



Los hipervínculos son  
señalados con esta clave



# e-Ciencias de la Información

Estudio de casos como estrategia didáctica en la formación  
del estudiantado en Bibliotecología

➤ Esteban González Pérez

Publicado 01 de julio, 2015 / Artículo teórico 1

Revista electrónica semestral ISSN-1659-4142



Universidad de Costa Rica  
Visite el sitio web de e-Ciencias de la Información

## ➤ Estudio de casos como estrategia didáctica en la formación del estudiantado en Bibliotecología

Case Study as teaching strategy in training of students in Library Science

➤ *Esteban González Pérez*<sup>1</sup>

### RESUMEN

Este ensayo propone una base teórica y algunos lineamientos para implementar el estudio de casos en la formación del estudiantado de las carreras que oferta la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad de Costa Rica. Esta estrategia didáctica puede ser exitosa en situaciones en que se requiere la aplicación de la teoría y la práctica para el estudio de distintos temas, ya que se desprenden de situaciones o problemas reales relacionados con la actividad laboral y fomentan la búsqueda de soluciones, la creatividad, la negociación, el trabajo en equipo, el liderazgo, entre muchas otras actitudes y habilidades. Se parte desde una perspectiva constructivista que favorece el aprendizaje significativo y permite al docente y al estudiantado asumir distintos roles en la construcción de nuevo conocimiento.

### ABSTRACT

This paper proposes a theoretical basis and some guidelines for implementing the study of cases in the academic training of students of the majors offered by the School of Library and Information Science at the University of Costa Rica. This teaching strategy can be successful in situations in which the application of theory and practice to study different subjects is required, because these subjects are a product of real situations or problems from work activity and encourage the search for solutions, creativity, negotiation, teamwork, leadership, among many other attitudes and skills. This work starts from the perspective of constructivist that promotes meaningful learning and allows teachers and students to assume different roles in the construction of new knowledge.

### Palabras clave

Estudios de casos, estrategias didácticas, constructivismo, bibliotecología

### Keywords

Case studies, didactic strategies, constructivism, library science

Recibido: 24 de noviembre 2014 | Corregido: 18 de febrero 2015 | Aprobado: 20 de marzo 2015

<sup>1</sup> Universidad de Costa Rica. Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información. COSTA RICA. [esteban.gonzalezperez@ucr.ac.cr](mailto:esteban.gonzalezperez@ucr.ac.cr)

## 1. Introducción

*Teoría sin práctica es utopía  
Práctica sin teoría es improvisación  
Anónimo*

La Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información (EBCI) de la Universidad de Costa Rica (UCR) celebró en el 2014 su 25 aniversario en la formación de profesionales en la ciencia bibliotecológica y de la información ofertando dos bachilleratos, una licenciatura y un posgrado. En bachillerato, la escuela cuenta con dos énfasis (Ciencias de la Información y Bibliotecas Educativas) que comparten un tronco común de asignaturas hasta el tercer año, con el cual el estudiantado adquiere las bases teóricas y prácticas que fundamentan las labores profesionales propias de las unidades de información: los procesos, los servicios, los productos, los usuarios, las colecciones y las tecnologías que en la actualidad dinamizan los distintos entornos presenciales y digitales de acceso a la información.

A pesar de la trayectoria de la EBCI, la labor de formación de profesionales en Bibliotecología incurre en nuevos retos, y requiere actualización de contenidos, y distintas estrategias didácticas que fomenten la construcción de aprendizajes y experiencias en el aula y fuera de ella. Esta necesidad se debe a los cambios que actualmente modifican todas las actividades del ser humano, a partir de las tecnologías de información y comunicación que han impactado en gran medida el mundo de la información y su forma de recuperación y almacenamiento. En este contexto, la labor del cuerpo docente, como dinamizador del proceso de aprendizaje, se debe complementar con la actualización constante de sus conocimientos en la disciplina bibliotecológica y en pedagogía, la producción de investigaciones y publicaciones científicas y el trabajo colaborativo con pares.

Por dicha razón, este ensayo propone el estudio de casos como una alternativa para el personal docente de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Específicamente, lo plantea como una estrategia didáctica para la incorporación de situaciones problemáticas a ser estudiadas y resueltas por el estudiantado, que provoquen la búsqueda de soluciones creativas, la toma de decisiones, la consulta y evaluación de fuentes de información, el uso de la experiencia previa y particular de cada estudiante, entre otras posibilidades. En el texto, se consideran aspectos teóricos, metodológicos y evaluativos para la aplicación del estudio de casos en el aula universitaria.

## 2. El docente universitario y su papel en la formación disciplinaria

El quehacer docente está inmerso en una dinámica de transformación constante, de cambios sociales, políticos, económicos y culturales a nivel local y global, que deben contextualizarse en los procesos de aprendizaje de cada disciplina científica. En el campo de la Bibliotecología, los constantes retos en cuanto a la recuperación y el almacenamiento de información, el rescate del patrimonio documental histórico, los procesos técnicos utilizando normas internacionales y metadatos, así como la incorporación de las tecnologías, entre muchos otros temas, se suman al aprendizaje de una disciplina dinámica e inmersa en un contexto transdisciplinar.

En este campo, como en todas las áreas, el personal docente de la Universidad de Costa Rica está llamado a tener un conocimiento experto en su disciplina y a aplicar diversas perspectivas pedagógicas, metodologías y técnicas didácticas para la formación de un estudiantado con sentido humanístico y crítico, comprometido con la solución de los problemas nacionales según su ámbito de acción (UCR, 2004). Está llamado también a incorporar las tecnologías y aprovechar todas aquellas posibilidades para la comunicación efectiva, la generación de conocimiento, la enseñanza y el desarrollo de la habilidad de aprender a aprender que requiere el estudiantado.

Para la EBCI es indispensable mantener una planilla de docentes especialistas en la disciplina bibliotecológica para impartir los cursos que se distribuyen en las siguientes áreas: Tratamiento de la Información, Productos y Servicios de Información, Administración y Sistemas de Información e Investigación. En estas personas se deposita la responsabilidad de cumplir con los objetivos de cada curso aplicando distintas metodologías de enseñanza y de evaluación.

No obstante, se ha constatado a partir de indagaciones realizadas para el Informe de Autoevaluación 2007-2012 de las tres carreras que se imparten en la EBCI, que existen “deficiencias de los y las docentes en materia de pedagogía para la enseñanza de la Bibliotecología y un uso excesivo de las clases magistrales como estrategia didáctica”. (EBCI, 2013, p. 51). Lo anterior evidencia cómo existe un predominio de estrategias didácticas desde una perspectiva tradicional, que fomenta el aprendizaje memorístico y de transmisión de conocimientos en donde el docente expone la información al estudiantado y este lo asume con escasa criticidad.

Una propuesta educativa para cambiar la postura del alumno y la alumna que absorben y reciben pasivamente el conocimiento hacia una construcción activa de este se ha encontrado en la perspectiva constructivista. Según Soler Fernández (2006), el constructivismo:

retoma las premisas epistemológicas del paradigma “interpretativo” y las aplica al aprendizaje, considerando una actividad cognoscitiva del aprendiz, quien organiza y da sentido a la experiencia individual... es la creencia de que los estudiantes son los protagonistas en su proceso de aprendizaje, al construir su propio conocimiento a partir de sus experiencias. (p.29)

El estudiante, mediante la integración de nueva información y el conocimiento previo alcanzado a lo largo de su vida, logra conciliar nuevos aprendizajes.

El estudio de casos (EC) es una estrategia didáctica constructivista que permite dinamizar el proceso de enseñanza-aprendizaje, el papel de la persona estudiante como responsable del desarrollo de sus conocimientos y habilidades y el de la persona docente como mentora y orientadora de la estrategia. Esta última tiene la responsabilidad de construir escenarios basados en problemas reales que se desarrollan en las unidades de información y que pueden ser llevados a las aulas por medio de la estrategia de EC para la búsqueda de soluciones concienzudas por parte del alumnado.

### 3. El estudio de casos (EC) como estrategia didáctica

Una definición de EC la presenta Eisenhardt quien propone que es “una estrategia de investigación dirigida a comprender las dinámicas presentes en contextos singulares combinando distintos métodos para la recogida de evidencia cualitativa y/o cuantitativa con el fin de describir, verificar o generar teoría” (citado por Martínez Carazo, 2006, p. 174). En el contexto educativo es una estrategia didáctica y de investigación ideal para hacer la conexión entre la teoría y la práctica en donde el estudiante se involucra consciente y responsablemente, durante todo proceso, con su propio aprendizaje.

Como estrategia, el docente diseña y adapta el caso partiendo tanto del contexto formativo de los estudiantes y sus características, como de los contenidos de aprendizaje que respondan al objetivo buscado. El alumnado entra en contacto con una situación real que puede adaptarse a diversos niveles de análisis y exhaustividad. Lo que se pretende es que esa situación real incluya un problema, una oportunidad, un desafío, o la toma de una decisión fundamentada desde la teoría consultada y la experiencia del estudiantado.

Según Velázquez Elizarrarás (2007) el caso puede ser ficticio, construido o adaptado por el docente, incorporando descripciones de hechos, acontecimientos, valoraciones y opiniones que puedan ser estimulantes para el estudiante. Se recomienda tomar en cuenta que la formación y aprovechamiento será más eficaz cuanto mayor sea la conexión con el mundo real. Por lo que un buen EC debe ser:

*Verosímil*<sup>2</sup>, de modo que su argumento sea posible, que quede la impresión de que lo ha vivido alguien; *provocador*, que la historia que cuenta estimule la curiosidad e invite al análisis de sus personajes; *conciso*, sin adornos literarios ni exceso de tecnicismos; *cercano*, con narraciones y contextos del entorno más cercano, de la propia cultura; *ambiguo*, sin predisponer a tomar partido en apoyo de unos contra otros. El papel de cada personaje debe ser tomado y analizado con igual interés. (Velázquez Elizarrarás, 2007, p. 38).

Un EC que involucre las características anteriormente mencionadas permite convertir el salón de clase en un laboratorio de exploración de distintas realidades concernientes al quehacer disciplinar: por medio del debate, la explicación, la investigación, la dramatización entre otras actividades, se aproxima lo máximo posible a la realidad laboral y a la búsqueda de soluciones a problemáticas que le atañen a la disciplina bibliotecológica.

Los casos pueden ser utilizados con diversos fines por lo que pueden variar en su planteamiento, duración y en la exhaustividad del aporte del estudiantado. Según el Tecnológico de Monterrey (2012), se identifican tres tipos de casos utilizados más comúnmente:

**Casos centrados en el estudio de las descripciones:** su objetivo es que los estudiantes analicen y describan un hecho o situación sin plantear soluciones.

<sup>2</sup> Cursivas añadidas como viene en el texto original.

**Casos de resolución de problemas:** su objetivo se centra en la toma de decisiones que requiere la solución de problemas planteados en el caso.

**Casos centrados en la simulación:** su objetivo es que los estudiantes se involucren en el ambiente en el que se desarrolla el caso dramatizando la situación y representando el papel de los personajes que participan en él.

#### 4. Metodología para el estudio de casos

En esta estrategia la persona docente asume el papel de moderador y motivador de la discusión y análisis del caso, por lo que su rol es vital en la formulación de buenas preguntas que motiven a la reflexión y la clarificación de ideas. Además, al ser la persona docente quien facilita el caso, debe fomentar el trabajo colaborativo entre los estudiantes y las estudiantes miembros de un grupo, detectando carencias en las habilidades necesarias para el trabajo en equipo. El docente puede: apoyar en el desarrollo de actitudes de liderazgo, asignar de roles, identificar cuáles son las fortalezas de cada estudiante y cómo pueden ponerlas a trabajar en beneficio de todos; además, apoyar en la reflexión grupal.

Al utilizar el estudio de casos como estrategia, es necesario que el docente tome en cuenta los siguientes aspectos (Tecnológico de Monterrey, 2012):

**Objetivo(s)** de aprendizaje que se esperan lograr.

**Número de sesiones** (o clases presenciales) del curso que serán utilizadas para trabajar el caso. Puede implicar la realización de trabajo extraclase relacionado a la búsqueda de información, actividades de planificación y avance, así como elaboración de documentos y presentación de resultados.

**Tipo de caso** y en qué momento se va a utilizar (para introducir conceptos teóricos o para poner en práctica la aplicación de esos conceptos).

**Porcentaje de la calificación del curso** que será acreditada al trabajo con casos y cómo será evaluado.

En el momento de presentar el EC al grupo, es recomendable que el docente anuncie el uso de esta estrategia y brinde una inducción para que las personas puedan sentirse cómodas con la metodología y dar un rendimiento óptimo. Se debe considerar el nivel de madurez del estudiantado y el nivel académico al cual pertenece el curso. Además, es necesario organizar las actividades de forma tal que una sea requisito para la siguiente.

Según el tipo de caso y el tema al que este responde, puede requerirse la consulta a especialistas de otras disciplinas respecto a las posibles soluciones o asesoramiento para el cumplimiento de las actividades. La intervención de estas personas externas puede generar un aprovechamiento mayor de la experiencia de aprendizaje. Véase, por ejemplo, un caso referido a una situación de conservación de material bibliográfico, una innovación tecnológica en una

biblioteca, una licitación para venta de servicios, una adaptación en infraestructura, entre muchos otros ejemplos en los que puede intervenir un profesional de otra disciplina y aportar elementos de gran valor a la discusión y toma de decisiones.

El EC puede demandar a la persona docente mayor trabajo de planificación que el invertido en una clase magistral. Primero, para su diseño debe encontrar o crear el caso que se relacione exactamente con los objetivos de aprendizaje propuestos; tiene que preparar la bibliografía complementaria que pueda ser utilizada y organizar la dinámica en el aula para abordarlo con el estudiantado. Luego, requiere resolver todas aquellas preguntas que se presentan a partir de su experiencia y complementar con teoría. Como última etapa, debe realizar la evaluación, cierre y devolución los productos resultantes con su calificación.

El esfuerzo y la dedicación que realice la persona docente será recompensado con una dinámica más provechosa y de mayor realimentación por parte del estudiantado. Las experiencias de implementación del EC pueden aumentar el conocimiento la persona docente, ya que esta se integra junto a sus estudiantes en la dinámica de construcción de aprendizajes; por esto, no queda duda de que sea de mayor provecho que otras estrategias tradicionales y memorísticas.

En el primer momento en que la persona docente entrega el caso, los estudiantes y las estudiantes, divididas en subgrupos, analizan la información que contiene, identifican sus necesidades de aprendizaje, buscan por sí mismos la teoría necesaria para resolver el problema y lo resuelven. Más detalladamente, dentro de las actividades que realizan los alumnos y las alumnas al entrar en contacto con un caso se pueden mencionar:

- Leen, escriben y analizan el caso, para situarse en el contexto, identificar personajes y temas relevantes.
- Reflexionan sobre las cuestiones planteadas y sus posibles soluciones aportando ideas, soluciones, diferentes interpretaciones y opiniones.
- Consultan los contenidos del curso, buscan información en la biblioteca y/o en la Web y consultan a expertos en el tema, en relación al contexto y a las dudas e indagaciones que deben resolver para la resolución del caso.
- Vinculan el caso con su experiencia, con el contexto formativo y los contenidos del curso.
- Elaboran una solución al caso según los criterios de evaluación y lo presentan al grupo.

## 5. Pasos para el abordaje del EC:

Los casos se pueden adaptar a diversos contextos y propósitos de formación. Por tanto, no se puede pensar en una forma estándar para su utilización, de ahí que en seguida se recomiende la secuencia de pasos a seguir para el abordaje del EC con los estudiantes y las estudiantes.

**a) Presentación del caso:** se recomienda al estudiantado realizar una lectura profunda del caso facilitado por la persona docente. En este primer acercamiento se dejan de lado los aspectos teóricos para concentrarse en la situación que se plantea. Se identifican momentos clave, así como los hechos relevantes y las circunstancias que caracterizan a cada uno de estos hechos. Para enriquecer la comprensión del caso se puede apoyar este proceso con distintos recursos documentales por ejemplo: un vídeo, un artículo de periódico, un documento institucional que aporte datos para la discusión, entre otros posibles. (Ver Anexo 1).

**b) Análisis:** toda información que proporciona el caso debe ser considerada para el análisis. En esta etapa se sintetiza en pocas líneas la situación propuesta extrayendo la idea o las ideas que, a juicio del grupo, definen mejor la situación presentada. Se deben clarificar las características de los personajes involucrados en el caso y desarrollar una cronología de acontecimientos. Asimismo, se pueden añadir las primeras hipótesis y alternativas de solución.

**c) Identificación de los aspectos básicos del caso:** se identifican los aspectos tales como objetivos, problemas, riesgos, oportunidades, valores, actitudes, y considerar las alternativas. En esta etapa es necesario descubrir los hechos claves de la situación y las relaciones significativas que se establecen en estos.

**d) Apoyo bibliográfico:** se debe considerar la consulta de fuentes de información que puedan ayudar a resolver el caso. Es indispensable que las decisiones que se tomen sean respaldadas por fuentes de información bibliográfica y no bibliográfica como por ejemplo la consulta a un experto en el tema.

**e) Resolución del caso:** los estudiantes y las estudiantes asumen el papel de tomadores de decisiones y las fundamentan muy bien. En la labor de supervisión, la persona docente debe identificar el nivel de exhaustividad que está implementando los alumnos y las alumnas; además debe motivar con preguntas de reflexión o con observaciones que les ayuden a hacer un análisis profundo del caso a resolver.

**f) Desarrollo de recomendaciones:** tomada la decisión sobre el caso las estudiantes y los estudiantes pueden plantear recomendaciones que apoyen la decisión. De esta manera se genera la capacidad de síntesis y proposición de alternativas viables a diversas situaciones, lo cual le será de gran utilidad al alumnado en su futuro profesional.

**g) Revisión final del caso y exposición:** las estudiantes y los estudiantes realizan una última revisión del caso y preparan la exposición, considerando el siguiente esquema:

- Narración de los hechos y acontecimientos ocurridos en el caso.
- Interpretación del caso realizada por el grupo.
- Posibles vías para la solución del caso.

Según el tipo de caso que se esté utilizando, una manera de exponerlo es por medio de la dramatización, donde los estudiantes y las estudiantes adoptan un personaje y lo representan. También, se puede organizar una plenaria que, según López Noeguero (2007), aporta un resumen ordenado de las interpretaciones del caso y las soluciones estudiando su viabilidad. Con esta última técnica se llega a escoger en grupo las soluciones que se consideren más pertinentes y se analiza la relación que existe entre el caso propuesto y la realidad que los alumnos y las alumnas encontrarán en un futuro.

**h) Cierre y evaluación:** la persona docente está a cargo de realizar comentarios de cierre del caso y aplicar la evaluación y devolución de los productos solicitados al estudiantado (un informe de investigación, un portafolio, un esquema, un mapa conceptual, etc.).

Los EC pueden generar importantes beneficios a las estudiantes y los estudiantes, específicamente, en cuanto al desarrollo de habilidades que les serán de gran ayuda en su futuro desempeño profesional tales como el trabajo el equipo y la gestión en la toma de decisiones. Además, se puede percibir un aporte voluntario de más tiempo ya que “la resolución de un caso les puede ser más atractivo que las clases magistrales, la lectura de libros o textos académicos y las evaluaciones memorísticas” (Martínez Sánchez, 1999, p. 25).

## 6. Evaluación de la estrategia de EC:

Trabajar con esta metodología participativa y colaborativa amplía las alternativas de evaluación. La persona docente puede aplicar su valoración general e incentivar en el estudiantado la autoevaluación (de los propios conocimientos) y coevaluación (entre pares) durante las etapas de resolución del caso o al finalizar la actividad. La evaluación podría dividirse en tres momentos:

- 1) Identificación del problema
- 2) El proceso de recopilación de información
- 3) Las soluciones planteadas

En la evaluación por parte de la persona docente se recomienda el uso de rúbricas o matrices de evaluación para medir el desempeño de los estudiantes y las estudiantes. Algunos aspectos que se pueden evaluar en ellas son: argumentación del problema, pertinencia de la bibliografía consultada, el marco teórico relacionado al tema, la discusión de los resultados, las conclusiones, la redacción y ortografía, la elaboración de tablas y gráficos o los apoyos solicitados, el cumplimiento de los plazos y las actividades, entre otros. A modo de ejemplo, una ponderación general del caso por medio de la rúbrica pueden ser:

Excelente	Mejorable	Deficiente
Los/as estudiantes pueden analizar el caso y llegar a una solución razonada	Las/os estudiantes saben plantear el problema pero no saben solucionarlo	Los/as estudiantes no saben cómo abordar el caso

Para las situaciones anteriores, en un desempeño **excelente** el docente refuerza positivamente el aprendizaje logrado y destaca el éxito de los resultados. En un desempeño **mejorable** deberá hacer conciencia respecto a que, para resolver un caso, no es suficiente comprender los fundamentos teóricos, sino también saber llevarlos a la práctica. Para un desempeño **deficiente** los aspectos como la redacción, la terminología utilizada, los contenidos técnicos y la aplicación técnica no son adecuados a su nivel, por lo que se debe hacer una valoración y encontrar las situaciones particulares que obstaculizaron la resolución del caso y reflejarlo en la calificación.

## 7. Conclusiones

El EC es una estrategia didáctica que se aborda desde una perspectiva de aprendizaje constructivista. Por esto, se deben considerar aspectos tales como: una estrategia centrada en la persona estudiante y no en el/la docente; espacios para la discusión y construcción de conocimientos; la búsqueda de fuentes de información por parte del grupo de manera autónoma, sin que esas fuentes les sean dadas; la persona docente como facilitador/a y orientador/a del proceso; y, una evaluación que permita valorar los aspectos no solo desde lo cuantitativo sino también desde lo cualitativo, como actitudes y valores.

La preparación de un caso implica tiempo que debe invertir la persona docente en la búsqueda de aquel evento de la realidad que se ajuste a los objetivos de aprendizaje, o bien, en la elaboración de una situación ficticia. Es necesario que la persona docente valore la tipología de casos expuesta anteriormente para tomar consideraciones para su elaboración y para determinar el alcance de la estrategia. El tiempo invertido, que es más que la preparación de una clase magistral, puede verse como una ganancia al finalizar la estrategia.

Además, la puesta en marcha de un EC implica también de tiempo que requiere el grupo para trabajar en la clase presencial y valorar aquel tiempo que va a requerir de manera extra clase. Aquí es recomendable que la persona docente tenga la capacidad de negociar con el estudiante o la estudiante, valorando las posibilidades que tienen estos de trabajar en equipo fuera de las horas de clase y las herramientas tecnológicas que les podrían apoyar para trabajar el caso de manera diferida (un blog, una wiki, un documento de texto en línea, un foro de discusión, entre otros). La persona docente en su papel de facilitadora puede aportar orientaciones que apoyen a las estudiantes y los estudiantes para lograr las etapas de resolución del caso. De este modo, quien facilita desde el rol docente participa de manera activa y aprende también de la experiencia de cada grupo.



La evaluación con rúbricas puede ayudarle al estudiantado a valorar los criterios que serán considerados, tanto a nivel de actitudes como del aporte que se haga a nivel grupal e individual en la resolución de EC. De esta manera el compromiso desde el principio puede ser mayor si el estudiantado es consciente de la manera en cómo se le va a evaluar.

El EC puede aportar a la enseñanza de la Bibliotecología una serie de experiencias positivas en la formación del estudiantado en los distintos cursos de los planes de estudio. Cada curso atiende el desarrollo de conocimientos teórico-prácticos que son requeridos en el ámbito laboral. Por lo tanto, un EC puede ayudar a que el estudiantado cambie su rol pasivo a un rol activo en el aprendizaje.

## 8. Referencias

- Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información [EBCI]. (2013). *Informe de Autoevaluación 2007-2012*. San José, C.R.: Autor.
- López Noeguro, F. (2007). *Metodología participativa en la enseñanza universitaria*. Madrid: Narcea.
- Martínez Carazo, P. C. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento & gestión*, 20, 165-193.
- Martínez Sánchez, A. (1999). El estudio de casos como técnica didáctica. *Innovación educativa*, 9, 25-53.
- Soler Fernández, E. (2006). *Constructivismo, innovación y enseñanza efectiva*. Caracas: Equinoccio.
- Tecnológico de Monterrey. (2012). *Técnicas didácticas: método de casos*. Recuperado de [http://sitios.itesm.mx/va/diie/tecnicasdidacticas/5\\_1.htm](http://sitios.itesm.mx/va/diie/tecnicasdidacticas/5_1.htm)
- Universidad de Costa Rica [UCR]. (2004). *Política Académica. Perfil de competencias genéricas para el profesorado de la Universidad de Costa Rica*. San José, C.R.: Autor.
- Velázquez Elizarrarás, J. C. (2007). *El estudio de caso en las relaciones jurídicas internacionales*. México: UNAM.

**9. Anexo****Anexo 1****Estudio de caso:  
Retos de la Biblioteca Universitaria: de lo tradicional a lo virtual****Introducción:**

El siguiente caso tiene como propósito la valoración de una realidad que enfrenta la biblioteca universitaria y la búsqueda de soluciones para ella. Con este fin, se recomienda una lectura crítica y analítica, extrayendo las principales ideas consideradas problemáticas, el rol de los personajes involucrados y los recursos con que cuenta y con los que no cuenta esta institución.

**Objetivos:**

- Identificar el rol que juegan las TIC (tecnologías de la información y del conocimiento) en el proceso de automatización de productos y servicios bibliotecarios.
- Determinar las competencias digitales que toda persona especialista en Bibliotecología debe poseer y/o desarrollar en su actividad profesional.

**Roles:**

Para la resolución de este caso, **los estudiantes y las estudiantes** se reúnen en subgrupos para hacer lectura del mismo y realizar una plenaria. La participación activa en la discusión, el intercambio de ideas y la colaboración en la búsqueda de soluciones serán consideradas dentro de la evaluación. Cada subgrupo puede hacer preguntas concretas al profesor/a sobre elementos que ayuden a ampliar y orientar la discusión en la búsqueda de alternativas de solución.

**Instrucciones generales:**

- Cada subgrupo estará conformado por 4 estudiantes.
- El tiempo para el análisis, búsqueda de soluciones, elaboración del informe y presentación será de 2 clases presenciales (8 horas contacto). Se recomienda el trabajo extra clase para la revisión de literatura y avance en las respuestas a las preguntas planteadas.
- El grupo elaborará un documento de texto con portada, introducción, desarrollo de las preguntas y alternativas de solución, bibliografía consultada y anexos. Además, puede apoyar la exposición con una presentación de diapositivas u otro material de elaboración propia.

**Evaluación:**

El informe debe contener lo siguiente:

- Argumentación del problema
- Resolución y discusión de las preguntas planteadas
- Conclusiones
- Correcta redacción y ortografía
- Bibliografía consultada (mínimo 2 fuentes de información)

**Valor:** 20%. Se desglosa de la siguiente manera:

Informe escrito: 10%

Exposición: 5%

Coevaluación: 5%. (Se evaluará la participación proactiva en todo el proceso).

## PRESENTACIÓN DEL CASO

La Biblioteca Universitaria “Efraín Rojas Rojas” de la Universidad de Costa Rica tiene 20 años existencia. Desde su inicio, se ha especializado en prestar servicios de información a una diversa comunidad universitaria compuesta por personal docente y administrativo, investigadores e investigadoras y estudiantes de distintas disciplinas. Así su población meta puede ascender a más de 25 000 personas dedicadas a labores académicas y de investigación.

La colección de la Biblioteca se compone de la siguiente manera:

- Colección general: 35 000 ejemplares
- Trabajos finales de graduación: 1 500 ejemplares
- Revistas académicas de la UCR: 8 500 artículos científicos
- Revistas académicas por suscripción: 450 títulos diferentes
- Materiales multimedia: 7 000 objetos tangibles (vídeos, audios, fotografías)
- Informes de investigaciones: 850 documentos de proyectos

Dentro de los servicios que brinda la Biblioteca se encuentran:

- 5 terminales con acceso a Internet
- Fichero manual con más de 50 000 fichas catalográficas
- Boletín mensual impreso
- Formación de usuarios y usuarias
- Localización de documentos físicos en otras bibliotecas
- Préstamo de material bibliográfico a sala y a domicilio
- Orientación a las personas usuarias y resolución de consultas
- Servicios accesibles para las personas usuarias con algún tipo de discapacidad
- Salas de estudio individual y grupal
- Centro de materiales audiovisuales (VHS, DVD, CD)

La organización de la Biblioteca se divide en:

- Coordinación (Coordinador General y 1 Jefatura por Departamento)
- Departamento de Referencia: 5 personas
- Departamento de Procesos Técnicos: 5 personas
- Departamento de Circulación y Préstamo: 5 personas
- Departamento de Selección y Adquisiciones: 5 personas

En los últimos 10 años, el uso de Internet como principal medio de acceso a la información se ha ganado de modo extendido el gusto y preferencia de la comunidad universitaria, haciendo que las estadísticas de usuarios que generan los distintos Departamentos de la Biblioteca hayan bajado de manera alarmante. Esta situación, no es ajena para las autoridades universitarias, que han apoyado las recomendaciones de la Coordinación de la Biblioteca para mantener el presupuesto y tratar de revertir la problemática de la escasa afluencia de los usuarios presencialmente; aún así, el panorama no es alentador y podría haber recortes.

Un aspecto que llama la atención es que la Biblioteca no ha incursionado en el campo de las tecnologías ni la automatización para gestionar nuevos servicios y productos de información. Esto se ha dado por mantenerse fiel a una tradición bibliotecaria heredada de políticas y gestiones administrativas anteriores que dan prioridad al documento impreso y la atención presencial de usuarios en las instalaciones de la biblioteca.

De lo anterior, surgen las siguientes interrogantes:

Estas preguntas generadoras deben ser respondidas por escrito y ser entregadas dentro del informe.

¿Cuál ha sido el principal problema en cuanto a la escasa/nula asistencia de los usuarios a la biblioteca?

¿Qué alternativas o hipótesis de solución se vislumbran inicialmente para posicionar de nuevo a la biblioteca como intermediaria entre el usuario y la información?

¿Qué niveles de responsabilidad tienen todas las personas que laboran en la biblioteca? Analice cada puesto y desglose las actividades que le corresponden. Identifique las que son parte del problema.

¿Cuál es el aporte que la automatización de servicios y productos puede brindar a la Biblioteca?

#### ACCIONES POR DEPARTAMENTO

En subgrupos y asignando a cada uno un departamento específico se analizan las siguientes preguntas para perfilar propuestas de solución.

**1) ¿Qué alternativas de solución para posicionarse en la comunidad universitaria propone el departamento?** Describa los nuevos servicios/funciones/políticas y la relación que debe establecer con los demás departamentos (si así lo requiere) para ponerlos a funcionar adecuadamente.

**2) ¿Qué recursos materiales va a demandar el departamento?** Realice una estimación real del presupuesto necesario para la compra de materiales y otras acciones que se deben llevar a cabo.

**3) Si se requiere digitalizar diversos materiales impresos, ¿Cuáles serán?, ¿Qué consideraciones se deben tomar en el tema de derechos de autor? y ¿Cuáles criterios de digitalización se tomarán en cuenta?** Valore aspectos de calidad, aplicaciones informáticas y equipos necesarios.

#### PLENARIA

Cada departamento realizará una exposición de los hechos y valoraciones más relevantes de sobre las preguntas de reflexión. Además, planteará las alternativas de solución que aportará para beneficio de la biblioteca. Las respuestas deben redactarse en el informe.




# e-Ciencias de la Información

¿Desea publicar su trabajo?

[Ingrese aquí](#) O escríbanos a la siguiente dirección:  
[revista.ebci@ucr.ac.cr](mailto:revista.ebci@ucr.ac.cr)**2011****Origen: respuesta a una necesidad**

En el año 2011, la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información (EBCI) de la Universidad de Costa Rica (UCR) reconoció la importancia de crear **nuevas y mejores alternativas** para difusión de la investigación. **e-Ciencias de la Información** es la respuesta a un contexto actual marcado por una mayor **apertura, flexibilidad, y rigurosidad** en la verificación de los datos y su procesamiento.

**2013****Revista de la UCR**

**e-Ciencias de la Información** es una **revista científica** que aborda las nuevas temáticas de desarrollo e investigación en las Ciencias de la Información, en el **ámbito nacional e internacional**. Así, colabora significativamente en el progreso de esta disciplina. Por sus parámetros de calidad, pertenece al grupo de **las revistas más importantes de la UCR** y se encuentra ampliamente indizada en los importantes catálogos.

**En la actualidad****Posicionamiento internacional**

La revista admite trabajos en las siguientes áreas, siempre que se relacionen **directamente** con las Ciencias de la Información:

**Bibliotecología, Documentación, Tecnologías de la Información y la Comunicación, Investigación, Análisis Estadísticos y Bibliometría, Archivística, Sistemas de Información, Informática, Comunicación y Bibliotecas Escolares.**

