorio	12	24%
Poco satisfactorio	0	0%
Nada satisfactorio	0	0%
Total	50	100%

**Fuente:** Elaboración de los autores a partir de la encuesta aplicada

En esta primera pregunta de la encuesta, el 76% de los encuestados manifestaron que el servicio es muy satisfactorio; a diferencia del 24% que expresó que el servicio es

satisfactorio. Esto es un indicativo de que la atención que brinda la biblioteca tiene una buena apreciación por parte de los estudiantes.

Adicional a esto, Rodríguez y Saldarriaga (2021) mencionan que las competencias del personal que labora en un centro bibliotecario deben ir en aumento precisamente porque este debe ejercer la tarea de servidor referencista para suplir las demandas que surgen frente a la crisis sanitaria por el covid-19.

### Acerca del tiempo de respuesta de una solicitud de algún material bibliográfico

**Tabla 2.** ¿El tiempo de respuesta a su solicitud fue satisfactorio?

VARIABLES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Muy satisfactorio	14	28%
Satisfactorio	12	24%
Poco satisfactorio	24	48%
Nada satisfactorio	0	0%
Total	50	100%

**Fuente:** Elaboración de los autores a partir de la encuesta aplicada

Con respecto a la pregunta número dos, son diversas las solicitudes que constantemente se hacen a la biblioteca Dr. Alejandro Muñoz Dávila. Al respecto, un 28% de entrevistados consideran que la respuesta a su solicitud es muy satisfactoria, seguido de un 24% que menciona que es algo satisfactorio y un 48% que lo considera poco satisfactorio.

Sobre este aspecto, la biblioteca debe implementar las estrategias que ayuden a difundir sus contenidos como, por ejemplo: las redes sociales y los canales educativos para responder a las necesidades de los usuarios (Santos et al, 2017).

### Acerca de la importancia de implementar nuevas estrategias

**Tabla 3.** ¿Frente a la situación que estamos viviendo que tan importante considera usted que sea necesario que la biblioteca de la UTM implemente nuevas estrategias?

VARIABLES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Muy interesante	38	76%
Poco interesante	12	24%
Nada interesante	0	0%

Total	50	100%
-------	----	------

**Fuente:** Elaboración de los autores a partir de la encuesta aplicada

En la tabla número tres, en términos generales la implementación de estrategias resulta muy importante para los usuarios. Al respecto, el 76% considera que sería muy interesante y el 24% dice que poco interesante.

Las bibliotecas no deben estar ajenas a los cambios y por ello, desde antes de la pandemia ha sido necesario ir mejorando e incorporando nuevos modelos que se adecuen a las necesidades de los usuarios (Quispe, 2020).

### Acerca del grado de conformidad ante el servicio prestado

**Tabla 4.** ¿Cuál es su grado de conformidad frente al servicio prestado?

Variables	Encuestados	Porcentaje
Excelente	43	86%
Bueno	7	14%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	50	100%

**Fuente:** Elaboración de los autores a partir de la encuesta aplicada

En la pregunta número cuatro, se hace necesario preguntarle al usuario sobre la satisfacción del servicio prestado, ya que esto es muy importante, por lo que, al respecto el 86% consideran que este servicio es excelente y para el 14% es bueno. En definitiva, los usuarios están conformes con el servicio que reciben.

Para Vásquez (2019), la calidad y el nivel de satisfacción en los usuarios es muy importante puesto que uno de los inconvenientes que más se suscitan son las prestaciones de recursos bibliográficos por ello, es importante que las bibliotecas adapten los modelos de evaluación como LibQual, entre otros.

Las actividades de la biblioteca deben incluir el uso de las tecnologías ya que éstas están transformando la manera de asistir a usuarios docentes e investigadores, además de hacer que los procesos de atención sean más fáciles y diversificadas (García, 2018). En respuesta a lo anterior, las estrategias que ha implementado la biblioteca Dr. Alejandro Muñoz Dávila para la atención a sus usuarios son las siguientes: Existe una biblioteca digital a la cual pueden acceder los estudiantes a través de la página principal de la universidad; en ella pueden acceder a contenidos que han sido digitalizados para la resolución de consultas.

Por otra parte, actualmente existe mucho dinamismo a través del correo institucional en donde los estudiantes interactúan con los colaboradores respecto a uso de una colección bibliográfica.

A continuación, se presenta la entrevista al director de la biblioteca. Lic. César Plúa Menéndez.

<b>Ficha de entrevista semiestructurada</b>	
<b>Entrevistado/a:</b> César Plúa Menéndez, Lcdo. Bibliotecología y Ciencias de la Información.	
<b>Entrevistadora:</b> Leonela Lilibeth Párraga Párraga	
<b>¿Cómo ha sido su rol dentro de la institución donde labora durante la crisis sanitaria?</b>	Por la situación de emergencia sanitaria una medida de protección para toda la comunidad universitaria por la cual ha optado la institución es en brindar el servicio y atención a través del teletrabajo, debido a esto se ha capacitado a los usuarios, se ha implementado información a través de la página web de la biblioteca y se mantiene constante comunicación con los usuarios mediante los canales de atención que se tiene a disposición.
<b>¿Qué estrategias han sido implementadas para la atención de los usuarios durante esta época de covid19?</b>	Entre las principales estrategias están que hemos tomado las medidas de bioseguridad, como, por ejemplo; el distanciamiento cuando los usuarios asisten de manera presencial a la biblioteca. Para los usuarios virtuales disponemos de atención a través de chats personalizados por WhatsApp y el correo institucional.
<b>¿Considera usted que durante la crisis sanitaria muchos usuarios de la biblioteca tenían dificultad para acudir a la biblioteca de manera virtual?</b>	Si, definitivamente hubo y existen muchas limitaciones no sólo por no tener acceso al internet y a una computadora, sino también al intentar acceder a la información por problemas en la plataforma virtual.

	Lamentablemente nadie estaba preparado para esta realidad que vivimos.
<b>¿Qué beneficios obtenidos, tiene la biblioteca y el bibliotecario referencista ante la crisis sanitaria covid-19?</b>	El de adquirir experticia en el uso de recursos digitales y virtuales, tener un mayor acercamiento con nuestros usuarios, ya que el servicio prácticamente se vuelve personalizado y la misión es que nuestros usuarios traten de estar satisfechos con el servicio que le brindamos.
<b>¿Cuáles son las competencias que enfrenta el Bibliotecario referencista frente a la Pandemia?</b>	Estar pendiente de los requerimientos, dudas y consultas que realizan a través de los medios digitales para brindar respuesta oportuna.

**Fuente:** elaboración propia.

## DISCUSIÓN

En la actualidad es muy importante que las bibliotecas implementen estrategias para brindar una mejor atención a sus usuarios. Las bibliotecas universitarias están enfrentando nuevos desafíos en su gestión, entre otras causas, los cambios experimentados por los sistemas de la educación superior que condicionan otras formas de enseñanza y aprendizaje (González y Molina, 2008).

Desde la perspectiva de Gonzáles et al. (2019) el personal bibliotecario debe fortalecer sus competencias con la finalidad de tener una mayor adaptabilidad a la hora brindar su atención. Este deberá ser flexible y tener mucha interdisciplinariedad (p. 155).

Montoya (2017), refiere que “Las bibliotecas deben implementar actividades de marketing, esto ayudará a difundir mucho y a hacer que los usuarios se interesen más en las tareas investigativas” (p. 23).

Un estudio realizado por Domínguez (2020) plantea que: la pandemia de la Covid-19 ha supuesto notables cambios en nuestra sociedad, incorporando nuevas formas de relación y de trabajo. Ha afectado significativamente a las bibliotecas, obligando a los encargados de proporcionar información actualizada y de calidad a los sanitarios al frente de esta lucha.

Respecto a lo manifestado en la biblioteca UTM, se han hecho todos los esfuerzos posibles para que los usuarios y los docentes puedan tener acceso a los recursos de la misma, esto considerando que uno de los mayores activos son justamente los libros. Actualmente entre las estrategias que se utilizan están los paquetes de datos. También se hace uso del correo institucional para enviar los recursos que los usuarios solicitan, además de las redes sociales para acortar la distancia y brindar una asistencia personalizada.

## CONCLUSIONES

1. Se concluye que la implementación de estrategias por parte de la biblioteca Dr. Alejandro Muñoz Dávila incluye el servicio de referencia hacia otras bibliotecas digitales, además de la difusión de sus contenidos por medio de páginas web y redes sociales.
2. Durante la época de Covid19 la entrega de información disminuyó considerablemente debido a que es una situación nueva para todos, y por ello, se coordinó con el personal administrativo para acordar algunos aspectos inherentes a la atención del usuario.
3. Uno de los elementos más importantes de las bibliotecas son los usuarios, por esto, es necesario dar a conocer a través de este estudio sus principales inquietudes en torno al servicio que esta última presta a fin de poder mejorar en cuanto a servicio y calidad.
4. Es recomendable la creación de un podcast, ya que sería una oportunidad de comunicación con los usuarios. Aquí sería importante incluir un audio con contenido especializado para que el usuario tenga acceso a una información condensada y concreta.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso, M. y Frederico, A. (2020). El rol de las bibliotecas en tiempos de COVID-19: reflexiones y propuestas. *Desde el Sur*, 12(1), 241-262. <http://dx.doi.org/10.21142/des-1201-2020-0015>
- Alvarado, N., Norza E., Santiago, V. y Vanegas, V. (2020, 25 de abril). *Respuestas al*

*Covid 19 desde la ciencia, la innovación y el desarrollo productivo*. Banco Interamericano de Desarrollo.  
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Respuestas-al-COVID-19-desde-la-ciencia-la-innovacion-y-el-desarrollo-productivo.pdf>

- Antúñez, A. y Veytia, M. (2020). Desarrollo de competencias investigativas y uso de herramientas tecnológicas en la gestión de información. *Revista Conrado*, 16(72), 96-102.
- Arellano, A. y Mireles, C. (2020). Desafíos de las bibliotecas de universidades públicas en México. Reflexiones hacia el futuro. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 41(2), 195-203.
- Bracho, K. y Bracho, M. (2020). COVID-19: Frente al desafío pedagógico de lo presencial. *Hamut'ay*, 7(2), 9-17. <http://dx.doi.org/10.21503/hamu.v7i2.2127>
- Castro, R. (2018). Manejo de tecnología e información . *Revista Inclusión y Desarrollo*, 5(2), 61-76. <http://dx.doi.org/10.26620/uniminuto.inclusion.5.2.2018.63-82>
- Cruz, B. (2020). Desafíos y oportunidades de la educación en línea en el contexto de la pandemia de COVID -19. *Polo del Conocimiento*, 5(1), 394- 404. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1946>
- Domínguez-Aroca, M. (2020). Cooperación de profesionales de las bibliotecas de Ciencias de la Salud como respuesta a la pandemia de la Covid-19. *Profesional de la información* 29 (4).
- García, I. (2018). *Satisfacción de usuarios de biblioteca digital (BD) de la Universidad Mexiquense del bicentenario (UMB) estado de México: casos de estudios de las unidades profesionales*. Universidad Autónoma de México. <https://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/95422>
- González, M. y Molina, M. (2008). Las bibliotecas universitarias: breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos. *Acimed*, 18(2). <http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-9435200800080000>
- González, J., Álvarez, F. y Muñoz, J. (2019). Modelo de intervención para competencias digitales del Programa Bibliotecas Públicas de Aguascalientes. *Investigación bibliotecológica* 33(80), 155-171.
- Grinóvero, M. (2021). *Estrategias de gestión en las bibliotecas de la Universidad Nacional del Litoral, Santa Fe, ante la pandemia del Covid-19*. [Tesis de

- maestría, Universidad Nacional del Litoral] Repositorio de la UNL.  
<https://hdl.handle.net/11185/5833>
- Hernández, H., Niebles, W., Pacheco, C. y Rojas, C. (2020). Estrategias tecnológicas en bibliotecas universitarias como centros de recursos para la investigación y el aprendizaje en la región Caribe de Colombia. *Formación Universitaria*, 13(6), 51-60. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000600051>
- Moliner, M. y Chavez, U. (2019). Herramientas tecnológicas en el proceso de enseñanzaaprendizaje en estudiantes de educación superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(19), 1-31.
- Montalva, A. (2020). Los desafíos de la comunicación virtual en tiempos de pandemia. *Cultura*, 34, 69-76. <https://doi.org/10.24265/cultura.2020.v34.05>
- Montoya, L. y Montoya, I. (2017). Estrategia de marketing basada en nuevas tendencias para bibliotecas universitarias. *Contexto* 6, 23-42. <https://revistas.ugca.edu.co/index.php/contexto/article/view/797>
- Oyarzún, G. (2020). *Libros y bibliotecas en tiempos de Zoom*. El Comején Ediciones. <https://elcomejen.com/2020/05/16/libros-y-bibliotecas-entiempos-de-zoom>
- Quispe, G. (2020). Las bibliotecas públicas peruanas frente a la crisis de la COVID-19: servicios, reflexiones y desafíos. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 43(3), 1-14. <https://doi.org/10.17533/udea.rib.v43n3eRf2>
- Rodríguez, M. y Saldarriaga, K. (2021). Competencias de un bibliotecario referencista frente a la crisis sanitaria covid-19. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional* 6(8), 348-372. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8042604>
- Santos, M., Mello, M. y Albuquerque, M. (2017). Gestão do conhecimento: ferramentas para retenção e disseminação do conhecimento organizacional no tribunal regional federal da primeira região. *Tendências Atuais E Perspetivas Futuras Em Organização Do Conhecimento*. 293-305. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6580691>
- Serna, M., Rodríguez A. y Etxaniz X. (2017). Biblioteca escolar y hábitos lectores en los escolares de Educación Primaria. *Revista de estudios sobre lectura* 16 (1), 18-49. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=259151088002>

- Suaiden, E. (2018). La biblioteca pública y las competencias del siglo XXI. *El Profesional de la Información*, 27(5), 1136-1144. <https://doi.org/10.3145/epi.2018.sep.1>
- Shanhong, T. (2000). Gestión del conocimiento en bibliotecas en el siglo XXI tury. Ediciones IFLA. <https://archive.ifla.org/IV/ifla66/papers/057-110e.htm>
- Svampa, M. (2020). Reflexiones para un mundo post-coronavirus. *Nuevos Conocimientos*. <https://nuso.org/articulo/reflexiones-para-un-mundo-post-coronavirus/>
- Vargas, G. (2018). El efecto educativo global de las bibliotecas virtuales. *Memorias* (1), 618-631. <https://doi.org/10.22490/25904779.2900>
- Vásquez, J. (2019). *Estudio de satisfacción de los usuarios de la biblioteca César Guardia Mayorga de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Ediciones. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9861>
- Vázquez, J. (2021). Consideraciones sobre la comunicación científica en la era hiperconectada post COVID-19. *Revista internacional de investigación en adicciones*, 7(1), 3-6. <https://doi.org/10.28931/riiad.2021.1.01>