

**Inteligencia artificial (IA) en servicios de  
referencia de las bibliotecas públicas de Portoviejo**

**Artificial intelligence (AI) in reference  
services of Portoviejo's public libraries**

**Yulexy Yudith Sanchez-Cedeño <sup>1</sup>**  
Universidad Técnica de Manabí - Ecuador  
ysanchez1286@utm.edu.ec

**Evelyn Lilibeth Mendoza-Quijije <sup>2</sup>**  
Universidad Técnica de Manabí - Ecuador  
Emendoza2200@utm.edu.ec

**Liggia Lisbeth Moreira-Mieles <sup>3</sup>**  
Universidad Técnica de Manabí - Ecuador  
Liggia.moreira@utm.edu.ec

**[doi.org/10.33386/593dp.2025.2.3082](https://doi.org/10.33386/593dp.2025.2.3082)**

V10-N2 (mar-abr) 2025, pp 594-606 | Recibido: 17 de enero del 2025 - Aceptado: 23 de febrero del 2025 (2 ronda rev.)

---

1 ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2898-1907>

2 ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-8543-4263>

3 ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8578-354X>

Descargar para Mendeley y Zotero

## RESUMEN

La Inteligencia Artificial (IA), es un tema que en los actuales momentos vienen revolucionando el enfoque que se tenía sobre el uso de las tecnologías, demostrando que el aporte técnico y científico y de este puede preceder las necesidades que los usuarios requieren con mayor precisión sobre el tema. El objetivo de la investigación fue analizar el uso de la Inteligencia Artificial (IA) en los servicios de referencia de las bibliotecas públicas de Portoviejo. El procedimiento metodológico se basó en un enfoque cualitativo, de nivel explorativo el cual se sustentó en las técnicas de la entrevista y el análisis de los resultados fueron procesados en tablas de descripción de criterios. Los resultados indicaron que los bibliotecólogos tienen un conocimiento sobre este tema, que están de acuerdo en la implementación, pero que se necesita realizar una culturización sobre la aplicación de este tipo, y que además se deben capacitar a los bibliotecólogos sobre las ventajas y desventajas existentes. El uso de la IA, puede traer beneficios que pueden ser combinados para aumentar un nivel de alfabetización informacional en las personas que residen en la ciudad, y que de hecho pueden ser agentes de promoción para el acceso a mayores recursos de consultoría, además que el reconocimiento de las buenas prácticas en biblioteca, el uso de las tecnologías y además el valor que tienen estos sistemas para mejorar la atención en la biblioteca.

**Palabras claves:** inteligencia artificial (ia), servicio de referencia, gestión de información, calidad del servicio, procesamiento técnico.

## ABSTRACT

Artificial Intelligence (AI) is a topic that is currently revolutionising the approach to the use of technologies, demonstrating that the technical and scientific contribution can precede the needs that users require with greater precision on the subject. The objective of the research was to analyse the use of Artificial Intelligence (AI) in the reference services of Portoviejo's public libraries. The methodological procedure was based on a qualitative approach, at an explorative level which was based on interview techniques and the analysis of the results were processed in criteria description tables. The results indicated that librarians are knowledgeable about the subject, that they agree with the implementation, but that there is a need to educate them about the application of AI, and that librarians should be trained about the advantages and disadvantages of AI. The use of AI can bring benefits that can be combined to increase the level of information literacy of people living in the city, and can in fact be agents of promotion for access to more consulting resources, as well as recognition of good library practices, the use of technologies and the value of these systems to improve library care.

**Keywords:** artificial intelligence (ai), reference service, information management, quality of service, technical processing.

## Introducción

En la actualidad la Inteligencia Artificial nombrado de aquí en adelante (IA), hace referencia a las utilidades sobre los cambios positivos que esta trae en el entorno y cooperación de todas las ciencias, es decir, la capacidad de adaptarse en todos los campos del conocimiento y brindar de manera efectiva un aporte claro y conciso (Cotino, 2019). En este contexto la (IA), cumple con un nuevo paradigma de interpretación aparte de ser un apoyo para las dinámicas y revoluciones sociales en el entorno digital, esta área ha destinado también años de experimentación para proporcionar resultados efectivos en este entorno (Ayuso y Gutiérrez, 2022). A pesar que existen cuestionamientos y diferencias sobre el uso de la (IA) y su propósito en pleno siglo, esta también involucra un beneficio muy importante dentro de las áreas del conocimiento, tal como lo refleja las ciencias de la información, que al ser su punto de equilibrio la búsqueda y recuperación de datos que se encuentran en diferentes contextos, logra ser una tecnología avanzada para propósitos muy similares a los que se dedican los profesionales de esta disciplina (Temesio Vizoso, 2022). El principal enfoque tiene este tipo de tecnología, es brindar de manera exponencial el uso de aplicaciones o recursos para que el ser humano se sienta identificado con un sistema de naturalidad y pensamiento que le brinde con seguridad respuestas optimas en su búsqueda y recuperación de información. Los aplicativos mencionados como juegos, operadores de búsqueda y otros sistemas tienen la capacidad de agilizar respuestas precisas sobre los temas consultados, y que de hecho pueden ser integrados a ciertos niveles de educación.

En esta situación la (IA), propone ser un sistema integrado para mejorar la calidad y estandarizar procesos de búsqueda y servicios amplios para la recuperación de información, se vuelve imperativo determinar su aplicabilidad y eficacia, midiendo su aporte de manera sustancial y proponiendo un modelo funcional para los profesionales de las ciencias bibliotecológicas (Esther et al., 2023). En estos cambios existentes también es proporcional entender lo que dice Rodríguez (2020) que la (IA) también

ha desarrollado una línea donde los archivos, documentos y fondos bibliográficos pueden organizarse, racionalizarse y verificarse para las disposiciones y accesos mediante software que puedan gestionar de manera más precisa esos datos y esos cuestionamientos que existan para su recuperación y acceso. Huaroto (2023) comenta desde la experiencia en aplicar (IA) en el entorno de una biblioteca de Perú, donde precisamente hace énfasis que la realidad puede ser variada de acuerdo con las proyecciones y necesidades que presentan sus usuarios en la necesidad informativa. Brun (2021) recomienda que cuando las (IA) se apliquen en los servicios de biblioteca, se logre avanzar en la Alfabetización Informacional y que los usuarios conozcan más sobre las tecnologías, las competencias digitales en el entorno y desarrollo de las sociedades informacionales. En este contexto, la finalidad de esta investigación es dar a conocer como la inteligencia artificial influye en los servicios de referencia de las bibliotecas públicas de Portoviejo.

## Desarrollo

### Inteligencia artificial en las bibliotecas

El uso de la Inteligencia Artificial (IA), puede tener una prevalencia alta en la vida cotidiana. existiendo multitud de aplicaciones destinadas a mejorar nuestra vida. El ejemplo más cercano y obvio es el teléfono móvil. La inteligencia artificial permite a los teléfonos reproducir rostros y voces, escribir o reconocer gestos y ampliar imágenes. Otros usos comunes incluyen motores de búsqueda y recomendaciones de contenido para diferentes plataformas (Perdiñas, 2020). El uso correcto del término Inteligencia Artificial se justifica solo cuando las máquinas crean sus condiciones de funcionamiento, sus programas y sus lógicas electrónicas. Es decir, el simple recorrido eléctrico de un algoritmo no lo transforma automáticamente en Inteligente, de la misma forma en que un sistema de riego que obedece a la abertura o al cerrado de los canales es dirigido a la base por una inteligencia humana (Narea, 2023). Si hay un campo que define los sistemas de información es el campo de la

tecnología. Esto juega un papel importante en la fabricación y en la vida diaria de las personas. Aunque la privación digital es un fenómeno en muchos países, a los jóvenes les resulta difícil imaginar un mundo sin Internet, Wi-Fi o redes sociales. En la era del auge del mundo digital que afecta a los estilos de vida, con un aumento de comportamientos como enviar mensajes por teléfono, comunicarse y enviar mensajes a través del móvil o comprar online (Fernández y Esteves, 2022).

### **Tecnologías de la información y comunicación y el impacto en la Bibliotecología**

Las tecnologías de la comunicación y la información han venido un cambio positivo en todas las áreas del conocimiento lo cual ha proporcionado nuevas formas de incluir las tecnologías de manera proporcional para la gestión en un nuevo contexto. Las Tics es el recurso utilizado para la vanguardia de los nuevos enfoques, en donde se está potencializando la racionalización dentro del contexto y la funcionalidad para los enfoques transformacionales de la gestión informacional (Cruz et al., 2019).

La implementación efectiva de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la educación es un tema crítico hoy. El objetivo de este artículo es realizar una revisión sistemática de la literatura científica sobre la implementación de las TIC en la educación para mejorar el aprendizaje (Paladines, 2023). De hecho, el concepto de la implementación del tic en las formaciones actuales ha sido una implementación del desarrollo y la gestión para la formulación y el excedente de las transformaciones que son la prevalencia en la nueva relación de usarla para el beneficio entre otras comunidades que desarrollan el orden para la implantación de nuevas formas en las comunidades científicas (Pozo, 2018). El contexto en desarrollo ha planteado que los profesionales de todos los sectores utilicen los tics en beneficio de su desarrollo, en donde la principal fuente de acceso sea la innovación y la utilización de las nuevas trayectorias profesionales, de hecho, el primer

factor que destaca en esta situación es el nuevo planteamiento de las acciones y derivaciones para quienes usan este recurso como parte de la vida y orden (Llantoy y Yauricasa, 2020). De hecho, las nuevas formas de visualizar las tecnologías de información y comunicación en otras áreas se profundizan a la creación de factores los cuales son necesarios, incluso para el resguardo de información la cual deba prevalecer en los entornos conceptuales y profesionales dentro del área a la que corresponda (Córdova et al., 2019).

En el área de Bibliotecología, Documentación, Archivo o Ciencias de la información la usabilidad de los tics se volvió un precedente de algo rigor para la prevalencia y conservación de información, de hecho, la transformación de las bibliotecas sufrió un impacto generacional por parte de quienes integran este sector la tecnología ha sido la combinación perfecta para destacar las nuevas formas de proporcionar estrategias funcionales hacia su nuevo entorno, y que ahora son proyectas para la competencia profesional (Marques, 2012). Por ello los cuestionamientos se entrelazan en la profundidad de las prestaciones como son: usabilidad y gestión de calidad, las nuevas formas ante las tics, la creación de sistemas que vinculen el análisis de volumen de datos, los reportes integrados por parte de métricas, la asociación de datos en la gestión y promoción de la cartera de servicios, y el complemento para el desarrollo de aplicaciones que ayuden a los usuarios al nuevo paradigma informacional (Aguar et al., 2019).

### **Software: El uso tecnológico en las bibliotecas**

Desde la creación de la sociedad humana el desarrollo del conocimiento ha sido el motor del progreso, la habilidad de transmitir información compleja garantizaba la continuidad de naciones, reinos e imperios. Por esta razón, surgió la necesidad de utilizar medios que almacenaran este conocimiento como los pictogramas en cuevas prehistóricas, las tablas de arcilla en Babilonia, el papiro en Egipto y principalmente y aún usado, el papel y la imprenta, este fue el inicio de la documentación. Para Gavilán (2008), el uso de Sistema de Gestión para Bibliotecas se propuso ante la migración de información

generada por las contribuciones e investigaciones en el campo. ósea la persecución de la calidad era la fuente interna para quienes desean adaptar sus servicios y fuentes informativas para desarrollar la investigación científica.

El enfoque estuvo destinado durante los análisis de hecho, es decir las reacciones ya previstas por la atención brindada durante años, en principio la cadena comienza con los medios de adquisición, los tipos de compras y las gestiones interinstitucionales de canje o la donación, con lo cual la biblioteca debe diseñar una matriz temática de recursos requeridos para sus usuarios (León, 2011). Los Sistemas Integrales de Gestión para Bibliotecas (SIGB), constituyen una herramienta fundamental en el dominio de la educación superior para la óptima gerencia del patrimonio bibliográfico. Un Software Integral de Gestión de Bibliotecas (SIGB), es una herramienta de software que permite automatizar las operaciones bibliotecarias más comunes). Estos productos de software tienen por objetivo la optimización de la labor del Bibliotecario, facilitando la ejecución de tareas tales como: (i) búsqueda de usuarios o bibliografías; (ii) catalogación de cualquier tipo de material bibliográfico (obras, publicaciones seriadas, artículos); (iii) circulación (préstamos a usuarios, listas de circulación, consultas en sala), (iv) listados de informes de gestión; entre otras (Gómez y Martín, 2015).

## Método

**Enfoque cualitativo:** las investigaciones cualitativas tienen como precedente el desarrollar aspectos que son de propios de las experiencias del ser humano ante cualquier fenómeno presentado, dichas afirmaciones son circunstanciales para promover el desarrollo y la determinación de aspectos claves, desde un enfoque multidiverso hasta una producción innovadora y racional de hechos que permitan destacar de manera integral sobre cualquier tema (Hernández et al., 2010). En esta investigación se utilizó este tipo de enfoque para analizar las variables, la descripción sobre la inteligencia artificial y los procedimientos que se conllevan en la biblioteca.

**Investigación descriptiva:** es un tipo de investigación que permite describir las características de un elemento de investigación, los detalles los procesos, y la funcionalidad de enfoque en relación al tema en análisis, los cuestionamientos y las dimensiones que se encuentra dentro de este elemento (Guevara et al., 2020). Para el proceso de esta investigación se aplicó este tipo de diseño porque permitió describir cada aspecto sobre la inteligencia artificial, sobre el desarrollo aplicado en la biblioteca públicas de la ciudad.

## Tipo de investigación

En esta investigación se realizó la función explorativa la cual pretende establecer las variables positivas y negativas sobre la exploración y aplicabilidad de las IA en el entorno de bibliotecas con énfasis en los servicios de referencia, de ello dependerá los resultados que se obtengan sobre la misma y las variaciones que serán la resultantes, tanto de las experiencias en los criterios de expertos y formadores en el área, y de los profesionales que laboran en las bibliotecas dando a conocer la perspectiva de cada uno de ellos. De acuerdo a lo que menciona Zafra Galvis (2006) en el desarrollo de la investigación explorativa es que precisamente se argumenta para dar respuesta en diferentes rutas investigativas, que no solo se detienen a la parte cuantitativa, sino que da cabida a los enfoques transversales, tanto como son comentarios, proyecciones o fenómenos de estudio.

**Población:** La población de estudio estará compuesta por las bibliotecas públicas de la ciudad Portoviejo. Muestra: Para la muestra se seleccionarán tres bibliotecas públicas de la ciudad las cuales son: “Pedro Elio Cevallos Ponce”, Bibliotecas “Eloy Alfaro” y Pedro Gil.

**Tipo de muestreo:** Muestreo intencional, relacionado con los aspectos críticos sobre el objeto de estudio, de ello depende la selección de la muestra de los propuesto por parte del investigador y del objeto de la investigación. Técnicas: Las técnicas empleadas fueron: la entrevista se aplicó a los directores de cada

biblioteca. **Instrumentos:** Guía de entrevista. **Software para el procesamiento y análisis de datos:** El Excel se utilizó para el diseño de las tablas, el desarrollo de los datos y el procesamiento de los mismos.

### Resultados

El desarrollo de la investigación permitió identificar la relevancia y el reconocimiento que deben tener las bibliotecas sobre el uso de la inteligencia artificial en sus espacios. Se subraya la importancia de la validación, formación y el apoyo para los usuarios que tienen necesidades específicas relacionadas con el uso adecuado de estas herramientas. Como primer punto de partida, los entrevistados destacaron la existencia de plataformas y aplicaciones que han facilitado el acceso a información, pero también es crucial reconocer las diversas maneras en las que se puede establecer un vínculo inclusivo con el usuario, ayudándolo a comprender cómo la inteligencia artificial puede satisfacer sus necesidades.

En este sentido, las bibliotecas han comenzado a incorporar libros interactivos disponibles en bases de datos abiertas y gratuitas, lo que facilita el acceso a información certificada. Asimismo, el uso de herramientas como ChatGPT ha permitido realizar búsquedas específicas, mejorando la manera en que se consume la información. En este contexto, las buenas prácticas resaltan la importancia de contrastar la información dentro y fuera del entorno de consulta, garantizando así la calidad y precisión de lo que se obtiene.

Una de las bibliotecas mencionó que dispone de herramientas como gafas de realidad virtual, que permiten a los usuarios sumergirse en entornos interactivos, fomentando la eficacia y frecuencia de aprendizaje en un espacio motivador. Esta integración de la realidad virtual ha sido clave para promover el uso educativo de la inteligencia artificial, respondiendo a las necesidades fundamentales de los usuarios. Un aspecto importante a considerar es la inclusión de personas sin acceso a estos recursos, así como la creación de un espacio seguro y accesible para

personas con discapacidad dentro del entorno de la realidad virtual.

En tal caso las bibliotecas cuentan con recursos de manera general, sin embargo es importante destacar que sus funcionarios reconocen el acceso, la diversidad y la necesidad de implementar este tipo de herramientas tecnológicas ya que permiten un consumo informacional didáctico, sin embargo es importante destacar el rol que tiene el profesional de Bibliotecología, al determinar la presencia y el buen uso de tipo de suministros, asumiendo que los usuarios generen un cultura de su buen uso en sus diferentes contextos de aplicabilidad.

**Tabla 1**

*Entrevista dirigida a la encargada de la Biblioteca “Pedro Elio Cevallos Ponce”*

Pregunta 1.- ¿De acuerdo a los conocimientos que usted tiene que criterios tiene sobre la inteligencia artificial?	Es una rama de la informática se basa en la creación de sistemas que pueden realizar tareas que los seres humanos no la ejecutan de mayor manera y de lo cual no puede realizar la inteligencia humana.
Pregunta 2.- ¿En su experiencia como bibliotecólogo (a), que aspectos podría mencionar de las tecnologías y el uso en las bibliotecas?	En la biblioteca Pedro Elio Cevallos Ponce, contamos con gafas de una realidad virtual en un entorno de objetos y escenas de apariencia real. Lo cual le crea al usuario una sensación de realidad de ese momento, estas gafas se utilizan como estrategia de innovación dentro de las actividades.
Pregunta 3.- ¿A su criterio profesional considera que el utilizar un sistema que permite gestionar información a personas con discapacidad podría brindarle una apertura a la cartera de servicios que prestan a sus usuarios?	La tecnología es un instrumento muy útil en el desarrollo de las personas con algún tipo de discapacidad, facilitando el aprendizaje y disminuyendo las brechas que puede impulsar su autonomía.
Pregunta 4.- ¿La bibliografía dice que la Inteligencia Artificial se acopla en todo contexto, que consejo indicaría para seguir potenciando el entorno en una biblioteca?	Implementar tecnologías que se integran en sus servicios y sistemas de gestión. Dando experiencias valiosas a sus usuarios en el mundo digital.
Pregunta 5.- ¿Los avances tecnológicos son importantes, como profesional en el área que sugerencia brindaría sobre el uso de aplicativos digitales para la promoción lectora?	Gracias a la tecnología podemos leer desde cualquier lugar, ya sea desde una computadora, una tablet o celular, de las cuales nacen sugerencias en donde se debe contar con bibliotecas digitales para niños, para fomentar el hábito de la lectura desde temprana edad, no dejando de un lado la biblioteca tradicional.

**Nota.** Descripción de la entrevista a la persona encargada de la biblioteca “Pedro Elio Cevallos Ponce”

## Descripción de los resultados

### **Categoría: Uso de la Inteligencia Artificial y el uso en bibliotecas.**

De acuerdo con los resultados establecidos en la tabla 1, se obtuvieron las siguientes expresiones por los entrevistados. Sobre el criterio de la Inteligencia Artificial, el principal enfoque es que es una herramienta que comprende al pensamiento humano de la mejor manera, detallando una función elemental para consulta y diseños comprendidos para la satisfacción y acceso de la información. En relación con lo que menciona Perdiñas (2020) que la IA, es elemento desarrollando para mejorar la vida del individuo, capaz de controlar procedimientos que sean requeridos de manera necesaria, y que complemente la lógica humana dentro de su propio entorno. Los profesionales de bibliotecología deberían comprender que las herramientas tecnológicas brindan un apoyo para mejorar las actividades dentro de una biblioteca, sin embargo, surge un cuestionamiento amplio sobre si el rol de este profesional se ve expuesto a no ser solicitado, y que se vea remplazado dentro de sus componentes asistencial en los procesos de biblioteca (Tourn, 2021). Este impacto se puede ver mediante las expresiones y articulaciones que existen en los nuevos planteamientos y requerimientos en los acceso de información que tienen los usuarios al momento de potabilizar el desarrollo y carga de datos en suministros que son de alcance tecnológico, sin embargo su principal enfoque se prioriza acciones como: recuperación de información de manera automatizada, desarrollo exponencial sobre los requerimientos informacionales, determinación y accesibilidad a productos mediáticos, consumismo científico y enfoque hacia el perfil de las personas nativas digitales (Moscoso y Ortiz, 2002). Estos pasos de análisis sobre los recursos tecnológicos surgen a medidas que existen nuevos esquemas sobre el área, quizás la función más operacionalizada es la realidad ejecutiva de la conformación de los recursos de la biblioteca, la automatización surgió para equiparar las destrezas sustanciales de las unidades de información, sin embargo, la IA, suena un poco más humanizado al momento

de comprender necesidades y dar soluciones a la misma (Arónica, 2021).

### **Categoría: sobre gestión de información a personas con discapacidad**

En términos de Arevalo y Quinde (2023) sobre el tema de la discapacidad de una persona en los actuales momentos ya no es un tema de discriminación, sino la literatura misma apoya los procedimientos y mecanismos que deben ser utilizados para brindar acciones específicas sobre el buen uso, el dinamismo y el detalle que hay para ayudar a las personas con capacidades diferenciales [...] de primera manera se debe ser objetivos que las necesidades de las personas pueden ser variadas, sin embargos desde la infraestructura, diseños y mecanismos como materiales específicos de lectura, sistemas de biblioteca o consultorías especializadas son algunos de los diseños contemplados para mejorar la calidad de atención, y es allí donde la IA, puede tener un uso interesante ante la variedad de recursos que esta presenta (Mantilla y Paredes, 2022).

### **Categoría: desarrollo y percepción desde la práctica bibliotecaria**

Es necesario comprender que las buenas prácticas profesionales se basan en un entorno dinámico, que tiene la forma y el desarrollo de generar la buena forma en donde su principal función es generar de manera ética realizar su trabajo de forma correcta, y que este sea desarrollado para proporcionar aspectos positivos dentro de cualquier organización. Sobre este entorno es necesario comprender que la buena práctica se basa en el desarrollo de implementar metodologías que ayuden a producir una funcionalidad efectiva y operativa para los usuarios, y que de hecho en los actuales momentos son requeridos para manejar este entorno. En relación con lo que menciona Manso Rodríguez (2016) sobre las bibliotecas es que deben afinar su servicio a los requerimientos de usuarios, a la proyección que tiene y sobre todo al compromiso que se reivindica en la actualidad.

**Tabla 2**  
*Entrevista dirigida a la encargada de la Biblioteca “Eloy Alfaro”*

Pregunta 1.- ¿De acuerdo a los conocimientos que usted tiene que criterios tiene sobre la inteligencia artificial?	Esto podría ser una herramienta buena, nos ayudaría automatizar procesos, y mejorar la calidad de los servicios.
Pregunta 2.- ¿En su experiencia como bibliotecólogo (a), que aspectos podría mencionar de las tecnologías y el uso en las bibliotecas?	Usamos inteligencia artificial, y el uso de la computadora libros digitales en donde ellos traen preguntas y respuestas en donde los usuarios hacen uso de las tecnologías.
Pregunta 3.- ¿A su criterio profesional considera que el utilizar un sistema que permite gestionar información a personas con discapacidad podría brindarle una apertura a la cartera de servicios que prestan a sus usuarios?	Claro que si, en esta biblioteca si tenemos personas con discapacidad, que se le ha ayudado dándole información de lo que ellos requieren. Para las personas no vidente no contamos con libros en braille.
Pregunta 4.- ¿La bibliografía dice que la Inteligencia Artificial se acopla en todo contexto, que consejo indicaría para seguir potencia el entorno en una biblioteca?	Tiene sus pros y contra en biblioteca este ayudaría a tener información rápida, lo malo es que no leerán que solo dependerán de este sistema.
Pregunta 5.- ¿Los avances tecnológicos son importantes, como profesional en el área que sugerencia brindaría sobre el uso de aplicativos digitales para la promoción lectora?	En este caso les enviaría un link que puedan leer ya que los estudiantes a los usuarios por su tiempo en los dispositivos que por curiosidad los he envidado.

**Nota.** Descripción de la entrevista a la persona encargada de la biblioteca “Eloy Alfaro”

**Categoría: Uso de la Inteligencia Artificial y el uso en bibliotecas.**

De acuerdo con el entrevistado 2, y sobre la proyección que tienen en el uso de la Inteligencia Artificial, es que se debe tener claro que solo existen algunas aplicaciones que pueden ayudar a los alumnos para el desarrollo de sus procesos personales, y de hecho en el mismo consumo de información. Este tipo de tecnologías deben ser aplicadas al entorno social, desde una proyección académica, sin embargo, se pueden presentar diferentes riesgos en este espacio de implementación, los cuales podrían ser: acceso a aplicaciones sin seguridad, abordaje en resolución de tareas que necesitan de la habilidad humana, o funciones que estén dadas para el abordaje privado. Plaza Navas (2024) hace referencia muy acertada sobre la

inteligencia artificial en las bibliotecas en donde se debe tener en cuenta el desarrollo o formación de cultura en esta área como es biblioteca, indica que debe ser muy importante que los usuarios puedan ser alfabetizados para poder lograr un mejor rendimiento de consulta por medio de este tipo de plataformas.

**Categoría: sobre gestión de información a personas con discapacidad**

El tema de discapacidad de acuerdo con esta entrevista ha sido muy importante, les has permitido abrir su abanico de oportunidades, brindados ciertos servicios, develando acciones propias con el personal y transformando el acceso de manera más inclusiva para las personas que tienen un aprendizaje diferenciado al usuario común. En relación con las bibliotecas inclusiva el concepto tiene mayor posicionamiento sobre este tema, ya que en los actuales momentos se debe pensar en diseños que ayuden a compensar esta situación, que produzca un cambio significativo sobre este entorno, y el rediseño de un fondo bibliográfico que visualice los procedimientos para que sean argumentados y abordados de manera funcional para los usuarios (Alonso y Quinde, 2023). Con lo que menciona el autor, es importante desarrollar mecanismos o adaptaciones para que las bibliotecas logren y alcancen el margen de usabilidad para sus propias formas, y desarrollo en la inclusión, se debe recordar que las bibliotecas deben evolucionar con mecanismos que ayuden a solventar su presencia dentro de comunidad humana.

**Categoría: desarrollo y percepción desde la práctica bibliotecaria**

Es necesario que este enfoque sobre las buenas prácticas bibliotecarias ayuden a reforzar el entorno situacional sobre la comprensión que debe haber en la práctica biblioteca, sobre los nuevos ejes profesionales, los abordajes profesionales y la dimensión técnica sobre la presencia de este profesional en los diferentes procesos en los que deben adaptarse. En el abordaje de la entrevista se necesitaba comprender que acciones son productivas para que este profesional pudiera



explorar las buenas prácticas profesionales en tal caso las recomendaciones son: debe tener conocimiento y sugerirlo para sus usuarios, debe desarrollar adaptaciones profesionales para cubrir la demanda de información, y debe estar en constante evolución técnica. En relación con lo que menciona Corral Benítez (2023) se debe comprender la estructuración técnica y científica sobre las buenas prácticas, la determinación completa y las funciones objetivas sobre estos cambios constantes en el abordaje del tema.

**Tabla 3**  
*Entrevista dirigida a la encargada de la Biblioteca "Pedro Gil"*

Pregunta 1.- ¿De acuerdo a los conocimientos que usted tiene que criterios tiene sobre la inteligencia artificial?	La inteligencia artificial es una tecnología que tiene potencial que facilita la vida, permite automatizar y agilizar tareas, saca el mejor provecho de los datos que se dan y los analiza velozmente
Pregunta 2.- ¿En su experiencia como bibliotecólogo (a), que aspectos podría mencionar de las tecnologías y el uso en las bibliotecas?	La tecnología ha cambiado la forma de comunicación entre personas y han aparecido nuevas posibilidades de transmitir la información. Los documentos digitales se conservan de forma permanente. Con el tiempo se han ido produciendo gran cantidad de libros digitales, y es ayuda que los estudiantes, persona en general puedan tener un libro electrónico o digital donde quiera que valla usando diferentes dispositivos
Pregunta 3.- ¿A su criterio profesional considera que el utilizar un sistema que permite gestionar información a personas con discapacidad podría brindarle una apertura a la cartera de servicios que prestan a sus usuarios?	Se debe incluir a participar en las actividades, con un lenguaje inclusivo, prestar servicios que promuevan el desarrollo de la autonomía e inclusión social de las personas discapacitadas
Pregunta 4.- ¿La bibliografía dice que la Inteligencia Artificial se acopla en todo contexto, que consejo indicaría para seguir potencia el entorno en una biblioteca?	Hay que estar siempre actualizado, y si bien es cierto la inteligencia artificial, nos permite atomizar tareas, mejorar la gestión de inventario, ofrecer programas educativos personalizados
Pregunta 5.- ¿Los avances tecnológicos son importantes, como profesional en el área que sugerencia brindaría sobre el uso de aplicativos digitales para la promoción lectora?	La lectura es un hábito que desarrolla la imaginación y capacidad de análisis. El impulso a la lectura es el factor clave para el desarrollo de los niños (as) y jóvenes. Gracias a la tecnología, podemos leer desde cualquier lugar en cualquier momento y en cualquier hora

**Nota.** Descripción de la entrevista a la persona encargada de la biblioteca "Pedro Gil"

**Categoría: Uso de la Inteligencia Artificial y el uso en bibliotecas.**

Sistemas de Catalogación: IA ayuda a automatizar el proceso de catalogación de libros y otros materiales, utilizando técnicas de procesamiento de lenguaje natural (PLN) para

extraer información relevante y organizarla eficientemente.

**Clasificación:** Algoritmos de IA pueden asignar temas y categorías a los materiales basándose en su contenido, mejorando la precisión y rapidez de la clasificación.

**Categoría: sobre gestión de información a personas con discapacidad**

La gestión de la información para personas con discapacidad es un área crucial que busca garantizar la accesibilidad y la inclusión de todos los usuarios en el acceso a la información y los servicios.

**Categoría: desarrollo y percepción desde la práctica bibliotecaria**

En el contexto de la práctica bibliotecaria, el desarrollo y la percepción de la accesibilidad y la inclusión para personas con discapacidad abarca diversas dimensiones, desde la implementación de estrategias prácticas hasta la evaluación de su impacto en la comunidad. Aquí te ofrezco un desglose de esta categoría:

**Desarrollo de Servicios y Recursos Inclusivos**

**Creación de Políticas Inclusivas:** Desarrollar y aplicar políticas que promuevan la inclusión de personas con discapacidad en los servicios y recursos bibliotecarios. Esto incluye la garantía de accesibilidad física, digital y en el acceso a los materiales.

**Desarrollo de Colecciones Accesibles:** Adquirir y catalogar materiales en formatos accesibles, como libros en braille, audiolibros, y recursos digitales con opciones de accesibilidad.

**Servicios Especializados:** Implementar servicios como tutorías personalizadas, asistencia para la navegación en catálogos digitales y apoyo en la utilización de tecnologías asistidas

## Discusión de resultados

### Sobre el uso de inteligencia artificial en bibliotecas

El uso de la inteligencia artificial en las bibliotecas puede convertirse en un concepto estratégico de migración, al ser una herramienta clave para mejorar y afrontar los cambios en el sistema digital. De hecho, la portabilidad y la gestión de estos procesos permitirían a las bibliotecas mejorar tanto su calidad como su presencia en la era digital, posicionándose como centros de información mediante el manejo adecuado de estas tecnologías. En relación con lo señalado por Tega y Oladukon (2023), se debe hacer “hincapié en el escenario inminente de cómo los bibliotecarios podrían prepararse para el uso de la inteligencia artificial en los servicios bibliotecarios futuros, con el fin de apoyar las operaciones de gestión” (p. 2). Es fundamental establecer una relación integral con respecto al uso de estas herramientas, ya que pueden generar cambios significativos en su aplicabilidad, destacando su impacto y transformación en el concepto tradicional de biblioteca. En este contexto, es necesario reconocer que, al tener un pensamiento propio, el ser humano busca información de acuerdo a sus necesidades. Es precisamente en este ámbito donde la biblioteca puede desempeñar un papel transformador, al convertirse en un espacio viable para formar a las personas con la capacidad de utilizar este tipo de herramientas, garantizando así un uso adecuado de la información y promoviendo su acceso (Omame y Nmecha, 2020).

### La formación del usuario en la inteligencia artificial

La presentación de la Inteligencia Artificial (IA) como imagen consumible ha sido más que explorada en el cine. Podemos dar cuenta de ello a través de algunos largometrajes que pudimos ver durante la infancia, la juventud y la adultez (Peña Zerpa, 2023). Sobre este tipo de situación la formación de usuarios es un punto de partida necesario, porque al existir herramientas de este tipo se puede generar ciertas proyecciones sobre el cambio dentro del buen uso, la ética,

la política y la funcionalidad en esta situación. Sin embargo, al ejecutar procesos formativos de usuarios en el entorno de la inteligencia artificial es importante porque ayudaría al uso correcto de esta tecnología, y la biblioteca podría presentar un cambio transformacional en su entorno, determinando así un enfoque diverso de su presencia ante los avances tecnológicos. Cortes et al. (2024) hace presencia y referencia que el uso de la IA, en los contextos formativos puede ser el nuevo enfoque que permita al usuario sostener de manera correcta el buen uso de las mismas, determinando así la eficacia para tener usuarios que fomenten la buena practica y su desarrollo ante este entorno.

### Conclusiones

Dentro de los elementos investigados, el sistema de consultoría se destaca como uno de los más solicitados por los usuarios. Las necesidades y fundamentos de este servicio se centran en la posibilidad de ofrecer un acceso más amplio a la información. En este contexto, el uso de herramientas como ChatGPT, reconocida como un recurso de búsqueda y transformación de datos, permite al servicio de referencia realizar un contraste de la información de manera objetiva, con el fin de proporcionar funciones adicionales a los usuarios. En otras palabras, facilita la mejora de los accesos informacionales de manera más precisa y eficiente. Se puede atribuir al servicio de referencia la implementación de estas herramientas, ya que son los encargados de ofrecer el servicio que está operando dentro de la biblioteca.

La inclusión de la Inteligencia Artificial puede tener sus ventajas y desventajas, porque existen criterios que asumen que este tipo de plataformas puede ayudar a los usuarios a despejar información que sea necesaria para ellos, sin embargo, también puede hacer el individuo poco investigador y tener poco dominio sobre elementos de fuentes confiables que sean abordados desde este tema. Es necesario que se realicen investigaciones que aborden más sobre el tema, porque aún existe desconocimiento sobre el tema, sobre todo que los profesionales en Bibliotecología tengan mayor conocimiento

sobre las buenas prácticas en la biblioteca. Deben ser necesario el abordaje de la inteligencia artificial para mejorar las proyecciones y que debe ser conceptuales para esta propuesta y rediseño en los procesos de la gestión.

Es necesario que dentro de las bibliotecas se comiencen a recrear entornos de búsqueda y acceso con una proyección específica y educativa de la inteligencia artificial, sin embargo, es necesario reconocer la presencia de estos entornos que ayuden a promover un campo mas amplio, critico y sostenible, dentro y fuera de los contextos del pensamiento y de la sociedad, que por ahora vive una transformación ante los elementos digitales.

La implementación de la inteligencia artificial (IA) en los servicios de referencia de las bibliotecas públicas de Portoviejo representa una oportunidad significativa para modernizar y optimizar la gestión de información en estos espacios. La adopción de herramientas basadas en IA puede mejorar la eficiencia en la búsqueda y entrega de información, facilitar la atención personalizada a los usuarios y fomentar la inclusión digital.

### Referencias bibliográficas

- Aguiar, O., Velázquez, R. Aguiar, J. (2019) Innovación docente y empleo de las TIC en la Educación Superior. *Revista Espacio*. 40, (2), 8. <https://n9.cl/0epc>
- Alonso, J., Quinde, M. (2023). Bibliotecas con un enfoque en la diversidad, equidad e inclusión (DEI). *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 126. 122-131. <https://n9.cl/qwvn3>
- Arevalo, J., Cordero, M. (2023). Bibliotecas con un enfoque en la diversidad, equidad e inclusión (DEI). [Documento *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*]. Repositorio digital de la A. Andaluza, España. <https://n9.cl/qwvn3>
- Arónica, S. (2021). La importancia de la tecnología y el tecnologizar en la profesión bibliotecaria. *Revista Prefacio*, 5 (6), 4-6. <https://n9.cl/9yiao>
- Ayuso, D., Gutiérrez, P. (2022). La inteligencia artificial como recurso educativo durante la formación inicial del profesorado. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 25 (2), 347-358. <https://n9.cl/46y91>
- Brun, R. (2021). Inteligencia artificial en bibliotecas: oportunidades como usuarios, y posibles contribuciones. *CLIP De SEDIC: Revista De La Sociedad Española De Documentación E Información Científica*, (83), 1–8. <https://doi.org/10.47251/clip.n83.45>
- Córdova, A., Toapanta, G. Rojas, L. (2019) Tecnologías de información y comunicación (TICS) aplicadas a las organizaciones empresariales. *Revista contribuciones a la Economía*. 17, (1).
- Corral, A. (2023). Documento de buenas prácticas para replicar el proyecto Bibliotecas por la Interculturalidad en otras bibliotecas: aportes desde la experiencia. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 132-158. <https://n9.cl/o15qq>
- Cotino, L. (2019). Riesgos e impactos del big data, la inteligencia artificial y la robótica. enfoques, modelos y principios de la respuesta del derecho. *Revista General de Derecho de Colombia*, 50. <https://n9.cl/b9pen>
- Cruz, M., Pozo, M. Ahusay, H. Arias, A. (2019) Las Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC) como forma investigativa interdisciplinaria con un enfoque intercultural para el proceso de formación de los estudiantes. *e-Ciencias de la Información*. 9, (1). doi: <https://doi.org/10.15517/eci.v1i1.33052>
- Esther, G., Coto, M y Acosta, M. (2023). Educación y la Inteligencia Artificial (IA). *Dominio De Las Ciencias*, 9(4), 242–255. <https://doi.org/10.23857/dc.v9i4.3587>
- Gavilán, C. (2008) SIGB Catálogos y gestión de autoridades Diseño y prestaciones de OPACs. <https://n9.cl/ag46k>
- Guevara Alban, E., Verdesoto Arguello, A y Castro Molina, N. (2020). Metodologías

- de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 3, 163-173. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7591592.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. [5 ed.]. versión online. <https://www.smujerescoahuila.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Huaroto, L. (2023). Avances y desafíos de la inteligencia artificial en los servicios de la Biblioteca en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. [Documento PDF]. <https://n9.cl/c6ln1>
- León, D. (2011) El sistema de información de las bibliotecas: su estructura, historia y progresos en pro del desarrollo académico universitario. *Ciencia y Poder Aéreo*, 6, (1), 24-30. doi: <https://doi.org/10.18667/cienciaypoderaereo.29>
- Manso, R. (2016). Bibliotecas en el siglo XXI: buenas prácticas para ampliar su horizonte. *Revista Publicando*, 3 (6), 318-338. [https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/209#google\\_vignette](https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/209#google_vignette)
- Mantilla, C., Paredes, M. (2022). Impacto del servicio de digitalización para usuarios con discapacidad visual en la Biblioteca Carlos Toro Navas de la Universidad Técnica de Ambato. [Tesis de posgrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio digital de la Universidad Técnica de Ambato.
- Moscoso, P. Ortiz, V. (2002). El impacto tecnológico en el quehacer bibliotecario: hacia un nuevo modelo de biblioteca. *La biblioteca digital. Documentación de las ciencias de la información*, 25, 115-127. <https://n9.cl/9emjz>
- Narea, A. (2023). *Inteligencia Artificial: Cultura y Bibliotecas*. [Documento PDF]. <https://n9.cl/2e2qi>
- Olivia, P. (2020). *Inteligencia artificial y datos masivos en archivos digitales sonoros y audiovisuales*. UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. <https://n9.cl/maom8>
- Paladines, N. (2023) Implementación efectiva de las TIC en la educación para mejorar el aprendizaje: una revisión sistemática. *Revista Multidisciplinaria Ciencia Latina*, 7, (1), 5788-5804. doi: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4862](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4862)
- Plaza, M. (2024). Bibliotecas, archivos e Inteligencia Artificial: de nuevo, ¿ante una encrucijada? *Enredadera: Revista De La Red De Bibliotecas Y Archivos Del CSIC*, (40), 47–58. <https://doi.org/10.20350/digitalCSIC/16285>
- Segura, R. (2023). Inteligencia artificial y administración de justicia: desafíos derivados del contexto latinoamericano. *Rev Bio y Der*, 58, 45-72. <https://n9.cl/w1839>
- Temesio, S. (2022). Reflexiones sobre la inteligencia artificial y la bibliotecología. *Palabra Clave (La Plata)*, 11 (2), 1-9. <https://n9.cl/taz3dq>
- Tourn, L. (2021). Tecnología educativa para el docente bibliotecario. *E-ciencias de la información*, 11 (2), 1-13. doi: 10.15517/eci.v11i2.44714
- Zafra, O. (2006). Tipos de investigación. *Revista Científica General José María Córdova*, 4 (4), 13-14. <https://n9.cl/8d6hq>
- Tega Enakrire, R., Oladukon, B. (2023). Artificial intelligence as enabler of future library services: how prepared are librarians in African university libraries. [Documento PDF]. (PDF) [Artificial intelligence as enabler of future library services: how prepared are librarians in African university libraries](https://n9.cl/8d6hq)
- Omame, I., Nmecha, J. (2020). Artificial Intelligence in Libraries. [Documento PDF]. (PDF) [Artificial Intelligence in Libraries](https://n9.cl/8d6hq)
- Peña Zerpa, C. (2023). Niveles de formación en Inteligencia Artificial (IA): entre la ola y su distanciamiento. [Documento PDF]. (PDF) [Niveles de formación en Inteligencia Artificial \(IA\): entre la ola y su distanciamiento](https://n9.cl/8d6hq)

Cortes Hernández, A., Hernández Hernández,  
C., García Torres, A y Mata Quezadas,  
M. (2024). La Inteligencia Artificial  
Generativa como un Asistente  
Estratégico en la Era del Aprendizaje  
Digital. Revista Ciencia Latina, 8 (4),  
2159-2178.

<https://dialnet.unirioja.es>