

Perfiles y usos de la Inteligencia Artificial por Profesionales de Biblioteca y Académicos en los Servicios de Apoyo a la Investigación de una Universidad Estatal

Profiles and uses of Artificial Intelligence by Library Professionals and Academics in the Research Support Services of a State University

Yerko Miljan Cubillos Figueroa 

Universidad de Tarapacá, Arica, Chile

Recibido:

30 de diciembre, 2025

Aceptado:

06 de abril, 2026

Publicado:

02 de octubre, 2026

*Autor de

correspondencia

Yerko Miljan Cubillos
Figueroa

Universidad de Tarapacá

Correo electrónico:

[cubillos.figueroa.y@
gmail.com](mailto:cubillos.figueroa.y@gmail.com)

Citar como

Cubillos Figueroa, Y.
(2026). Perfiles y usos de la
Inteligencia Artificial por
Profesionales de Biblioteca y
Académicos en los Servicios
de Apoyo a la Investigación
de una Universidad Estatal.
*Revista De Estudios Y
Experiencias En Educación*, 25,
1-15. [https://rexe.cl/index.php/
rexe/article/view/3716](https://rexe.cl/index.php/rexe/article/view/3716)

RESUMEN

El presente estudio tiene por objetivo determinar las características y percepciones de los profesionales de Bibliotecas y de académicos de una Universidad Estatal respecto del uso de herramientas basadas en Inteligencia Artificial (IA) en los Servicios de Apoyo a la Investigación. Este estudio se enmarca en un contexto de transformación digital que impacta significativamente en las instituciones de educación superior, donde la IA aparece en escena como una herramienta esencial para optimizar procesos académicos y de gestión de información. Este estudio cuenta con método cuantitativo con diseño metodológico no experimental y transversal con alcance descriptivo. La muestra corresponde a profesionales de biblioteca de sede Arica (n=8) y académicos de la Universidad Estatal (n=75). El instrumento de recopilación de datos fue una encuesta. Los resultados indican que tanto los profesionales de biblioteca como los académicos reconocen la capacidad de la IA para mejorar el desarrollo de tareas relativas a la gestión de datos, recuperación de información y asistencia en la redacción académica. Sin embargo, expresan preocupación respecto a la necesidad de formación especializada, consideraciones éticas y posible automatización de funciones que podría afectar la naturaleza de sus roles profesionales. En conclusión, la implementación adecuada de herramientas impulsadas por IA en los Servicios de Apoyo a la Investigación requiere no solo de integrar tecnologías emergentes, sino también de estrategias institucionales que contemplen la capacitación de personal, ética en el uso de la tecnología y redefinición de roles profesionales. Este estudio aporta al entendimiento sobre los retos y oportunidades que la IA dispone en el ámbito académico y bibliotecario, ofreciendo antecedentes para futuras investigaciones y políticas institucionales en la materia.

PALABRAS CLAVE

Inteligencia Artificial; Bibliotecas Universitarias; Servicios de Apoyo a la Investigación.

ABSTRACT

The objective of this study is to determine the characteristics and perceptions of library professionals and academics at a state university regarding the use of Artificial Intelligence (AI)-based tools in research support services. The study is situated within a context of digital transformation significantly impacting higher education institutions, where AI has emerged as an essential tool for optimizing academic and information management processes. The study employs a quantitative method with a non-experimental, cross-sectional design and a descriptive scope. The sample consists of library professionals from the Arica campus (n=8) and academics from the state university (n=75). Data collection was conducted via a survey. The results indicate that both library professionals and academics recognize the capacity of AI to enhance tasks related to data management, information retrieval, and academic writing assistance. However, they express concerns regarding the need for specialized training, ethical considerations, and the potential automation of functions that could affect the nature of their professional roles. In conclusion, the effective implementation of AI-driven tools in research support services requires not only the integration of emerging technologies, but also institutional strategies that address staff training, the ethics of technology use, and the redefinition of professional roles. This study contributes to the understanding of the challenges and opportunities AI presents in the academic and library sectors, providing a foundation for future research and institutional policies in this area.

KEYWORDS

Artificial Intelligence; University Libraries; Research Support Services.

1. Introducción

La integración de la Inteligencia Artificial (en adelante IA) en diversos sectores ha demostrado ser una tecnología de asistencia robusta que tiene el potencial de acelerar los procesos productivos, científicos y educativos. Esta tecnología tiene la capacidad de transformar la manera en que la Biblioteca apoya a los investigadores mediante los Servicios de Apoyo a la Investigación, en 7 aspectos: gestión de datos de investigación, acceso abierto, publicaciones académicas, medición del impacto de la investigación, guías de investigación, consultas de investigación y recomendaciones de herramientas de investigación (Si et al., 2019).

En el escenario actual de la educación superior "la inserción de tecnologías de IA" está transformando diversos aspectos de la actividad universitaria. Las Bibliotecas Universitarias tradicionalmente concebidas como el núcleo del acceso a la información y documentos, resultado de la divulgación científico-académica, enfrentan el desafío de integrar la IA en sus servicios, en especial aquellos Servicios de Apoyo a la Investigación. La implementación efectiva depende en gran medida de las percepciones, actitudes y preparación de los profesionales responsables de estos entornos.

Las Bibliotecas Universitarias históricamente han desempeñado un rol fundamental en la provisión de colecciones bibliográficas para investigación, servicios de apoyo y capacitación en la gestión de datos, deben adaptarse a nuevas exigencias (Sørensen, 2021). La misión de la Bibliotecas Universitarias ha sido, y continúa siendo, apoyar la labor investigativa y docente mediante el suministro de recursos bibliográficos, tanto físicos como electrónicos, y prestación de servicios que faciliten la investigación.

En las Bibliotecas Universitarias de países desarrollados el área de Apoyo a la Investigación se ha convertido en una parte integral que los conecta de forma concreta con unos de los roles más importantes de las universidades, la investigación. En las universidades de primera clase mundial el área depende del sector de investigación institucional, mientras que en las universidades de nivel medio se sitúa en las Bibliotecas Universitarias.

Aunado a lo anterior, en el contexto Latinoamericano las iniciativas de apoyo a la investigación se encuentran en estado primario o simplemente aún no se implementan en las Bibliotecas Universitarias. En su mayoría, se encuentran descritos en el sitios web institucionales, salvo la investigación de Alfaro Jiménez et al. (2024) quién indaga sobre cómo las Bibliotecas Universitarias aportan a los procesos de investigación realizados en las universidades, mediante un análisis bibliométrico y sistemático de la literatura.

En el caso del contexto nacional, no existen investigaciones formales sobre apoyo bibliotecario a la investigación. Tan solo se ha publicado un documento de trabajo de la Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación (en adelante CABID) sobre Servicios de Apoyo a la Investigación y Publicación Científica (Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación del Consejo de Rectores de Chile, 2020).

Las opiniones de los profesionales de Bibliotecas Universitarias sobre el aporte de la IA son fundamentales para comprender las limitantes y oportunidades que se pueden generar durante su implementación. Estos profesionales no solo deben estar familiarizados con las herramientas de IA, sino también poseer la capacidad de visualizar cómo estas herramientas pueden mejorar los servicios existentes, de forma particular en el ámbito de Apoyo a la Investigación, el cual es fundamental en el desarrollo académico y científico de las universidades. A través de la IA es posible automatizar procesos rutinarios, optimizar la gestión de datos y ofrecer servicios personalizados, lo cual podría liberar funcionarios para tareas de mayor valor agregado.

El despliegue de la IA en Bibliotecas Universitarias enfrenta retos considerables, tales como: inversión en infraestructura y aplicaciones, junto con capacitación continua para manejar estas tecnologías de forma efectiva. A pesar de estos obstáculos, los beneficios potenciales de la IA son relevantes, tales como: capacidad de acelerar el análisis de grandes volúmenes de datos y automatizar procesos rutinarios, elementos que en conjunto tiene el potencial de mejorar los Servicios de Apoyo a la Investigación. Algunos ejemplos de estos avances son: el uso de la IA para analizar patrones complejos en textos (Coleman y Keller, 2022), la dinamización de servicios en línea mediante chatbots y agentes virtuales en plataformas como MSN y WeChat (Li et al., 2022), implementación de algoritmos de aprendizaje profundo para recomendaciones bibliográficas inteligentes (Liu, 2023).

En cuanto a los países desarrollados, se han logrado avances significativos en la inserción de IA en las Bibliotecas Universitarias. En Estados Unidos, por ejemplo, se han desarrollado chatbots basados en IA para dinamizar los servicios de referencia virtual (Rodríguez y Mune, 2022), mientras que en China, la IA se utiliza para transcripciones de referencias y para implementar sistemas de recomendación inteligente basados en aprendizaje profundo (Wang, 2022). Estas experiencias brindan un panorama sobre las posibles aplicaciones de tecnologías IA en otros contextos, no obstante, también indican que estas tecnologías se deben adaptar a las realidades y necesidades locales.

La inserción de herramientas de IA en el quehacer de bibliotecas universitarias y en procesos de investigación institucional ha mejorado aspectos relativos a la eficiencia, personalización y acceso a la información. Sin embargo, esta innovación trae consigo conflictos éticos que comprometen dimensiones fundamentales como la privacidad, transparencia, equidad, integridad académica y responsabilidad profesional (Tsekea y Mandoga, 2024).

El uso de herramientas de con IA ha ocasionado la aceleración del desarrollo de investigación y de la publicación científica, reducción de los tiempos en el flujo de trabajo. En el caso de la revisión bibliográfica plataformas como Scite, Elicit, Perplexity, Consensus y Semantic Scholar han facilitado el análisis de elevados volúmenes de publicaciones de forma expedita y eficiente, identificando citas clave y generando resúmenes automáticos de investigaciones relevantes. Según Van Dijk et al. (2023) con ayuda de la IA se puede acelerar el proceso de revisión de estudios de forma transparente y confiable utilizando la herramienta IA ASReviews para la revisión de títulos y resúmenes.

En cuanto a la colaboración científica herramientas como Research Rabbit y Connected Papers generan interacción entre estudios y autores, lo cual potencia la creación de redes académicas interdisciplinarias. Aunado a lo anterior, Research Rabbit también desempeña un rol importante en el mapeo científico procesando y analizando datos complejos para producir visualizaciones informativas e intuitivas (Calle-Pesántez & Pallo-Chiguano, 2024).

En relación al apoyo en la escritura, herramientas como ChatGPT, Gemini, Claude, Wordvice AI y Tyoeset. io proporcionan asistencia en la generación de texto, ajuste de estilos y formatos de publicación. También las plataformas de asistencia IA generativa, como ChatGPT, pueden propiciar variados usos que benefician a los investigadores, como la visualización de datos, el análisis de datos y la interpretación de datos. Sin embargo persisten problemas asociados a la calidad de los datos, los sesgos, ética y privacidad de datos (Kirtania, 2023).

Dado que, resulta indispensable comprender las características y percepciones de los profesionales de Bibliotecas y de los académicos respecto del uso de herramientas basadas en IA. Este conocimiento permitirá orientar de forma efectiva la implementación y fortalecimiento de los Servicios de Apoyo a la Investigación, considerando las oportunidades y retos que la IA representa para la academia y la gestión de la información.

2. Metodología

Este estudio cuenta con método cuantitativo con diseño metodológico no experimental y transversal. La recolección de datos se realizó en un solo momento, sin manipular variables con un enfoque descriptivo.

Para la recolección de datos se emplearon dos encuestas, diseñadas específicamente para cada grupo de participantes: profesionales biblioteca y académicos de universidad.

Cada encuesta incorporó preguntas de tipo cerradas. Las preguntas cerradas permitieron obtener datos cuantificables y facilitaron el análisis estadístico, conocer percepciones, experiencias y opiniones de los participantes.

2.1 Población y muestra

La población de este estudio se compone por profesionales de Biblioteca (n=8) y académicos (n=366). El muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia, corresponde a todos los profesionales de Biblioteca de sede Arica (n=8) y académicos (n=75). Respeto a los criterios de inclusión los académicos encuestados (a) debían desempeñar funciones en jornada completa, en planta o contrata (b) haber publicado al menos 1 artículos en los últimos 10 años (c) contar con perfil en la plataforma institucional de investigación Pure y (d) encontrarse adscrito a un departamento académico asociado a una facultad.

Se efectuó un muestro no probabilístico por conveniencia. Según Hernández et al. (2014) el muestreo no probabilístico corresponde a aquellos procedimientos “en los que la selección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas asociadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador” (p. 177).

2.2 Aspectos éticos

En cuanto al consentimiento informado de los participantes, se comunicó en el apartado introductorio de la encuesta los objetivos del estudio y procedimiento de tratamiento de los datos suministrados. Por lo tanto, se da por entendido que al participar de la encuesta consienten formar parte del proceso prescrito y posterior uso investigativo de la información entregada. Respecto a la anonimización de las identidades de los encuestados, cuando fue necesario se sustituyó por codificación numérica correlativa.

2.3 Procedimiento, recogida y análisis de datos

En primera instancia se aplicó una encuesta destinada para profesionales que desempeñen funciones en Biblioteca y otra para académicos de la universidad. Se optó por encuestar a la totalidad de los profesionales de Biblioteca, por su acotado número, y enviar la encuesta a los académicos que han publicado al menos 1 artículo en los últimos diez años. Respecto a la identificación de los académicos que utilizan herramientas basadas en IA se realizó consultando una base de datos institucional que contenía correos electrónicos oficiales. No se aplicó encuesta previa ni se empleó un proxy específico para la preselección de usuarios IA; en cambio, se optó por una convocatoria abierta mediante correo electrónico.

El instrumento de recolección de datos fue diseñado y aplicado en la plataforma Google forms la cual fue configurada para aceptar sólo respuestas provenientes de direcciones de correos electrónicos institucionales. Cabe señalar, que la condición de usuarios de IA en profesionales de Biblioteca y académicos fue determinada a partir de los datos auto reportados en la encuesta.

El periodo de aplicación del instrumento en académicos inició el 16 de diciembre de 2024 y finalizó el 7 de enero del 2025. Se decidió cerrar la encuesta en esa fecha debido a que se dejó de recibir encuestas resueltas. En el caso de los profesionales de Biblioteca se aplicó el instrumento a todos los profesionales en diciembre de 2024. Esta estrategia buscó una cobertura completa del universo involucrado en los Servicios de Apoyo a la Investigación desde el ámbito de una Biblioteca de Universidad Estatal.

2.4 Criterio de validez y de confiabilidad

El instrumento de recolección de datos fue revisado por expertos en bibliotecología y tecnología de la información para procurar que las preguntas fuesen pertinentes y abordaran adecuadamente los objetivos de la investigación. La validez del contenido es una forma de conocer si la información de un proceso, un sitio web o una investigación, cumple con los objetivos y es adecuada para su propósito (Hernández et al., 2014).

La confiabilidad se logró mediante el análisis de ítems, examinando individualmente cada ítem cerrado para identificar aquellos que no correlacionan bien con el resto, lo que puede indicar que no miden lo que se espera (Hernández et al., 2014).

2.5 Instrumento de evaluación

Los instrumentos de recolección de datos fueron dos encuestas, la primera aplicada a académicos y la segunda a profesionales de Biblioteca. Ambos pretendían conocer opiniones sobre los desafíos asociados a las herramientas de IA en los servicios de apoyo a la investigación, mediante dimensiones de análisis relacionadas con: (1) uso de herramientas basadas en IA, (2) apoyo a la investigación e (3) implementación de la IA.

En el caso de los académicos se indagó en las siguientes dimensiones de análisis:

Tabla 1

Dimensiones de análisis de encuesta para académicos

Dimensión de análisis
Género de los encuestados
Experiencia laboral en Universidad
Facultades representadas
Grado académico
Áreas principales de uso de IA
Frecuencia de uso de IA
Nivel de adopción de IA
Percepción del impacto de la IA
Aportes en publicación científica
Aportes en manejo de fuentes de datos
Uso de IA en acceso o gestión de información
Barreras identificadas
Impacto de la falta de formación
Desafíos en infraestructura tecnológica
Preocupación por privacidad y seguridad de datos

Fuente: Elaboración propia.

Las dimensiones consideradas en este estudio permiten caracterizar a los académicos y describir de manera sistemática sus prácticas y apreciaciones respecto al uso de la IA en su quehacer docente - investigativo. Dado lo anterior, la dimensión de género posibilita representar los elementos de la muestra, aportando antecedentes relevantes que permitirán examinar eventuales diferencias en el acceso, uso y valoración de las tecnologías basadas en IA. A su vez, la experiencia laboral en la universidad sitúa a los participantes según su trayectoria institucional, aspecto indispensable para indagar respecto de la relación entre antigüedad, familiaridad tecnológica y disposición de incorporar en su trabajo herramientas IA.

Respecto a la relación con las facultades representadas, esta dimensión permite identificar la pluralidad disciplinar de la muestra, considerando que las propiedades de cada campo del conocimiento y sus tradiciones académicas pueden incidir en las formas de uso y percepciones sobre la IA. Por ende, el grado académico ayuda a contextualizar el nivel de formación de los académicos, lo que resulta pertinente para indagar su vínculo con la comprensión, evaluación crítica y aplicación de soluciones basadas en IA en las actividades docentes e investigativas.

Por otra parte, las principales áreas de aplicación de la IA permiten reconocer los ámbitos en los que esta tecnología se emplea, tales como investigación, docencia, gestión de la información, mostrando los espacios en los que su incorporación resulta de mayor impacto. Igualmente, la frecuencia de uso de la IA revela el nivel de integración de estas herramientas en las rutinas laborales, aportando información sobre su grado de inserción en el ámbito académico según estadios de incorporación tecnológica, desde niveles iniciales hasta formas de uso más afianzadas.

Respecto a la percepción del "impacto de la IA" son de suma importancia las valoraciones de los académicos en cuanto a la influencia de estas tecnologías en su desempeño profesional, la mejora de los procesos académicos y la calidad del trabajo desarrollado. En relación con los aportes en las publicaciones científicas, esta dimensión permite indagar en el rol de la IA como herramienta de apoyo a la producción académica, en especial en tareas de análisis, redacción y revisión de textos científicos. A su vez, los aportes en el manejo de fuentes se orientan a describir el uso de la IA en la organización, análisis y gestión de información científica, aspecto importante en ambientes de alta producción y circulación del conocimiento.

No obstante, el uso de la IA en el acceso o gestión de la información permite analizar su aporte en la mejora de la precisión de los procedimientos de búsqueda, recuperación y administración de documentación científica. Por consiguiente, las barreras identificadas reúnen los principales obstáculos percibidos para la implementación y uso efectivo de la IA, incluyendo limitaciones de carácter técnico, organizacional y normativo. Por consiguiente, el impacto de la falta de formación da a conocer una percepción de insuficiencia de competencias y conocimientos especializados para un uso adecuado de estas tecnologías, colocando de manifiesto la necesidad de instancias formativas pertinentes y sistemáticas.

Por su parte, los desafíos en infraestructura tecnológica enfatizan en las condiciones materiales e institucionales requeridas para una integración permanente de la IA, tales como la disponibilidad de recursos tecnológicos y de soporte especializado. Más aún, la preocupación por la privacidad y seguridad de los datos aborda una dimensión ética neural, vinculada al resguardo de la información personal, académica e institucional y uso responsable de tecnologías con IA.

Tabla 2

Dimensiones de análisis de encuesta para profesionales de biblioteca

Dimensión de análisis
Género de los encuestados
Cargos desempeñados
Experiencia profesional
Nivel de formación académica
Uso de herramientas de IA
Áreas de aplicación de IA
Herramientas de IA utilizadas
Frecuencia de uso de IA
Apoyo a académicos con IA
Percepción sobre utilidad de IA
Funcionalidades valoradas
Limitantes para la implementación de IA
Formación necesaria para apoyar con IA
Principales herramientas que se desean implementar
Preocupación por privacidad y seguridad de datos

Fuente: Elaboración propia.

En relación con los cargos desempeñados, estos aportan un elemento central necesario para la identificación de las funciones y responsabilidades asumidas al interior de las unidades de información, brindando un marco analítico que permite comprender cómo el rol profesional de Biblioteca incide en el tipo de tareas en las que se integra la IA, de igual modo el nivel de responsabilidad asociado a su adopción. Además, el nivel de formación académica permite contextualizar el grado de especialización de los profesionales de biblioteca, aspecto crucial al momento de interpretar su capacidad de análisis crítico, apropiación tecnológica y participación en procesos de innovación vinculados al uso de estas herramientas. Por otra parte, el uso de herramientas de IA permite describir el grado de incorporación de estas tecnologías en el quehacer profesional, disponiendo de una visión global de su presencia en las prácticas cotidianas, más allá de aproximaciones meramente declarativas.

Por otro lado, las herramientas IA utilizadas aportan información específicas sobre las soluciones tecnológicas empleadas, facilitando el análisis de su diversidad, nivel de complejidad y pertinencia en relación con los Servicios de Apoyo a la Investigación desarrollados por las Bibliotecas Universitarias. Por ende, el apoyo a académicos mediante IA considera examinar el rol mediador de los profesionales de Biblioteca en la transferencia y aplicación de estas tecnologías hacia la comunidad académica, especialmente en actividades vinculadas con la investigación, docencia y gestión de la información científica. Así mismo, las funcionalidades valoradas facilitan la identificación

de atributos considerados más relevantes, tales como la automatización de procesos, la optimización de la gestión de información o el respaldo de tareas analíticas, aportando criterios orientadores para su uso estratégico.

En síntesis, las principales herramientas que se estima implementar representan las expectativas y proyecciones de los profesionales de Biblioteca respecto a la adopción futura de soluciones basadas en IA, suministrando insumos pertinentes para la planificación estratégica y el fortalecimiento de servicios bibliotecarios innovadores.

2.6 Análisis de datos

Para realizar la interpretación de datos, de forma previa se analizó mediante estadística cada ítem de las encuestas, asignando porcentajes de representatividad de las respuestas que fueron asociados con cada dimensión de análisis. Para realizar el análisis de datos se empleó el software estadístico de excel profesional plus 2013 para Windows, utilizando estadística descriptiva y porcentajes.

3. Resultados

Los resultados del análisis descriptivo se disponen según las dimensiones abordadas en los instrumentos aplicados a los académicos y profesionales de biblioteca. Para facilitar la comprensión de los hallazgos, la información se organiza en cuatro secciones: (1) caracterización de los participantes, (2) uso y adopción de herramientas de inteligencia artificial, (3) contribución de la inteligencia artificial a los Servicios de Apoyo a la Investigación y (4) barreras para su implementación.

3.1 Caracterización de los participantes

Tabla 3

Caracterización de los participantes del estudio

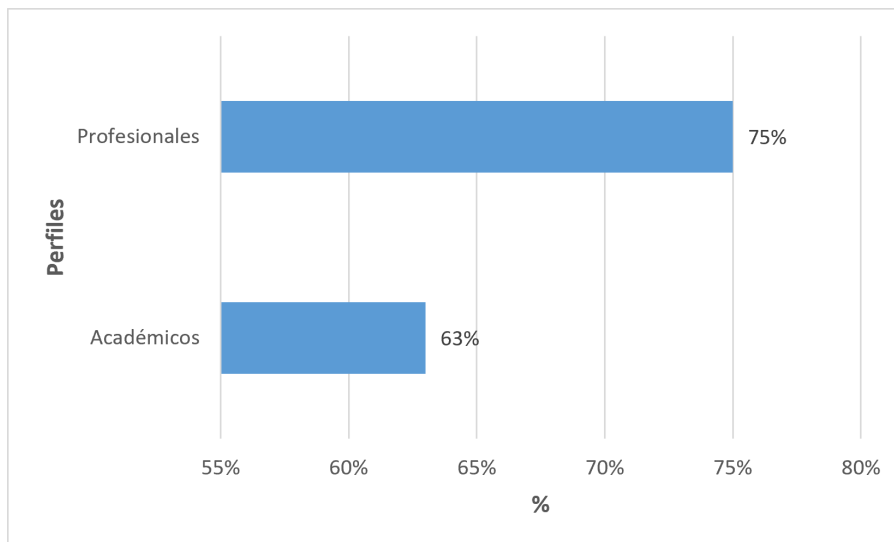
Variables	Académicos (n=75)	Profesionales (n=8)
Hombres	53%	62,5%
Mujeres	47%	37,5%
Más de 10 años de experiencia	63%	75%
Estudios de postgrado	95%	12,5%

Fuente: Elaboración propia.

En relación con la caracterización de los participantes, la muestra indica que ambos grupos representan una distribución equilibrada según género, presentando un ligero predominio masculino. De igual modo, en ambos casos prepondera una trayectoria profesional consolidada, estimándose que 6 de cada 10 académicos y 3 de cada 4 profesionales de biblioteca cuenta con más de 10 años de experiencia laboral. Respecto a la formación académica, se observa una diferencia importante entre ambos grupos: mientras los académicos presentan una alta proporción con estudios de postgrado 95%, en profesionales de biblioteca esta condición alcanza al 12,5% predominando la formación profesional de pregrado.

Figura 1

Proporción de académicos y profesionales de biblioteca con > 10 años de trayectoria institucional

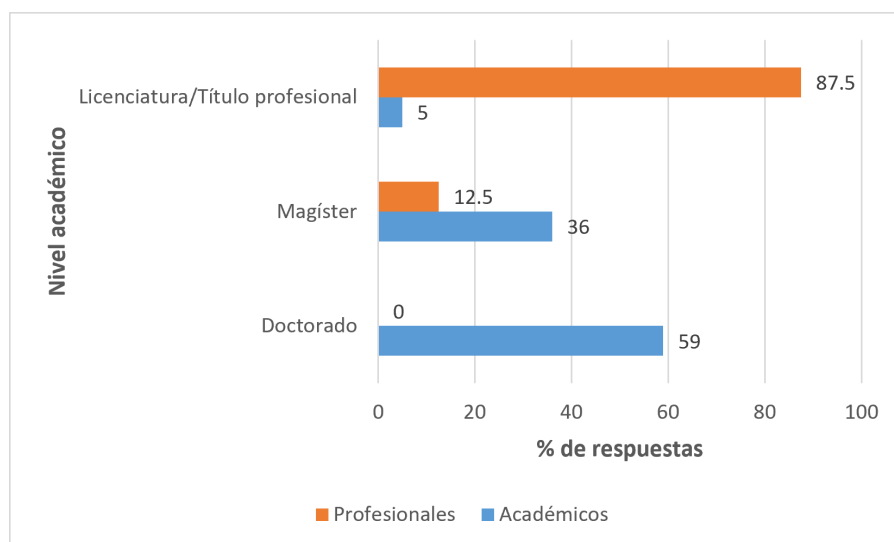


Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la trayectoria laboral ambos grupos presentan una elevada experiencia profesional. Sin embargo, los profesionales de biblioteca registran mayor proporción de participantes con más de 10 años de trayectoria, equivalente al 75%. En los académicos también se observa un predominio de profesionales con amplia experiencia institucional 63%.

Figura 2

Nivel de formación académica de los participantes



Fuente: Elaboración propia.

La disposición del nivel de formación académica muestra perfiles diferenciados entre grupos. En los académicos predomina formación doctoral, seguido por el grado de magíster, mientras que en los profesionales de biblioteca en su mayoría poseen título profesional o licenciatura. Esta distribución guarda relación con las funciones desempeñadas por cada grupo dentro de la institución y con los requisitos académicos asociados a sus respectivos grupos.

3.2 Uso y adopción de la IA

En esta sección se describe el nivel de incorporación de herramientas de IA por parte de académicos y profesionales de biblioteca, considerando las principales áreas de utilización, la frecuencia de uso, el nivel de adopción y herramientas empleadas.

Tabla 4

Principales áreas de uso de la inteligencia artificial

Área de aplicación	Académicos n (%)	Profesionales n (%)
Manejo de fuentes de datos e información	26 (34,7)	—
Publicaciones científicas	22 (29,3)	—
Medición de impacto y métricas	4 (5,3)	—
Atención a usuarios	—	1 (12,5)
Capacitación y alfabetización informacional	—	1 (12,5)
Revisión y redacción de textos	—	2 (25)
Elaboración de resúmenes y organización documental	—	1 (12,5)
No utiliza IA	7 (9,3)	3 (37,5)
Otras aplicaciones específicas*	16 (21,4)	—

Fuente: Elaboración propia.

Entre el cuerpo académico las áreas de uso de IA se concentra principalmente en actividades vinculadas al acceso y tratamiento de información científica, destacando el manejo de fuentes de datos con 34,7% y el apoyo a publicaciones científicas con 29,3%. No obstante, los profesionales de biblioteca utilizan estas herramientas principalmente para apoyar tareas de gestión, como es el caso de revisión y redacción de textos, alfabetización informacional y atención de usuarios. Sin embargo, más de un tercio de los profesionales declara no hacer uso de herramientas de IA.

Tabla 5

Frecuencia de adopción de herramientas de inteligencia artificial por tipo de participantes

Frecuencia	Académicos (%)	Profesionales (%)
Diariamente	9,3	12,5
Varias veces por semana	36	0
Varias veces al mes	24	12,5
Raramente	21,3	37,5
Nunca	9,3	37,5

Fuente: Elaboración personal.

El desglose de la frecuencia de uso evidencia que los académicos ostentan una incorporación sistemática de herramientas de IA en sus actividades investigativas. A diferencia de los profesionales de biblioteca que presentan un patrón de uso limitado, caracterizado por mayor porcentaje de respuestas vinculadas con las categorías "Raramente" y "Nunca". Este comportamiento sugiere desiguales niveles de madurez en la adopción de la IA entre ambos grupos.

3.3 Contribución de la Inteligencia Artificial a los Servicios de Apoyo a la Investigación

En esta sección se presenta la percepción de académicos y profesionales de biblioteca respecto del potencial aporte de la IA en el fortalecimiento de los Servicios de Apoyo a la Investigación. Se analizaron tanto los valores generales de estas tecnologías como las principales actividades investigativas y bibliotecarias susceptibles de ser fortalecidas mediante su uso.

Tabla 6

Aportes relevantes asociados a la inteligencia artificial en actividades de investigación

Académicos		
Actividad	Frecuencia	%
Síntesis de evidencia científica	23	30,7
Revisión bibliográfica	20	26,7
Redacción científica	18	24
Organización de información	7	9,3
Traducción y corrección de textos	4	5,3
Otros	3	4
Profesionales de Bibliotecas		
Funcionalidad esperada	Frecuencia	%
Análisis de datos	5	62,5
Identificación de tendencias científicas	5	62,5
Búsquedas automatizadas	4	50
Elaboración de resúmenes	4	50
Apoyo a revisiones bibliográficas	3	37,5
Recuperación de información	3	37,5

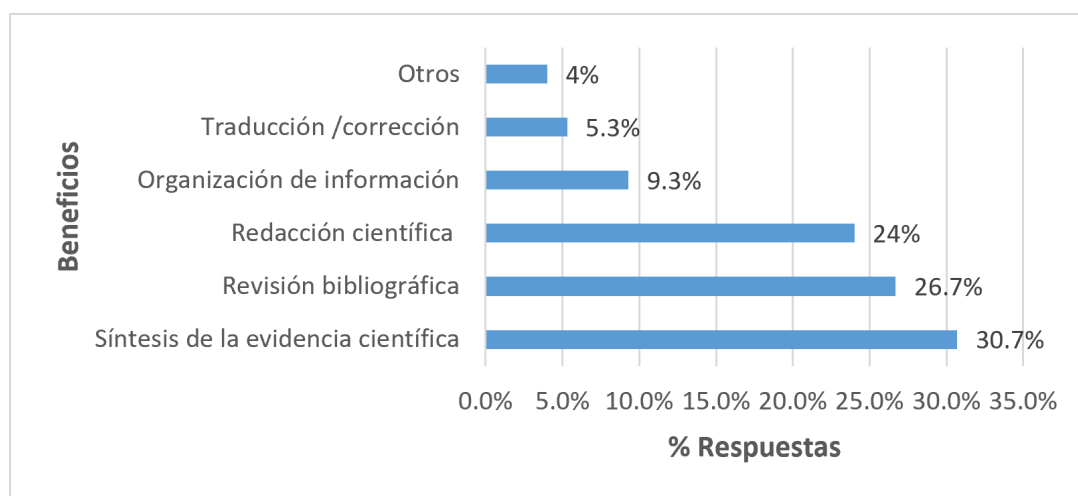
Fuente: Elaboración propia.

Nota: En las preguntas de selección múltiple los porcentajes se calcularon respecto al total de participantes.

El cuerpo académico identifica como principales aportes de la IA el apoyo a actividades directamente vinculadas con el ciclo de la investigación, especialmente la síntesis de evidencia científica, revisión de bibliografía y redacción académica. Por su parte, los profesionales de biblioteca destacan funcionalidades de análisis de datos, identificación de tendencias científicas y automatización de búsqueda de información. Estos resultados muestran que ambos grupos perciben a la IA como una herramienta de apoyo para tareas intensivas en procesamiento y análisis de información, aunque con distintos enfoques funcionales.

Figura 3

Beneficios asociados a la inteligencia artificial por los académicos

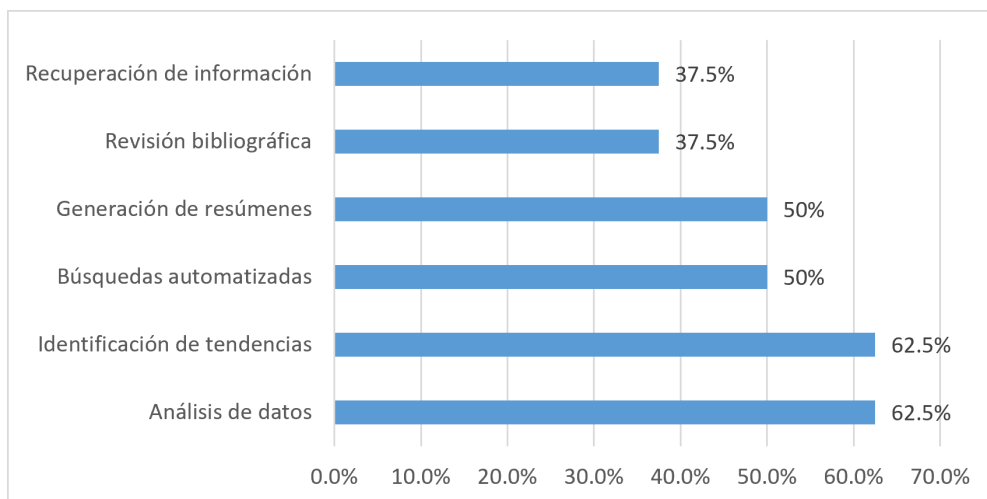


Fuente: Elaboración propia.

La disposición de los beneficios percibidos indica que los académicos concentran la utilidad de la IA en actividades relacionadas con el procesamiento de la información científica. La síntesis de la evidencia, revisión bibliográfica y redacción académica reúnen más de cuatro quintas partes de las respuestas, lo que demuestra que estas herramientas son percibidas como un apoyo para optimizar tareas intelectuales vinculadas con la producción científica.

Figura 4

Funciones de inteligencia artificial consideradas relevantes por los profesionales de biblioteca.



Fuente: Elaboración propia.

Nota: En las preguntas de selección múltiple los porcentajes se calcularon respecto del total de participantes del perfil.

Las funciones seleccionadas por los profesionales de biblioteca reflejan una orientación hacia el fortalecimiento de los Servicios de Apoyo a la Investigación. Las variaciones de mayor consideración se acentúan en el análisis de datos e identificación de tendencias científicas, seguidas de la automatización de búsquedas y generación de resúmenes. Este patrón indica que la inteligencia artificial es concebida como una herramienta útil para incrementar la eficiencia y el valor agregado de los servicios especializados dirigidos a investigadores.

3.4 Barreras para la implementación de la inteligencia artificial

En esta sección se presentan las principales barreras percibidas por académicos y profesionales de biblioteca en torno a la incorporación de herramientas de inteligencia artificial en los Servicios de Apoyo a la Investigación.

Tabla 7

Barreras para la implementación de la inteligencia artificial

Barrera identificada	Académicos n (%)	Profesionales n (%)
Falta de formación especializada	32 (42,7)	8 (100)
Infraestructura tecnológica insuficiente	16 (21,3)	5 (62,5)
Recursos financieros limitados	14 (18,7)	5 (62,5)
Resistencia al cambio organizacional	—	3 (37,5)
Otras barreras	13 (17,3)	—

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados muestran que la principal limitante para ambos grupos es la falta de formación especializada en IA. Mientras que esta barrera es identificada por el 42,7% de los académicos, sin embargo representa a todos los profesionales de biblioteca. No obstante, ambos grupos reconocen la existencia de limitaciones asociadas a

la infraestructura tecnológica y a la disponibilidad de recursos financieros, aunque la incidencia es mayor entre profesionales. La resistencia al cambio aparece únicamente en este último grupo, lo que sugiere la presencia de desafíos organizacionales adicionales para la incorporación de estas tecnologías en el ámbito bibliotecario.

Tabla 8

Nivel de preocupación respecto de la privacidad y seguridad de los datos

Nivel de preocupación	Académicos (%)	Profesionales (%)
Muy alta	24	50
Alta	18,7	37,5
Moderada	38,7	12,5
Baja	18,6	0

Fuente: Elaboración propia.

La distribución de las respuestas indica que las opiniones relacionadas a la privacidad y seguridad de los datos constituyen una barrera percibida ante la implementación de herramientas IA en los Servicios de Apoyo a la Investigación. Además, aunque ambos perfiles centran sus respuestas en niveles moderados a altos, se identifican diferencias en la estructura de las respuestas. Asimismo, los académicos presentan mayor heterogeneidad, con respuestas distribuidas en todas las categorías de la escala con predominio de preocupación moderada, mientras que los profesionales de biblioteca exhiben un patrón más homogéneo, concentrado en nivel de predominio moderado, altos y muy altos. Este contraste evidencia mayor afinidad entre los profesionales respecto a los riesgos vinculados con el tratamiento de la información mediante herramientas de IA.

4. Discusión

Respecto a la adopción de la IA en bibliotecas universitarias, la literatura especializada reconoce que la IA posee un importante potencial para mejorar los Servicios de Apoyo a la Investigación a través de la automatización de las tareas, personalización de los servicios y optimización de los procesos de recuperación y análisis de información científica (Coleman & Keller, 2022; Si et al., 2019). Los resultados obtenidos respaldan este enfoque, puesto que la mayoría de los académicos 90% y una proporción significativa de los profesionales de biblioteca 75% consideran que la IA puede aportar al fortalecimiento de estos servicios. Esta valoración positiva indica que ambos grupos reconocen las oportunidades que ofrecen estas tecnologías para incrementar, tanto en eficiencia como en calidad el apoyo a la investigación.

Respecto a los hallazgos, estos también muestran que esta apreciación favorable no se expresa en una adopción arraigada de la IA, ya que en ambos grupos prevalecen niveles básicos de uso. La brecha entre las expectativas y uso efectivo amplía lo señalado por Duncan (2022), Nuñez (2020) y Howlett et al. (2024), quienes afirman que en el ámbito latinoamericano, la incorporación de la IA se encuentra condicionada por impedimentos en torno al acceso a la formación, infraestructura y capacidad organizacional. En el caso de la universidad estudiada, pareciera que estos factores configuran un escenario de adopción inicial, en el cual el reconocimiento de valor estratégico de la IA precede a la existencia de condiciones institucionales que habiliten su integración de modo sistemático en los Servicios de Apoyo a la Investigación. En efecto, los resultados comprueban que la disponibilidad de herramientas que poseen IA constituye una condición necesaria pero insuficiente para originar un cambio de cultura organizacional necesario para su despliegue de forma funcional.

En cuanto a los factores que limitan la implementación de la IA, cuantiosos estudios coinciden en que la implementación efectiva de la IA depende tanto del desarrollo de capacidades humanas como de la disponibilidad de condiciones organizacionales que favorezcan su implementación (Huang, 2024; Ridley & Pawlick-Potts, 2021). En este escenario, la formación especializada irrumpe como uno de los principales desafíos para las bibliotecas universitarias, no solo porque facilita el uso de nuevas herramientas, sino porque permite comprender críticamente sus alcances, restricciones y riesgos. Los resultados del presente estudio refuerzan este planteamiento al identificar la falta de capacitación como la principal limitante percibida por académicos y profesionales de biblioteca, lo cual pone de manifiesto que la alfabetización algorítmica conforma un requisito para una integración informada y responsable de estas tecnologías.

Del mismo modo, Huang (2024) afirma que la primera etapa de incorporación de la IA demanda fortalecer la infraestructura tecnológica y la inversión institucional antes de avanzar hacia procesos de mayor complejidad de automatización. Cabe señalar, que los resultados obtenidos respaldan esta perspectiva, en especial desde la visión de los profesionales de biblioteca, quienes identifican la infraestructura insuficiente y las restricciones presupuestarias como los obstáculos neurales para su aplicación. Estos hallazgos permiten inferir que las restricciones observadas no responden exclusivamente a la carencia de recursos tecnológicos, sino también a la necesidad de establecer políticas institucionales que articulen financiamiento, planificación y desarrollo de capacidades.

Por otra parte, en lo que confiere a las herramientas utilizadas y funcionalidades valoradas, el predominio de herramientas como ChatGPT, VOSviewer y Research Rabbit confirma la tendencia descrita por Van Dijk et al. (2023) y Calle-Pesántez y Pallo-Chiguano (2024), quienes identifican un uso paulatino de aplicaciones de IA para el apoyo de búsqueda de literatura científica, redacción académica y análisis bibliométrico. Efectivamente, los resultados del estudio revelan que tanto académicos como profesionales de biblioteca privilegian herramientas de fácil acceso que permitan mejorar actividades específicas del proceso investigativo, en especial aquellas relacionadas con la recuperación, organización y síntesis de evidencia científica.

Sin embargo, los hallazgos permiten profundizar lo mencionado por los autores anteriores, ya que indican que el uso de aquellas herramientas se asocia a funciones operativas, mientras que aplicaciones de mayor complejidad requieren una gestión inteligente de los datos de investigación y servicios avanzados de apoyo bibliométrico. En consecuencia, aunque las funcionalidades identificadas por los participantes, como la síntesis de información, visualización de redes de colaboración y búsqueda personalizada, se alinean con las tendencias descritas por Du et al. (2024), en el marco de la ciencia abierta, los resultados proponen que la apropiación institucional de estas tecnologías aún se encuentra en fase exploratoria más que de afianzamiento.

Relativo a la literatura reciente que acentúa que el desarrollo de la IA en educación superior debe enmarcarse en principios de transparencia, responsabilidad y protección de datos, debido a las implicancias éticas que conlleva su uso en procesos de investigación (OCDE, 2019; Palma, 2024). Sin embargo, los resultados logrados respaldan esta preocupación al mostrar que, si bien la privacidad y seguridad de la información no conforman actualmente una barrera determinante para el uso de la IA. Sin embargo, representan una inquietud presente, en especial entre académicos. Este hallazgo alude a que la confianza en estas tecnologías dependerá de la presencia de políticas institucionales que regulen su uso y promuevan prácticas responsables en la administración de la información de carácter científico.

5. Conclusiones

Referente al objetivo general del estudio, se concluye que tanto los profesionales de biblioteca como los académicos valoran la capacidad de la IA en el fortalecimiento y mejora de los Servicios de Apoyo a la Investigación. No obstante, esta percepción positiva coexiste con bajos niveles de uso institucionalizado y acceso desigual a herramientas y conocimientos especializados, lo que revela una brecha entre valoración subjetiva de la IA y su integración práctica en el ambiente universitario.

En cuanto a la caracterización del perfil de los profesionales de biblioteca, se distingue como un grupo con sólida experiencia, formación técnica y profesional pertinente. No obstante, el uso de herramientas con IA en sus funciones cotidianas aún es acotado, sin que medien estrategias formativas ni lineamientos institucionales que orienten dicha práctica.

En relación a la caracterización del perfil de académicos, en su mayoría cuenta con grado doctoral asociados al área de Ciencias de la Salud, Educación y Ciencias Sociales, han comenzado a integrar herramientas de IA principalmente en actividades de revisión bibliográfica, redacción científica y acceso a fuentes de información. Este uso, aunque más recurrente que en el caso de los profesionales de biblioteca, se encuentra en una fase inicial de integración, en muchos casos de forma autodidacta y no articulada con política universitarias.

Respecto a las herramientas con IA que utilizan ambos grupos, es más frecuente el uso del tipo generativo, como es el caso de chat GPT, Gemini ai e Claude ai. Las funcionalidades valoradas se vinculan con la síntesis de evidencia, exploración bibliométrica, generación automatizada de texto y asistencia en redacción. Estas herramientas son

reconocidas por su utilidad práctica, pero su incorporación no responde aún a un marco institucional ni se vincula directamente con los servicios formales de Apoyo a la Investigación.

Cabe mencionar, que se identificaron las principales limitantes para la implementación de la IA. Una de ellas es la falta de formación específica, las restricciones de infraestructura tecnológica, la resistencia al cambio y la carencia de lineamientos institucionales que orienten y regulen su uso. Además, la formación aparece como el eje crítico más demandado por ambos grupos, no sólo en términos operativos, sino también conceptuales, éticos y estratégicos.

Por último, las conclusiones permiten afirmar que existe una apertura generalizada y una actitud favorable hacia el uso de IA en el medio académico y bibliotecario. No obstante, esta disposición requiere ser acompañada de iniciativas institucionales que articulen formación, infraestructura, gobernanza y cultura organizacional para que el uso de la IA se convierta en una práctica fluida y ética dentro de los Servicios de Apoyo a la Investigación.

Referencias

- Alfaro Jimenez, S., Berbegal-Mirabent, J., & de la Torre, R. (2024). How do university libraries contribute to the research process? *The Journal of Academic Librarianship*, 50(5), 102930. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2024.102930>.
- Calle-Pesántez, S. E., & Pallo-Chiguano, J. M. (2024). Capítulo 3. Inteligencia artificial en la comunicación científica. *Espejo De Monografías De Comunicación Social*, (23), 59-81. <https://doi.org/10.52495/c3.emcs.23.ti12>.
- Coleman, C. N., & Keller, M. A. (2022). AI in the research library environment. En R. Pickering & M. Ismail (Eds.), *Artificial Intelligence in Libraries and Publishing* (Chapter 2 Michigan Publishing Services. <https://doi.org/10.3998/mpub.12669942>.
- Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación del Consejo de Rectores de Chile. (2020). *Servicios de apoyo a la investigación y publicación científica en bibliotecas universitarias chilenas pertenecientes al Consejo de Rectores*. <https://cabid.cl/wp-content/uploads/2023/07/Servicios-de-apoyo-a-la-investigacion-y-publicacion-cientifica.pdf>.
- Du, Q., Zhao, R., Wan, Q., Li, S., Li, H., Wang, D., Ho, C. W., Dai, Z., Chen, Y., & Shan, D. (2024). Protocol for conducting bibliometric analysis in biomedicine and related research using CiteSpace and VOSviewer software. *STAR Protocols*, 5(3), 103269. <https://doi.org/10.1016/j.xpro.2024.103269>.
- Duncan, A. S. P. (2022). The intelligent academic library: Review of AI projects & potential for Caribbean libraries. *Library Hi Tech News*, 39(5), 12-15. <https://doi.org/10.1108/LHTN-01-2022-0014>.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). McGraw Hill Education.
- Howlett, A., Colla, E., & Joyce, R. (2024). Toward redefining library research support services in Australia and Aotearoa New Zealand: An evidencebased practice approach. *New Review of Academic Librarianship*, 30(1), 24–51. <https://doi.org/10.1080/13614533.2024.2306360>.
- Huang, Y.-H. (2024). Exploring the implementation of artificial intelligence applications among academic libraries in Taiwan. *Library Hi Tech*, 42(3), 885-905. <https://doi.org/10.1108/LHT-03-2022-0159>.
- Kirtania, D. K. (2023). *ChatGPT as a Tool for Bibliometrics Analysis: Interview with ChatGPT*. SSRN. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4391794>.
- Li, Y., Lu, C., & Ma, B. (2022). Research and outlook on the application of artificial intelligence in library under the background of innovation driven. *Library Theory and Practice*, 03, 64-71. <http://dx.doi.org/10.14064/j.cnki.issn1005-8214.2022.03.002>.

- Liu, D. (2023). *Application of intelligent recommendation system based on deep learning algorithm in university library talent training*. Soft Computing. <https://doi.org/10.1007/s00500-023-08619-6>.
- Núñez, C. R. (2020). Dependencia tecnológica, corporaciones transnacionales e inteligencia artificial en América Latina (Tesis doctoral, Universidad Nacional Autónoma de México).
- Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico. (2019). *Artificial Intelligence in Society*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/eedfee77-en>.
- Palma, J. M. (2024). Normatividades autorales para la inteligencia artificial: Análisis desde el enfoque bibliotecológico de América Latina. *South African Journal of Libraries and Information Science*, 90(2). <https://doi.org/10.7553/90-2-2397>.
- Ridley, M., & Pawlick-Potts, D. (2021). Algorithmic literacy and the role for libraries. *Information Technology and Libraries*, 40(2). <https://doi.org/10.6017/ital.v40i2.12963>.
- Rodríguez, S., & Mune, C. (2022). Uncoding library chatbots: deploying a new virtual reference tool at the San Jose State University library. *Reference Services Review*, 50(3), 392-405. <https://doi.org/10.1108/RSR-05-2022-0020>.
- Si, L., Zeng, Y., Guo, S., & Zhuang, X. (2019). Investigation and analysis of research support services in academic libraries. *The Electronic Library*, 37(2), 281-301. <https://doi.org/10.1108/EL-06-2018-0125>.
- Sørensen, K. M. (2021). Where's the value? The worth of public libraries: A systematic review of findings, methods and research gaps. *Library and Information Science Research*, 43(1), 101067. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2020.101067>.
- Tsekea, S., & Mandoga, E. (2024). The ethics of artificial intelligence use in university libraries in Zimbabwe. *Frontiers in Research Metrics and Analytics*, 9. <https://doi.org/10.3389/frma.2024.1522423>.
- Van Dijk, S. H. B., Brusse-Keizer, M. G. J., Bucsán, C. C., van der Palen, J., Doggen, C. J. M., & Lenferink, A. (2023). Artificial intelligence in systematic reviews: Promising when appropriately used. *BMJ Open*, 13(7), e072254. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2023-072254>.
- Wang, Y. (2022). Using machine learning and natural language processing to analyze library chat reference transcripts. *Information Technology and Libraries*, 41(3). <https://doi.org/10.6017/ital.v41i3.14967>.

Implicaciones éticas

No existen implicaciones éticas por declarar en la elaboración o publicación de este artículo.

Financiación

El autor no recibió apoyo financiero para la elaboración ni para la publicación de este artículo.

Conflictos de interés

El autor declara no tener conflictos de interés en relación con la elaboración o publicación de este artículo.