

# 30

## CRITERIOS E INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE LOS CENTROS DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

### CRITERIA AND INDICATORS FOR THE EVALUATION OF RESOURCE CENTERS FOR LEARNING AND RESEARCH IN HIGHER EDUCATION

Rolando Medina Peña<sup>1</sup>

E-mail: [rolandormp74@gmail.com](mailto:rolandormp74@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7530-5552>

Raquel Zamora Fonseca<sup>2</sup>

E-mail: [rzamora@ucf.edu.cu](mailto:rzamora@ucf.edu.cu)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8764-8410>

Maigre Gallo González<sup>3</sup>

E-mail: [maigregallo@gmail.com](mailto:maigregallo@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9968-5481>

<sup>1</sup> Universidad Metropolitana. Ecuador.

<sup>2</sup> Universidad de Cienfuegos. Cuba.

<sup>3</sup> Clínica Privada Medicofarma. Machala. Ecuador.

#### Cita sugerida (APA, sexta edición)

Medina Peña, R., Zamora Fonseca, R., & Gallo González, M. (2019). Criterios e indicadores para la evaluación de los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación en la Educación Superior. *Revista Conrado*, 15(69), 224-228. Recuperado de <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>

#### RESUMEN

El presente artículo tiene como objetivo, ofrecer criterios e indicadores, para la evaluación de los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI), en la Educación Superior. Se realizó un estudio de varios sitios Web de diferentes CRAI, en el Reino Unido, Estados Unidos, España y Chile, de ellos se analizó y enfatizó en cada uno de los servicios que coincidían en estos Centros de Recursos para el Aprendizaje. Resultando concurrente los servicios que se mencionan en el trabajo. Por lo que a la hora de evaluar dichos centros, los mismos deben integrar estos servicios. Cada universidad puede implementar un CRAI a la medida de sus necesidades y posibilidades. No es cuestión de grandes gastos, costos ni inversiones sino más bien de decisiones organizativas dirigidas a la mejora de la calidad de los servicios en el entorno de aprendizaje.

#### Palabras clave:

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, educación superior, criterios, indicadores.

#### ABSTRACT

The objective of this article is to offer criteria and indicators for the evaluation of the Resource Centers for Learning and Research (CRAI) in Higher Education. A study was made of several websites of different CRAI, in the United Kingdom, the United States, Spain and Chile. It was analyzed and emphasized in each of the services that coincided in these Resource Centers for Learning. The services mentioned in the work are concurrent. So, when evaluating these centers, they must integrate these services. Each university can implement a CRAI tailored to their needs and possibilities. It is not a matter of big expenses, costs or investments, but rather of organizational decisions aimed at improving the quality of services in the learning environment.

#### Keywords:

Resource Centers for Learning and Research, Higher education, criteria, indicators.

## INTRODUCCIÓN

Hoy la educación se enfrenta a dos retos. Uno de ellos es cambiar la percepción de calidad de lo que es el aprendizaje. El segundo es el desarrollo de la tecnología de la información que proporciona un nuevo contexto para la enseñanza, aprendizaje, información y comunicación (TIC), la combinación de hardware de la computadora, sistema de software y la infraestructura de redes, ha sido un gran avance para la enseñanza y el aprendizaje (Jange, 2009).

Podemos decir que la era de la información ha generado una nueva tendencia en la educación, el aprendizaje se realiza en cualquier momento y en cualquier lugar. Los estudiantes tradicionalmente han ido a un aula específica, en un campus específico con el fin de tomar los cursos. La mayoría todavía lo hace, pero un número creciente de estudiantes elige su propio espacio para el aprendizaje.

En el siglo actual estamos asistiendo a la creación e implantación de un nuevo modelo de biblioteca universitaria, que surge para dar respuesta a las necesidades actuales y futuras de un nuevo modelo de docencia desarrollado tras la implantación del (Espacio Europeo para la Enseñanza Superior) EEES y como centro dinamizador del nuevo aprendizaje convirtiéndose en el centro social del Campus. Debemos señalar que desde el año 2003 REBIUN ha organizado distintas Jornadas en las que se trataron como temas fundamentales la definición y organización de estos Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación. En las diferentes ponencias presentadas en dichas Jornadas (Balagué, 2005; Bulpitt, 2003; Moscoso, 2003; Martínez, 2005) se abordaron cuestiones relativas a la caracterización, funciones, servicios y organización.

El Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación se configura como el espacio central del Campus, eje de la vida universitaria, y que tiene entre otros objetivos fundamentales posibilitar el acceso a toda la información y documentación que el usuario necesite de la universidad de una forma fácil, rápida, organizada.

Uno de los actuales desafíos que afecta a la Enseñanza Superior hace referencia a la necesidad de transformar la gestión y el acceso a los recursos para el aprendizaje y la investigación. Esta situación demanda, por ejemplo, que las bibliotecas amplíen su concepción y funciones y pasen a ser efectivos Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI). Igualmente, reclama que, profesores, investigadores y estudiantes, contribuyan con sus iniciativas, demandas y, sobre todo, con una utilización efectiva y creativa de estos recursos, a que este cambio tenga lugar (Área, et al., 2007).

Los enfoques constructivistas en la universidad exigen que el docente sea un facilitador del aprendizaje, que su discurso sea abierto, no dogmático, que demande la solución de situaciones problemáticas, que propicie las actividades colaborativas, que ubique la enseñanza en contextos reales, que considere los aspectos emocionales del aprendizaje y que el alumno aprenda a pensar, a ser crítico, autónomo y que aprenda a aprender (Mac Kee, 2005).

## DESARROLLO

La evaluación es una de las actividades fundamentales de los servicios profesionales más solventes. Los clientes de estos servicios merecen una asistencia que satisfaga sus necesidades, que sea de una alta calidad, moderna y eficiente. Para mantener sus servicios al día y asegurarse de que, efectivamente, satisfacen las necesidades de sus clientes, los profesionales deben recabar continuamente información oportuna sobre el trabajo evaluativo. Este proceso incluye estudiar las necesidades de sus clientes, evaluar los métodos que proponen o utilizan otros, seguir muy de cerca el desarrollo del servicio, valorar los resultados a corto y largo plazo y buscar modos de que los servicios sean cada vez más eficientes y efectivos.

Stufflebeam & Shinkfield (1995), refieren que la evaluación *“supone comparar objetivos y resultados, mientras que otras exigen una conceptualización más amplia, apelando a un estudio combinado del trabajo en sí y de los valores”*.

El proceso de evaluación, evidentemente, requiere que se midan un conjunto de indicadores que permitan conocer el estado en que se encuentra el objeto de evaluación, pues ellos constituyen las variables cuyos valores serán analizados y sobre ello se emitirán criterios valorativos que permitirán las proposiciones de cambio en dirección al perfeccionamiento de dicho sistema y por extensión a un aumento de la calidad en sus productos y servicios (Rojas, 2006).

*“Desarrollar la autonomía y el aprendizaje con sentido requerirá retroalimentar a los estudiantes de su proceso, reforzar y reconocer los aciertos y el trabajo bien hecho, y al mismo tiempo señalar los errores y ofrecer pautas claras y adecuadas para su modificación... La incorporación tecnológica al nuevo estilo de aprendizaje es necesaria y, además, se convierte en una ayuda docente de primer orden. Facilitando su labor tutorial e incorporando las bases de datos que le permiten preparar experiencias y realidades a las que los estudiantes puedan enfrentarse de manera asequible”*. (Torre & Gil, 2004)

Los usuarios de la Biblioteca Universitaria pertenecen a la generación digital y valoran las herramientas 2.0 para aprender, compartir ideas y socializarse. La biblioteca debe repensar sus servicios para adaptarse a las necesidades, expectativas y deseos de los usuarios 2.0 haciéndolos partícipes de su transformación como parte de un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (Serrat & Sunyer, 2010).

Teniendo en cuenta que la tendencia es la integración de todos los servicios que apoyen la docencia, el aprendizaje y la investigación de la universidad; así como incorporar el uso de la información en todos los entornos de aprendizaje universitario, se ha realizado un estudio de treinta sitios Web de bibliotecas universitarias y Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación en el Reino Unido, (Sheffield Hallam University, Leeds Metropolitan University, University of Bradford) Australia, (University of South Australia, The University of Western, University of Sidney, University of Newcastle, Library and Computing, University of Queensland) Estados Unidos, (University of Wisconsin Stout, University George Mason.) España (Universidad Politécnica de Cataluña, Universidad Pompeu Fabra, Carlos III) y Chile (Universidad de Chile, Universidad de Tarapacá); así como trabajos realizados por autores como: Gavilán, 2008, Pinto, Sales & Osorio, 2008. En el análisis realizado, se pudo confrontar que, los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación a nivel internacional son similares y persiguen los mismos objetivos: proporcionar acceso a los recursos y a los servicios electrónicos disponibles en la biblioteca. Informar sobre el uso de la biblioteca en las diferentes áreas y en localizaciones remotas. Asesorar y atender a investigadores. Apoyar la docencia. Confeccionar recursos informativos y didácticos, según las necesidades e intereses de la institución. Ofrecer un servicio óptimo de equipamiento y conservación de materiales, así como dar a conocer los recursos externos accesibles desde la biblioteca. La tendencia es la integración de todos los servicios informativos de la universidad e incorporar el uso de la información en todos los entornos de aprendizaje universitario, por lo que a consideración de la autora, se debe valorar que cumplan con los siguientes criterios e indicadores:

#### **Criterio 1.** Organización.

**Objetivo:** Crear un espacio de convergencia de servicios centrados en las necesidades de la comunidad universitaria.

#### Indicadores:

1. Asumir un tipo de modelo organizativo para la creación de los Centros de Recursos para el Aprendizaje

y la Investigación (Centralizado, descentralizado o Mixto)

2. Su modelo organizativo debe integrar servicios de biblioteca:
  - a. Producción de materiales y recursos.
  - b. Servicios informáticos.
  - c. Apoyo a la docencia y el aprendizaje, formación permanente, servicio Editorial y de impresiones.
3. Proporcionar espacios y recursos para el aprendizaje, la docencia y la investigación:
  - a. Puestos individuales, zonas de estudio, aulas de autoformación, de informática, laboratorio de idiomas, proyección de audio y video, multimedia, fotocopias y zonas de descanso.
4. Espacios de trabajo en grupo, como seminarios, aulas de tutorías, salas de conferencias y servicios complementarios para el posgrado.
5. Buró de información, para aclarar dudas y dar respuesta a todo tipo de usuario que acuda al Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.
6. Espacios para estudio informal y de esparcimiento
7. Servicios de comida rápida
8. Espacio para comer y socializar
9. Acceso a salas de estudios en etapa de exámenes y períodos de extraordinarios

#### **Criterio 2.** Servicios de Biblioteca.

**Objetivo:** Satisfacer las necesidades de información de la comunidad universitaria.

#### Indicadores

1. Catálogo de biblioteca.
2. Formación de usuarios.
3. Punto de atención a estudiantes, profesores e investigadores.
4. Servicio de préstamo interbibliotecario y préstamo intercampus.
5. Salas de Lectura, y acceso a la literatura impresa.
6. Servicio de Referencia.
7. Salas de trabajo en grupo.
8. Espacios de esparcimiento y estudio informal.
9. Servicio de Desarrollo de Colecciones.
10. Servicios bibliotecarios, destinados a la investigación para profesores y estudiantes, implicados en proyectos de investigación.

11. Acceso a salas de estudio en horario nocturno, en etapas de exámenes y extraordinario.
12. Acceso a la consulta de todas las publicaciones institucionales realizadas y editadas por la universidad, tanto en papel como en soporte electrónico.
13. Servicio de salas de trabajo, reuniones, exposiciones, debates y presentaciones.
14. Espacios destinados a potenciar la socialización y la vida universitaria de los estudiantes,
15. Servicio a usuarios con necesidades educativas especiales, apoyados por profesionales.

**Criterio 3.** Servicios de Tecnologías de Información.

**Objetivo:** Desarrollar habilidades informativas, en los estudiantes, profesores e investigadores de la comunidad universitaria.

**Indicadores.**

1. Servicio para preparar presentaciones multimedia y materiales didácticos en soporte digital, y editar videos.
2. Servicio de Alfabetización Informacional (ALFIN): formación en técnicas de búsqueda y acceso a la información.
3. Servicio de Vigilancia Tecnológica para grupos de investigación.
4. Búsquedas en bases de datos académicas
5. Servicio de Biblioteca electrónica
6. Repositorio institucional: Incluye colecciones de investigaciones, artículos de revistas, documentos y conferencias.
7. Reserva de computadores portátiles.
8. Servicio de información en línea.
9. Servicio de equipos audiovisuales, grabadores, DVD, escáner, Data Show.
10. Servicio de reproducción de documentos (Fotocopias y digitalización).
11. Salas con computadores conectadas a internet, destinadas a los usuarios.
12. Servicio de seguridad y mantenimiento a los servidores y sitios Web.

**Criterio 4.** Servicio de soporte a la docencia, Aprendizaje y la investigación.

**Objetivo:** Mejorar la calidad de los procesos del aprendizaje, facilitando a los alumnos la interacción con documentos, personas y tecnología.

**Indicadores.**

1. Servicio de creación de materiales docentes en versión multimedia, accesibles en línea y desde las plataformas educativas digitales.
2. Préstamo de computadores portátiles.
3. Servicio de laboratorio de autoaprendizaje con estaciones de trabajo, asesoramiento creativo y desarrollo de proyectos docentes.
4. Servicio de Laboratorio de Idiomas, aprendizaje de inglés u otros idiomas, con soporte presencial de profesorado especializado y aprendizaje en línea.
5. Servicio de gestión Editorial (acceso a las publicaciones que se realizan en la institución).
6. Salas para posgrado, con acceso a computadoras, e internet.
7. Computadores con acceso a bases de datos internacionales y revistas científicas.
8. Referencias y guías para citar fuentes: APA.
9. Servicio de gestores bibliográficos (Endnote, Zotero, Procite, Mendeley).
10. Servicios de apoyo a las plataformas de aprendizaje y herramientas docentes.
11. Difusión de la producción científica a través de los repositorios institucionales.
12. Evaluación de la actividad investigadora: índices nacionales e internacionales que evalúan publicaciones e investigadores (factor de impacto).

**CONCLUSIONES**

El Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación establece un nuevo modelo de biblioteca universitaria preparado para enfrentar los cambios y nuevas exigencias de los usuarios; así como dar soporte al nuevo modelo educativo basado en la investigación, creatividad y autonomía que debe poseer el estudiante para mejorar la calidad de su aprendizaje. Constituye una nueva organización de los servicios de la universidad que apoyan la docencia, el aprendizaje y la investigación. Logra la convergencia de los servicios, lo que propicia una mejor gestión de la información y optimización de los recursos.

El Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación es el espacio de carácter pedagógico que contribuye de manera permanente a la innovación educativa. Reúne una variada gama de recursos de información en diversos soportes (bibliográficos, electrónicos y audiovisuales, entre otros) organizándolos en función a los requerimientos del proyecto curricular del centro poniéndolos a disposición de los usuarios, alumnos y profesores, a través de sus variados servicios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Área Moreira, M. (2003). *Centros de Recursos para el Aprendizaje e Investigación (CRAI) y Centros de Recursos para el Aprendizaje (LRC)*. La Laguna: Universidad de La Laguna.
- Balagué Mola, N. (2003). *La biblioteca universitaria: Centro de Recursos Para el Aprendizaje y la Investigación: REBIUN*. Recuperado de [http://biblioteca.uam.es/documentos/Jornadas\\_REBIUN/3%20%20biblioteca\\_universitariaCRAI.pdf](http://biblioteca.uam.es/documentos/Jornadas_REBIUN/3%20%20biblioteca_universitariaCRAI.pdf)
- Jange, S. (2009). *Essence of Developing Learning Resource Centre in the Context of NAAC*. DESIDOC Journal of Library & Information Technology 29(1), 65-68. Recuperado de <https://publications.drdo.gov.in/ojs/index.php/djlit/article/view/232>
- Martínez, D. (2005). *El Centro de Recursos Para el Aprendizaje CRAI. El nuevo modelo de biblioteca universitaria*. Barcelona: Universidad Politécnica de Catalunya.
- Moscoso, P. (2006). *La nueva misión de las bibliotecas universitarias ante el Espacio Europeo de Enseñanza Superior*. REBIUN. Alcalá.
- Pinto, M., Sales, D., & Osorio, P. (2008). *Biblioteca Universitaria, CRAI y Alfabetización informacional*. Gijón: Trea.
- Rojas Benítez, J. L. (2006). *Evaluación de los servicios de información* La Habana: Félix Varela.
- Serrat Brustenga, M., & Sunyer Lázaro, S. (2008). *El Centro de Recursos para el aprendizaje y la investigación (CRAI) en permanente transformación: Servicios y Recursos para el nuevo usuario 2.0*. X Jornadas de Gestión de la Información. Madrid: Biblioteca Nacional.
- Stufflebeam, D., & Shinkfield, A. (1995). *Evaluación Sistemática: Guía teórica y práctica*. México: Paidós.
- Torre Puente, J. C., & Gil Coria, E. (2004). *Hacia una enseñanza universitaria centrada en el aprendizaje*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.