

# EXPERIENCIA VIRTUAL DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD SAN MARCOS, CON RESPECTO A LAS PLATAFORMAS VIRTUALES DEL CENTRO DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN (CRAI)

Lic. Tattiana Zamora Badilla<sup>1</sup>  
Universidad Nacional de Costa Rica. Universidad San Marcos.

## RESUMEN

El presente artículo pretende demostrar a través de que herramientas el usuario del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la Universidad San Marcos encuentra una experiencia virtual, que contribuya con su vida estudiantil, desde la perspectiva de la dirección de esta área, basado en datos del año 2019.

**Palabras claves:** Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI), Plataformas virtuales, experiencia virtual.

## ABSTRACT

This article aims to demonstrate through which tools the user of the Resource Center for Learning and Research (CRAI) of the San Marcos University finds a virtual experience that contributes to their student life, from the perspective of the direction of this area, based on data from the year 2019.

**Keywords:** Resource Center for Learning and Research (CRAI), Virtual Platforms, virtual experience.



---

<sup>1</sup> *Diplomado en Bibliotecología y Documentación, Universidad Nacional (UNA)*  
*Bachillerato en Bibliotecología y Documentación con énfasis en Tecnología de la Información y de la Comunicación, Universidad Nacional (UNA)*  
*Bachillerato en Bibliotecología y Documentación con énfasis en Gestión de la Información, Universidad Nacional (UNA)*  
*Licenciatura en Docencia, Universidad San Marcos (USAM)*  
*Docente Virtual del curso Metodología de la Investigación y docente presencial de Seminario de Investigación.*

## INTRODUCCIÓN.

Las instituciones de educación superior están recibiendo en sus aulas a estudiantes “nacidos de la tecnología” los cuales puede encontrar que la experiencia virtual es una manera de sumergirte en un entorno tecnológico y conseguir e interactuar con el entorno real, esta puede ser desde varios ejes como el aprendizaje, la comunicación, las redes sociales y las plataformas académicas entre otras. Este artículo trata propiamente de la experiencia virtual de la comunidad universitaria en general, en cuanto a las herramientas tecnológicas del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la Universidad San Marcos desde la óptica de la dirección del área.

Reconociendo lo anterior antes de comenzar con la descripción de estas plataformas, es relevante describir que el CRAI es un lugar de encuentro para la comunidad universitaria con la finalidad de intercambiar información y discutir ideas, que dispone de un equipamiento físico y virtual e incentiva la creación de las habilidades informativas. Por lo tanto, el CRAI de la USAM es un centro académico con servicios de información y espacios diseñados para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades extracurriculares, que permiten el desarrollo integral de la comunidad universitaria (Universidad San Marcos, 2020: 1), todo esto de la mano con las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

## DESARROLLO.

Primeramente, es relevante mencionar que la USAM a incursionado en el mundo de la educación virtual siendo pionera en esta modalidad a nivel nacional, por ende, debe de contar con herramientas documentales que brinden una experiencia significativa a su comunidad, es en este instante donde entra el CRAI el cual ofrece una cantidad demostrativa de estas herramientas que se vuelven amigas indispensables del proceso de formación universitaria.

Estas herramientas pretenden garantizar el aprendizaje y la formación académica en educación superior desde un alto perfil en el mercado, colocando en el alcance de sus usuarios, contenidos bibliográficos actualizados, en formato digital, las cuales se brindan con el objetivo de que el interesado enriquezca las tareas académicas, su conocimiento intelectual, los proyectos de investigación o sus tesis de grado.

Dentro de la gama de plataformas bibliográficas se encuentran las de índole suscrito estas plataformas por las cuales las USAM invierte anualmente un presupuesto robusto para que el estudiante, profesor o su comunidad usuaria, obtenga estas herramientas, para las cuales es necesario tener clave de acceso y realizar la conexión desde las instalaciones de la institución o de manera remota, las mismas se conocen a continuación,

1. EBSCOhost: Las bases de datos que ofrece esta plataforma esta dividido en textos completos, índices y publicaciones periódicas académicas que cubren diferentes áreas de las ciencias y humanidades. Actualmente el CRAI ofrece estas bases de datos de acuerdo a su oferta estudiantil, siendo a fin a cada una de estas a las carreras universitarias, entre las principales categorías están las Bases de Datos Académicas las cuales “brindan a los investigadores y estudiantes cientos de revistas académicas a texto completo, así como acceso a los índices temáticos principales” (EBSCO Information Services, Inc., 2020) y las Bases de datos para empresas, “las cuales apoyan a los equipos de investigación organizacional y desarrollo (...)” (EBSCO Information Services, Inc., 2020), las ofrecidas por la unidad de información de la USAM están mostradas en la tabla 1, siendo cada una de estas base de datos actualiza semanalmente.

Tabla 1. Descripción de las bases de datos EBSCOhost - CRAI USAM.

Bases de datos EBSCOhost - CRAI USAM	Descripción
Regional Business News:	Esta base de datos provee una amplia cobertura en texto completo de publicaciones de negocios a nivel regional, incluye más de 80 publicaciones de negocios regionales que abarcan todas las áreas metropolitanas y rurales de Estados Unidos.
Business Source Complete	Contiene la principal colección de textos completos y registros bibliográficos de publicaciones académicas sobre temas empresariales. Cubre ampliamente numerosos temas, e incluye los resúmenes e índices de las principales publicaciones académicas sobre negocios que se remontan a 1886. Además, permite buscar referencias citadas de más de 1.300 revistas especializadas.
Education Source	Está diseñado para satisfacer las necesidades de estudiantes, profesionales y creadores de políticas de educación. La colección

ofrece índices y resúmenes de más de 2.850 publicaciones periódicas e incluye el texto completo de más de 1.800 publicaciones, 550 libros y monografías, ponencias de conferencias relacionadas con la educación, citas de más de 4 millones de artículos, como reseñas de libros, y más de 100.000 nombres de evaluaciones educativas controladas y con referencia cruzada. Education Source abarca todos los niveles educativos, desde la primera infancia hasta la educación superior, y también incluye especializaciones, como educación multilingüe, educación de la salud y evaluaciones.

Fuente Académica Premier

Es una colección de rápido crecimiento que contiene más de 570 publicaciones académicas provenientes de Latino América, Portugal y España. Se cubren todas las áreas temáticas principales, con mayor énfasis en agricultura, biología, economía, historia, leyes, literatura, filosofía, psicología, administración pública, religión y sociología. Es una herramienta indispensable de un alcance excepcional que está diseñada para realizar investigaciones académicas accesibles en formato PDF.

GreenFILE

Ofrece información proveniente de investigaciones confiables sobre todos los aspectos del impacto humano en el medioambiente. Cuenta con una colección de títulos de fuentes académicas, gubernamentales y de interés general sobre calentamiento global, construcción ecológica, polución agricultura sustentable, energía renovable, reciclaje y muchos más. Esta base de datos provee índice y resúmenes de más de 384.000 registros, además de texto completo de Acceso abierto para más de 4.700 registros.

Library, Information Science & Technology  
Abstracts

Indexa más de 560 publicaciones fundamentales, aproximadamente 50 publicaciones prioritarias y cerca de 125 publicaciones seleccionadas, además de libros, informes de investigación y ponencias. La cobertura de temas incluye biblioteconomía, clasificación, catalogación, bibliometría, recolección de información en línea, administración de información, etc. La cobertura de la base de datos se remonta hasta mediados de la década de 1960.

---

Fuente: Elaboración propia. (2020, basado en EBSCOhost, 2020)

2. E libro: esta biblioteca virtual ofrece aproximadamente a la comunidad de la USAM 89.000, libros en texto completo de diferentes casas comerciales, esta empresa se considera “líderes editoriales (...) en organizaciones educativas están utilizando la tecnología eLibro para distribuir libros, cursos, reservas, colecciones especiales, reportes y otros documentos en línea, en un ambiente que protege las marcas, así como los derechos de autor”. (E Libro, 2020:1) Siendo esta herramienta la principal para el debido desarrollo del cursado universitario ya que brinda a sus usuarios gran cantidad de libros afines con su carrera universitaria bien sea impartida (profesor) o cursando (estudiante) brindando también su respaldo a autores individuales y empresas con servicios tales como edición y publicación electrónica e IaP (impresión a pedido).
3. Biblioteca Editorial Tecnológica de Costa Rica: se conoce como una dependencia especializada del Tecnológico de Costa Rica, la cual brinda la posibilidad de suscribir libros en formato digital, por lo tanto, los libros que el usuario podrá encontrar en esta plataforma son propiamente de esta editorial, la cual es de índole nacional. (Universidad San Marcos, 2020: 4)

Reconociendo las plataformas suscritas, también se encuentra las de acceso abierto (en inglés, *Open Access*, OA) el cual se define como el acceso gratuito a la información y al uso sin restricciones de los recursos digitales por parte de todas las personas. Cualquier tipo de contenido digital puede estar publicado en acceso abierto: desde textos y bases de datos hasta software y soportes de audio, vídeo y multimedia. A pesar de que la mayoría del contenido digital disponible está constituido exclusivamente por texto, un número cada vez mayor de recursos combina textos con imágenes, bases de datos y archivos ejecutables. (Unesco, 2020: 1) Las plataformas bajo esta categoría ofrecidas por CRAI son las siguientes,

1. Biblioteca Catálogo en Línea: este sistema integrado de gestión de bibliotecas está basado en el software libre KOHA, el cual permite administrar los procesos bibliotecarios y gestionar los servicios a los usuarios, de su colección física, demostrando también cada uno de estos desde su modalidad de Catálogo de acceso público en línea (en inglés, OPAC es el acrónimo de *Online Public Access Catalog*),

en el cual el usuario puede visualizar que ofrece en formato físico esta unidad de información desde una plataforma digital de conexión remota.

2. Repositorio Digital Institucional SUWA: es un archivo digital donde se depositan, en formato electrónico documentos virtuales, esta plataforma está basada en DSpace el cual es un software de código abierto que provee herramientas para la administración de colecciones digitales, CRAI ofrece dentro de estas los Trabajos Finales de Graduación (TFG), los Objetos de Aprendizaje (OA, lecturas y videos) y la producción intelectual del cuerpo docente y estudiantil que se requiera publicar en la misma todos bajo licenciamiento de Creative Commons, propiamente Atribución No Comercial-Sin Derivadas 4.0 Internacional.
3. Revista Académica Institucional (RAI): Esta herramienta está basada en la página web de la USAM, es una publicación periódica semestral, en la cual se puede encontrar artículos libres, artículos de opinión, escritos especializados y artículos académicos-científicos en sus diferentes secciones. Todos los artículos publicados están bajo licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional. (Universidad San Marcos, 2020: 2) Destacando que toda la comunidad universitaria puede publicar en la misma, siempre y cuando cuente con la aprobación del Comité Editorial.

Antes de continuar con la demás herramienta OA, es importante mencionar que las tres primeras son obras de CRAI, es decir, el área las administra, alimenta, actualiza y gestiona con la documentación que corresponde a cada una de estas, y que llegue al usuario final, sin necesidad de colocar credenciales de uso ya que esta modalidad no lo amerita. A continuación, se conocen las demás plataformas de acceso abierto que ofrece la unidad de información,

4. Real Academia Española: El Diccionario de la lengua española es el resultado de la colaboración de todas las academias, cuyo propósito es recoger el léxico general utilizado en España y en los países hispanicos. Se dirige, fundamentalmente, a hablantes cuya lengua materna es el español, quienes encontrarán en él recursos suficientes para descifrar textos escritos y orales. (Real Academia Española, 2020: 3)

Esta herramienta es relevante para la comunidad ya que es de origen mundial, conocida como la obra por excelencia en calidad.

5. Open Libra: Esta herramienta contiene material de calidad bajo licencias libres reuniendo la mayor cantidad de recursos bibliográficos de calidad prestando un especial interés a aquellos escritos en lengua castellana. De este modo, los usuarios pueden consultar un libro, o descargárselo para imprimirlo o leerlo en su dispositivo favorito, pueden acceder a este servicio y realizar sus búsquedas de una forma cómoda y categorizada. (Universidad San Marcos, 2020: 8)
6. Revista Digital Matemática, Educación e Internet: es una publicación semestral, gratuita y de acceso abierto, auspiciada por el Instituto Tecnológico de Costa Rica, publicando artículos originales de investigación, teóricos y aplicados, en matemática, enseñanza de la matemática (a todos los niveles educativos) y temas afines. (...) Esta pretende ser un punto de encuentro en el quehacer internacional en el campo de las matemáticas y su enseñanza y constituye un espacio para la reflexión y divulgación de las matemáticas y sus enseñanza y temas afines. Su público meta son docentes de primaria, secundaria y universitaria tanto como estudiantes e investigadores en matemática y enseñanza de la matemática. (Instituto Tecnológico de Costa Rica, 2020:1)
7. Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica (CCPCR): el usuario podrá encontrar información relevante en el área de Contaduría Pública, realizado por el CCPCR, el mismo es una organización profesional de naturaleza pública no estatal, creada en 1947, con la finalidad de promover el desarrollo de la Contaduría Pública, velando ante la sociedad por la credibilidad de los contadores públicos autorizados (CPAs) en su debido ejercicio profesional, y en cumplimiento de los valores, éticos, morales y profesionales. (Universidad San Marcos, 2020: 8)
8. Sistema Costarricense de Información Jurídica: Esta plataforma forma parte del proyecto de Informática Jurídica del Programa de Modernización de la Administración de Justicia, desarrollado a través del contrato de préstamo 859/OC-CR entre el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el gobierno de la República de Costa Rica. En este sistema, el usuario puede consultar la información normativa y jurisprudencial en forma integrada. Contiene la legislación promulgada desde el

año 1821 (leyes, decretos ejecutivos, convenios internacionales, reglamentos y demás normas de aplicación general). Asimismo, la jurisprudencia de Tribunales, Salas de Casación y Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia; la jurisprudencia administrativa de la Procuraduría General de la República y del Ministerio de Hacienda. (Universidad San Marcos, 2020: 9)

Conociendo las dos categorías de plataformas virtuales ofrecidas desde CRAI, vemos que la experiencia virtual de su comunidad usuaria es de alto perfil, es aquí donde podemos ejemplificar el uso de las herramientas principales (E libro y EBSCOhost) las cuales son de la categoría de suscritas por ende reportan estadísticas, en los tres cuatrimestres del 2019,

Tabla 2. *Uso anual de los servicios de E Libro en el año 2019.*

Cuatrimestres	Mes	Libros Descargados	Páginas Vistas	Capítulos Descargados	Páginas Impresas	Páginas Copiadas
Cuatrimestre I	Enero	252	7587	17	869	78
	Febrero	135	14774	23	4635	175
	Marzo	105	14598	1	122	236
	Abril	65	10073	2	111	142
Cuatrimestre II	Mayo	101	5780	38	1149	68
	Junio	110	16677	8	296	117
	Julio	64	18198	0	118	189
	Agosto	44	11992	0	0	193
Cuatrimestre III	Septiembre	86	6348	2	366	16
	Octubre	81	12691	37	703	106
	Noviembre	22	6550	4	110	65
	Diciembre	11	4139	2	4	49
<b>Total</b>		1076	129407	134	8483	1434

Fuente: E libro.net. (2020).

Con respecto a la tabla anterior se logra visualizar que la plataforma les brinda una experiencia robusta y amigable a los usuarios, ya que el mismo puede descargar libros, ver páginas, descargar capítulos, imprimir páginas y copiar páginas, visualizando los números del recuadro se puede afirmar que la población del 2019 de usuarios, que tienen autorización de uso de esta herramienta se compone de 3050 estudiantes promedio, más de 60 administrativos y más de 60 docentes tanto en la modalidad virtual como la presencial,



vivieron una experiencia académica virtual de alta categoría utilizando esta herramienta para su bienestar educativo.

Continuando con E Libro, también se puede visualizar como desde CRAI se brindan los accesos cada inicio de cuatrimestre a una población universitaria bastante grande la cual se puede observar en el siguiente gráfico.

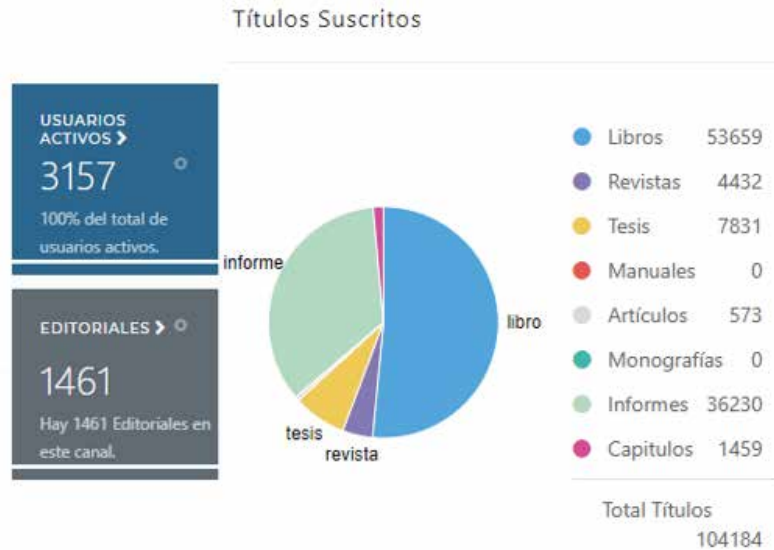


Figura 1. Usuarios suscritos y editoriales disponible en E Libro en el primer cuatrimestre del 2020.

Fuente: E libro.net. (2020)

En el gráfico anterior podemos interpretar que cada inicio de cuatrimestre más de tres mil usuarios recibe las credenciales de uso para el ingreso desde el campus universitario o bien de manera remota a la plataforma E Libro, la cual le ofrece más de 1000 casas editoriales que brindan 53659 libros, 4432 revistas, 7831 tesis, 573 artículos, 36230 informes y 1459 capítulos, sirviendo en su totalidad 104184 documentos, claramente obteniendo una experiencia actualizada ubicando a la USAM en una universidad de alto perfil académico, con este tipo de servicio virtuales.

En contra parte, se encuentra la plataforma EBSCOhost la cual estuvo disponible para el año 2019 a 3050 estudiantes promedio, más de 60 administrativos, 6500 estudiantes egresados y

más de 90 docentes tanto en la modalidad virtual como la presencial, los cuales arrojan el siguiente número de usos en ese mismo año,

Tabla 3. *Uso anual de los servicios de Ebscohost en el año 2019.*

Cuatrimestre	Meses	Sesiones	Búsquedas	Total, de solicitudes	Texto completo	Total, de solicitudes de enlace	Utilización de resúmenes
I Cuatrimestre	Enero	365	559	254	32	2	220
	Febrero	574	1078	314	53	5	256
	Marzo	320	555	178	43	0	135
	Abril	539	1147	261	69	4	188
II Cuatrimestre	Mayo	509	1073	329	52	2	275
	Junio	342	1001	185	74	4	107
	Julio	418	1248	150	56	6	88
	Agosto	388	1196	269	143	3	123
III Cuatrimestre	Septiembre	450	3317	346	26	4	317
	Octubre	912	4433	352	130	8	214
	Noviembre	479	4627	697	157	10	530
	Diciembre	85	233	80	20	1	59
Total		5381	20467	3415	855	49	2511

Fuente: EBSCOhost. (2020).

En el recuadro anterior se logra visualizar la cantidad de sesiones de usuario, número de búsquedas, total de solicitudes, documentos consultado a texto completo, total de solicitudes de enlace permanente de documentos utilizados y utilización de resúmenes. Se destaca que el número de búsqueda anual es de 20467, lo que quiere decir que aproximadamente al menos cada persona utilizo la herramienta una vez en su experiencia universitaria ya que cuatrimestral esta herramienta cuenta con acceso a 9700 usuarios si lo visualizamos por los tres cuatrimestres daría un total de 29100, usuarios.

Ahora bien, conociendo lo anterior, podemos observar que las bibliotecas del siglo XXI en la actualidad también conocidas como CRAI, deben de contar con herramientas en línea, para evolucionar al precipitado mundo tecnológico y brindar la mejor de las experiencias a sus usuarios tanto reales como potenciales, en este punto se debe destacar que también el CRAI de la USAM brinda otros servicios digitales como los son:

1. Acceso a Internet: ofreciendo acceso a internet a través de sus computadores, tablets y de Wifi.
2. Computadores: se ofrecen computadoras de uso individual (salón de estudio por cubículos) o de uso grupal (laboratorio de computo)
3. Portal web: dentro de la página de la USAM el CRAI cuenta con un apartado desde el cual ofrece la información sobre el centro a sus usuarios, información sobre talleres, horarios, actividades, contactos, plataformas, revista en línea, área de investigación entre otras.
4. Alfabetización informacional: atención de usuarios vía telefónica, *Customer relationship management* (CRM) y correo digital institucional, con la atención de dos personas en un horario semanal de 12 horas por día.

### CONCLUSIÓN.

Por lo tanto, registrando lo anterior, damos por hecho que a través del reconocimiento de los diferentes servicios y productos en línea que ofrece la USAM a su población universitaria ofrece experiencias memorables y amigables desde CRAI para su vida estudiantil, ya que no solamente cuentan con plataformas reconocidas a nivel mundial, sino también una publicación periódica universitaria donde pueden publicar su producción intelectual, herramientas administradas desde CRAI que solventan sus necesidades informacionales, además son atendidos por los diferentes canales de comunicación por personas con actitud de servicio y profesionales en el área y finalmente se da por hecho que el personal de esta unidad de información se preocupa por estar en constante actualización con respecto a las Tecnologías de la Comunicación e Información (TIC) con el objetivo de que lleguen al mercado académico.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

EBSCOhost. (2020). *Bases de datos EBSCOhost*. [Bases de datos]. Disponible en:

<http://web.b.ebscohost.com/ehost/search/selectdb?vid=0&sid=71319851-01ee-474d-b194-ece13437a821%40pdc-v-sessmgr05>

EBSCO Information Services, Inc. (2020). *Productos y Servicios: Base de datos para investigación*. [Página web]. Disponible en:

<https://www.ebsco.com/e/latam/productos-y-servicios/base-de-datos-para-investigacion>

E libro.net. (2020). *Reportes estadísticos mensuales*. [Plataforma en línea]. Disponible en:

[https://elibro.net/es/lc/usanmarcos/reportes/por\\_mes/](https://elibro.net/es/lc/usanmarcos/reportes/por_mes/)

Instituto Tecnológico de Costa Rica. (2020). *Revista Digital Matemática, Educación e Internet*. [Página Web]. Disponible en:

<https://tecdigital.tec.ac.cr/revistamatematica/paginasgenerales/SobrelaRevista.htm>

Real Academia Española. (2020). *Diccionario de la lengua española*. [Página Web].

Disponible en: <https://dle.rae.es/>

Unesco. (2020). *¿Qué es acceso abierto?* [Página Web]. Disponible en:

<https://es.unesco.org/open-access/%C2%BFqu%C3%A9-es-acceso-abierto>

Universidad San Marcos. (2020). *Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación*

(CRAI): *Descripción*. [Página Web]. Disponible en:

<https://www.usanmarcos.ac.cr/content/centro-de-recursos-para-el-aprendizaje-y-la-investigacion-crai>