



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Letras y Ciencias Humanas

**Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la
Información**

La Biblioteca de la Universidad de Lima y los servicios que ofrece la Hemeroteca

INFORME PROFESIONAL

**Para optar el Título Profesional de Licenciada en Bibliotecología y
Ciencias de la Información**

AUTOR

María Teresa TASSARA RUGGIERO

ASESOR

Carlos Alberto ACUÑA RAMOS

Lima, Perú

2009



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Tassara, M. (2009). *La Biblioteca de la Universidad de Lima y los servicios que ofrece la Hemeroteca*. Informe Profesional para optar el título profesional de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

DEDICATORIA

A Raúl con mucho amor

Al profesor Carlos Acuña Ramos, asesor de mi informe profesional

A la licenciada Isabel Miranda Meruvia

A la doctora Rosalía Quiroz P. de García

ÍNDICE DE CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL

1.1	Descripción del tema.....	9
1.2	Antecedentes	11
1.3	Justificación.....	14
1.4	Objetivos	15
1.5	Marco teórico	15
1.6	Metodología	19

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1	Biblioteca Universitaria.....	20
2.2	Hemeroteca.....	23
2.3	Calidad	24
2.4	Modelo ISO de calidad	25
2.5	Perfil profesional	28
2.6	Enfoque por competencias.....	29
2.7	Competencia de gestión de información	31

CAPÍTULO III LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE LIMA Y LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA HEMEROTECA

3.1	La Universidad de Lima.....	34
3.2	Estructura académica y administrativa.....	35
3.3	Política de calidad	38
3.4	Plan estratégico 2009-2013	41
3.5	La Biblioteca de la Universidad de Lima	43
3.5.1	La biblioteca y sus servicios.....	51
3.5.2	Estadísticas de los servicios de la biblioteca.....	58
3.5.3	Tecnología	66
3.6	La hemeroteca de la Universidad de Lima	66
3.6.1	Infraestructura	66
3.6.2	Organización de la colección	67
3.6.3	Procesos técnicos	68
3.6.4	Fondo documental y recuperación de la información	69
3.6.5	Servicios.....	70
3.6.6	Estadísticas de los servicios de la hemeroteca: Tipo de usuarios	70
3.6.7	Servicio de préstamo (lectura en sala)	73
3.6.8	Tipo de atención.....	75

3.6.9	Recursos humanos	77
3.6.10	Tecnología	77
3.7	Matriz FODA de la hemeroteca.....	77

CAPÍTULO IV PLAN DE MEJORAS PARA LA HEMEROTECA

4.1	Estrategias (Maxi-Maxi) Fortalezas – vs. – Oportunidades	80
4.2	Estrategias (Mini-Maxi) Debilidades – vs. – Oportunidades	80
4.3	Resumen ejecutivo del plan de mejoras.....	81
4.3.1	Justificación.....	81
4.3.2	Beneficiarios y actores	82
4.3.3	Objetivos	82
4.3.4	Resultados esperados.....	83
4.3.5	Componentes	83
4.3.6	Actividades por componentes/resultados	83
4.4	Cronograma	86
4.5	Presupuesto	87

CONCLUSIONES	88
---------------------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	90
---	----

ANEXOS	90
---------------------	----

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
TABLA N° 1	Objetivos, recursos, servicios del CRAI	23
TABLA N° 2	Competencias básicas, genéricas y específicas	31
TABLA N° 3	Objetivos estratégicos de la Universidad de Lima y su vinculación con la biblioteca (hemeroteca)	42
TABLA N° 4	Conectores de búsqueda.....	54
TABLA N° 5	Tipos de búsqueda	55
TABLA N° 6	Símbolos y abreviaturas	56
TABLA N° 7	Préstamo por tipo de colección 2007	59
TABLA N° 8	Consultas de las bases de datos 2007	60
TABLA N° 9	Los 10 temas más consultados 2007.....	61
TABLA N° 10	Préstamos por especialidad 2007	63
TABLA N° 11	Préstamo por tipo de usuario 2007	65
TABLA N° 12	Fichado analítico 2007	69
TABLA N° 13	Demanda por tipo de usuarios de la hemeroteca de la Universidad de Lima	72
TABLA N° 14	Demanda por préstamo de la hemeroteca de la..... Universidad de Lima	74
TABLA N° 15	Por tipo de atención 2007	76
TABLA N° 16	Matriz FODA de la hemeroteca 2007.....	78
TABLA N° 17	Cronograma de actividades	87
TABLA N° 18	Presupuesto.....	87

ÍNDICE DE GRÁFICOS

		Pág.
GRÁFICO N° 1	Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación (CRAI)	22
GRAFICO N° 2	Organigrama de la Universidad de Lima	37
GRÁFICO N° 3	Modelo de calidad ISO	40
GRÁFICO N° 4	Modelo ISO aplicado a la Universidad de Lima	41
GRÁFICO N° 5	Portal de la biblioteca de la Universidad..... de Lima	47
GRAFICO N° 6	Organigrama de la biblioteca de la Universidad de Lima	50
GRÁFICO N° 7	Portal del tutorial de la biblioteca de la Universidad..... de Lima	52
GRÁFICO N° 8	Guía de búsqueda en el catálogo en línea	53
GRÁFICO N° 9	Organigrama de la hemeroteca	67

INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas universitarias son elementos esenciales de apoyo en el logro de los objetivos estratégicos de las universidades y esto se evidencia en el desarrollo y la formación académico profesional, en la investigación y en la proyección social, que permite a la comunidad académica generar conocimientos.

Las tendencias en los modelos de enseñanza aprendizaje en la formación académico profesional de las universidades están en proceso de cambios ante los desafíos del mercado laboral, la demanda de la sociedad y del entorno en general; las cuales están basadas en competencias de los perfiles académicos profesionales que sustentan la carreras; esto hace que las bibliotecas universitarias tengan que adecuarse a estos nuevos modelos de formación profesional.

Afrontar los cambios que se están dando, debe de hacerse de manera organizada y gradual con la participación de autoridades, docentes, alumnos y profesionales de la información.

La hemeroteca de la Universidad de Lima no está al margen de esos cambios para lo cual tiene que alinear los productos y servicios de información a los nuevos perfiles profesionales de la Universidad de Lima.

El informe titulado *“La Biblioteca de la Universidad de Lima y los servicios que ofrece la hemeroteca”* tiene como objetivo describir la organización y funciones de la biblioteca y de la hemeroteca; la implementación de Modelo ISO 9001:2000; identificar mediante la matriz FODA las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, y desarrollar una propuesta de acciones para la hemeroteca, alineadas a los nuevos perfiles profesionales que ofrece la Universidad.

El informe se divide en cuatro capítulos: el primer capítulo está referido al Proyecto del informe profesional en el que se desarrolla la

descripción del tema, los antecedentes de investigación, la justificación, los objetivos, un breve marco teórico referencial y la metodología de la investigación.

El segundo capítulo corresponde al marco teórico en el que se ha desarrollado la biblioteca universitaria, la calidad, el modelo ISO de calidad, el perfil profesional, el enfoque por competencias, y las habilidades informacionales.

En el tercer capítulo se describe la organización, funciones de la biblioteca y de la hemeroteca, la implementación del modelo ISO 9001:2000 y la identificación del FODA de la hemeroteca.

En el cuarto capítulo se pone a consideración un plan de mejoras para la hemeroteca en lo concerniente a: resumen ejecutivo, justificación, beneficiarios y actores, objetivos, resultados, componentes, actividades por componentes, cronograma, presupuesto, y financiamiento.

Y por último las conclusiones y las referencias bibliográficas correspondientes.

CAPÍTULO I

PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL

1.1 Descripción del tema

La biblioteca universitaria así como la hemeroteca de la Universidad de Lima, son las estructuras de apoyo esencial para que la misma cumpla con sus objetivos en la formación académico profesional, en la investigación y en la proyección social. Para cumplir con esta misión, la hemeroteca debe responder en forma adecuada a estos objetivos de la Universidad.

Para ello, la Universidad de Lima ha tenido que enfrentar y asumir los cambios que la afectan en este nuevo entorno cambiante como son: las tecnologías de la información y comunicación, la globalización, el progreso científico y tecnológico, la reestructuración productiva, los cambios en los puestos laborales y en el mercado laboral, las exigencias del mercado laboral y de la sociedad, etc.

A partir del proceso de transformación y reestructuración de la economía de las organizaciones, de la influencia de los cambios políticos, económicos, sociolaborales, la tecnología informacional, la globalización etc., hacen que la Universidad de Lima se preocupe y se oriente a mejorar y asegurar la calidad de la formación académico profesional, la investigación y la proyección social que le permita garantizar a la sociedad, profesionales idóneos para resolver los problemas de índole social, económico, político y cultural a través de los nuevos perfiles en función a las competencias exigidas por el mundo actual.

La preocupación de las universidades por establecerse en un entorno cada vez más competitivo y su obligación de rendir cuentas a la sociedad respecto a los servicios que presta, exige que den evidencia de su calidad; más aun, que ésta guarde coherencia con las realidades nacionales, regionales y locales.

La Universidad de Lima forma parte dinámica de este movimiento por la calidad y excelencia. La evolución del enfoque estratégico, está marcada por etapas que constituyen eslabonamientos de una marcha segura hacia estos objetivos. Para orientar este proceso y en cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2000, la Universidad de Lima ya ha aprobado la Política de Calidad.

Con respecto a la política de calidad, la Universidad de Lima (2008), afirma:

Garantizar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y la mejora continua de los procesos de formación de pre-grado y posgrado, investigación, y extensión universitaria, manteniendo estándares internacionales. Con este propósito se compromete, como comunidad a dedicar sus mejores esfuerzos y recursos para promover entre sus miembros actitudes y acciones que contribuyan con el desarrollo nacional.

En este contexto hay un compromiso de la hemeroteca que incluye atender a la comunidad académica en sus necesidades de información y documentación, a fortalecer la formación académica, incentivar y facilitar la investigación y participar en las actividades de extensión universitaria para lo cual tiene que alinearse a los nuevos perfiles profesionales en función a competencias que la Universidad de Lima está orientando a todas sus carreras profesionales y a partir de ello proponer el cambio en la concepción del servicio y los procesos de la hemeroteca, a fin que pueda migrar de la administración de recursos y suministro de la información hacia una lógica de desarrollo de competencias, capacidades y habilidades de los usuarios.

De acuerdo a la nueva concepción de universidad que se está implementando en la Universidad de Lima, la hemeroteca asume el reto de alinearse a esa nueva concepción, para ello, será necesario establecer alianzas estratégicas entre autoridades, docentes, alumnos y profesionales de la información.

La hemeroteca a partir de los servicios tradicionales, generará productos y servicios innovadores de información, con el objetivo de dar respuesta al nuevo modelo educativo en la formación académico profesional basado en competencias que ha implementado la Universidad de Lima

conjugando la implementación de ISO 9001:2000 en la hemeroteca, que permita generar servicios y productos de calidad.

La hemeroteca dirige sus servicios y productos de información a las tres Escuelas Académicas Profesionales que agrupan a diez facultades de la siguiente manera: Escuela de Humanidades: Comunicación, Derecho y Psicología; Escuela de Ingenierías: Ingeniería Industrial e Ingeniería de Sistemas; Escuela de Negocios: Administración, Economía, Contabilidad y Finanzas, Negocios Internacionales y Marketing, cuyo usuario es la comunidad universitaria: autoridades, docentes, alumnos de pregrado y posgrado, egresados, titulados y personal no docente, quienes demandan servicios y productos en función a los nuevos perfiles profesionales según las competencias requeridas por el mercado laboral y la sociedad en general.

Por tal motivo, se considera que es posible y necesario que la hemeroteca, en el marco del Modelo ISO 9001:2000, aplique estrategias y desarrolle actividades que garanticen la calidad de los servicios y productos de información, y pueda aportar en la formación académica e investigación de la comunidad universitaria ya que estaría enmarcada en el cumplimiento de estándares y normas que garanticen el desarrollo de las funciones de calidad.

1.2 Antecedentes

Se ha podido identificar una serie de libros y artículos de autores extranjeros referidos al papel de las bibliotecas universitarias en apoyo de la formación académico profesional, la investigación y la proyección social de las universidades, que vamos a utilizar en nuestro informe profesional; existen pocos informes y tesis sobre hemerotecas en especial de hemerotecas académicas realizadas en el Perú, si se ha identificado la aplicación de técnicas, metodologías, tecnologías, de gestión, etc., a productos y servicios de información.

Asimismo, hemos podido rescatar diversos estudios acerca de la formación brindada en el nivel universitario y específicamente en relación con los currículos que orientan los procesos de enseñanza–aprendizaje en las diferentes facultades y escuelas profesionales de las universidades de nuestro país. Señalaremos algunos de estos estudios:

En el caso de estudios sobre las bibliotecas universitarias tenemos el de Milagros Morgan Rojas y Lea Sulmont Haak 2006, bajo el título *Un enfoque estratégico para la gestión del conocimiento en la Universidad. La experiencia de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*; el trabajo está basado en la sistematización de la aplicación de Delfos, el gestor de contenidos digitales, en él las autoras analizan esta herramienta tecnológica y su utilidad en el marco de los desafíos de la sociedad del conocimiento y en forma particular desde una triple perspectiva: pedagógica, organizacional y tecnológica, planteando el tema de las competencias en los siguientes términos: “Los elementos constitutivos del modelo educativo: alumno, profesor y conocimiento adquieren, con el uso de tecnologías, una vía de renovación de las prácticas educativas a través de la articulación de la propuesta de educación por competencias”.

De otro lado, existen diversos trabajos descriptivos sobre las bibliotecas universitarias en el formato de Informes profesionales; la mayoría de ellos inciden en los aspectos de la normalización técnica y de la gestión. En realidad estos Informes no se refieren al enfoque por competencias o modelos de calidad, no obstante, a modo de referencia, presentamos un brevísimo comentario de los referidos a bibliotecas universitarias.

El informe de Rosa Tello Santos 2004, cuyo título es *Propuesta de evaluación del servicio de la Sala de Referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM, experiencia piloto con LibQUAL+ de la Association of Research Libraries*, da cuenta de una aplicación piloto de esta herramienta en la Sala de Referencia de esta biblioteca.

Dos trabajos referidos a la gestión corresponden a Héctor Loyola Sulca 2002, y a Carmen San Martín Armijo 2003. El primero en su: *Desarrollo de*

colecciones de la Biblioteca de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal a través de donativos de egresados, sustenta la estrategia de movilizar a los profesionales egresados para captar material bibliográfico para la biblioteca; San Martín, por su parte, en el *informe Planeamiento estratégico de la Biblioteca de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, valora dicha herramienta de necesario uso en la gestión de bibliotecas.

En el informe de Denisse Pamela Loayza Bonilla 2008, cuyo título *El sistema integrado LISNET en las bibliotecas de la Universidad Nacional de Ingeniería: descripción y análisis*, describe la experiencia del sistema LISNET desarrollado por el Centro de Computo de la Universidad con la finalidad de establecer criterios en la selección de sistemas integrados para las bibliotecas.

Específicamente sobre hemerotecas de bibliotecas universitarias, tenemos el informe profesional de Noemí de la Flor Soto 2002, cuyo título: *Evaluación de los sistemas de acceso y recuperación de información en Hemeroteca de la Universidad Ricardo Palma*, describe que la hemeroteca carece de instrumentos para la recuperación y difusión de información como son los catálogos impresos, boletines, alertas bibliográficas, guías del usuarios, terminales de computadoras, acceso a bases de datos hemerográficas, acceso a revistas en soporte impreso y revistas electrónicas, así como instrumentos de gestión como el plan estratégico que impide a la hemeroteca cumplir su rol frente a los usuarios universitarios. A partir de esa problemática se plantea los siguientes objetivos: describir y evaluar los sistemas de recuperación y acceso a la información; identificar los problemas que dificultan a los usuarios el normal acceso y recuperación de la información; proponer alternativas que permitan optimizar los servicios de hemeroteca y de la biblioteca en su conjunto.

1.3 Justificación

Las hemerotecas en general están en un proceso de cambio debido a los nuevos perfiles profesionales basados en competencias que las universidades están implementando para la formación académico profesional de sus egresados. La hemeroteca de la Universidad de Lima no es ajena a esta realidad que se ve reflejada en la necesidad de alinear sus productos y servicios de información, para lo cual, a partir de la descripción de sus funciones, servicios, productos de información y de los perfiles académicos profesionales de las distintas carreras que ofrece la Universidad, realizar un plan de mejoras para la hemeroteca que le permita alinearse al nuevo modelo académico y de esa manera apoyar al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Universidad.

La importancia de contar con un plan de mejoras de la hemeroteca y de la implementación de las acciones, permitirá ofrecer productos y servicios de información que satisfagan a la comunidad universitaria: autoridades, docentes, alumnos y personal no docente.

Se espera lograr que el servicio bibliotecario en la hemeroteca de la Universidad se organice y opere según el tipo de competencias que las Escuelas o Facultades han previsto formar en los estudiantes y las competencias básicas que son transversales a todas las carreras profesionales, a saber: a) Competencia de manejo de Información y b) Uso de las tecnologías de información y comunicación. En esta medida, la biblioteca cumplirá su misión como soporte y factor que potencia la cadena de valor del proceso enseñanza-aprendizaje.

La relevancia de la innovación en la hemeroteca es evidente, por cuanto las revistas científicas y académicas constituyen el medio más usado por la comunidad científica para dar a conocer sus hallazgos de investigación e intercambiar y debatir sobre las cuestiones más actuales vinculadas con el desarrollo de la ciencia y la tecnología, sobre todo aquellas que son publicaciones oficiales de instituciones y de grupos de académicos, que fungen de registros o repertorios oficiales y públicos de la producción del

conocimiento en sus respectivas disciplinas, por ello las bibliotecas universitarias suelen dedicarle la mayor atención y recursos, en tanto es un canal de acercamiento de las nuevas generaciones de profesionales y científicos a las comunidades académicas y sus aportes.

1.4 Objetivos

➤ Objetivo general

Describir la organización y funciones de la biblioteca y hemeroteca de la Universidad de Lima.

➤ Objetivos específicos

- a. Describir la implementación del Modelo ISO 9001:2000 en la biblioteca de la Universidad de Lima.
- b. Identificar las fortalezas, debilidades, así como las oportunidades y amenazas (FODA) de la hemeroteca de la Universidad de Lima.
- c. Desarrollar una propuesta de acciones para la hemeroteca alineadas a los nuevos perfiles profesionales de las distintas carreras profesionales que ofrece la Universidad de Lima en el marco del Modelo ISO 9001:2000.

1.5 Marco teórico

Los conceptos básicos para la realización del presente trabajo son: biblioteca universitaria, hemeroteca, calidad, modelo ISO de calidad, perfil profesional, enfoque por competencias.

➤ Biblioteca universitaria

Rementería (2002) dice que:

La biblioteca es un servicio vital para las universidades, puesto que es una combinación orgánica de personas, recursos, colecciones locales y virtuales e infraestructura, cuyo propósito es apoyar a los usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento (p. 132).

La biblioteca universitaria está evolucionando hacia un nuevo modelo al constituirse en Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación (CRAI), en la cual se integran todos los servicios académicos en el apoyo al aprendizaje, la investigación, la proyección, la formación académico profesional; al permitir generar nuevos conocimientos.

➤ **Hemeroteca**

Revisando diversas fuentes de información, el término hemeroteca proviene de la palabra griega hemera que significa día, o hemerologión que significa calendario o diario y theke que significa depósito o caja, por lo que se deduce que el significado de la palabra hemeroteca es un depósito de diarios. Sin embargo la definición más adecuada es que Hemeroteca es un área funcional encargada de la gestión y desarrollo de las publicaciones periódicas que tienen como finalidad apoyar a la docencia, investigación y a la formación académico profesional de la comunidad universitaria.

➤ **Calidad**

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua define calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

Ruiz-Olalla (2001), establece una clara diferenciación entre calidad técnica y calidad funcional. Por la calidad técnica el cliente valora en la transacción el resultado del proceso, es decir, qué es lo que recibe. La calidad funcional es el juicio del consumidor sobre la superioridad o excelencia general del producto o servicio.

Montgomery (1996) nos dice que: *“calidad es el grado hasta el cual los productos o servicios satisfacen las necesidades de la gente que los usa”* (p.38).

Barrientos y Cavani (2004) indican que: *“la calidad es el grado en que un producto/servicio corresponde con las expectativas del cliente”* (p.67).

➤ **Modelo ISO de Calidad**

La norma ISO 9001:2000 (ISO, 2000) es un modelo de gestión de la calidad con un enfoque en procesos en el que juega un papel clave la satisfacción del cliente y la mejora continua. Sus requisitos son flexibles y fácilmente adaptables a las necesidades y características de cada organización. Para la norma **ISO 9001:2000 (ISO, 2000)**, el concepto de calidad se refiere al *“grado en el que un conjunto de características inherentes (a un producto o servicio) cumple con los requisitos”*. Las características son los atributos o el valor agregado que los procesos aportan al producto o servicio, y los requisitos son aquellas necesidades y expectativas que tienen los usuarios o consumidores respecto al producto o servicio que van a recibir. En consecuencia, habrá tantos niveles de calidad como exigencias de los clientes quienes finalmente deciden y expresan su satisfacción o no por los servicios o productos brindados.

Para alcanzar la calidad en las organizaciones, ISO propone la aplicación de ocho principios:

1. *Organización enfocada a los clientes.*
2. *Liderazgo.*
3. *Compromiso de todo el personal.*
4. *Enfoque a procesos.*
5. *Enfoque del sistema hacia la gestión.*
6. *La mejora continua.*
7. *Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones.*
8. *Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores.*

Según Moreno (2005), sostiene que:

un sistema de gestión de la calidad es una forma de trabajar mediante la cual la biblioteca, asegurará que se identifican y satisfacen las necesidades de sus

usuarios, planificando, manteniendo y mejorando el desempeño de sus procesos de manera eficaz y eficiente, con objeto de lograr ventajas competitivas (p. 5).

De otro lado, la operativización del concepto de calidad en el sistema universitario, es abordado por la Universidad Nacional de Ingeniería en los siguientes términos: *"Calidad Universitaria es la provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional de excelencia, optimizando los recursos y logrando la adherencia y satisfacción del usuario"* (UNI, 2009).

➤ **Perfil profesional**

Existen diversas concepciones acerca del perfil profesional, en la cual la mayoría coincide en que está relacionado al mercado laboral, a la descripción del profesional de la manera más objetiva, y que a partir de las características que se requieren del profesional para abarcar y solucionar las necesidades sociales.

Podemos considerar al perfil profesional como un conjunto de características generales y específicas que desarrolla un profesional en las áreas o campos de acción tendientes a la solución de las necesidades laborales y sociales previamente identificadas.

➤ **Enfoque por competencias**

El término surge en la década del 70 del siglo pasado como una respuesta explicativa a las dificultades del sistema educativo de predecir el éxito profesional sobre la base de una formación eminentemente teórica desvinculada de la práctica. No obstante, es necesario advertir que en la literatura especializada existen innumerables definiciones de competencia, cada una enfatiza diversos aspectos, por tanto el término competencia es polisémico, es decir tiene muchas definiciones.

Según Crisólogo (1999), competencia es entendida: *"como un saber hacer, es decir, como un conjunto de capacidades complejas, que permiten a las personas actuar con eficiencia en los distintos ámbitos de su vida cotidiana y resolver allí situaciones problemáticas reales"* (p. 75).

Andrade nos dice (2005)

una combinación dinámica de atributos, en relación con conocimientos, habilidades, actitudes y responsabilidades, que describen los resultados del aprendizaje de un programa educativo o lo que los alumnos son capaces de demostrar al final de un proceso educativo acepción establecida por el Proyecto Tunning (p. 4).

Desde la pedagogía, Tejada y Tobón (2006), sostienen que el desarrollo de una competencia va más allá de la simple memorización o aplicación de conocimientos de forma instrumental en situaciones dadas. La competencia implica la comprensión y transferencia de los conocimientos a situaciones de la vida real; exige relacionar, interpretar, inferir, interpolar, inventar, aplicar, transferir los saberes a la resolución de problemas, intervenir en la realidad o actuar previendo la acción y sus contingencias. Es *decir, reflexionar sobre la acción y saber actuar ante situaciones imprevistas o contingentes.*

1.6 Metodología

El presente informe describirá los servicios que ofrece la biblioteca y la hemeroteca de la Universidad de Lima.

Las herramientas y técnicas de recolección de datos e información que se usará son: la observación, la revisión documental, la aplicación de la norma ISO 9001:2000 en la Universidad de Lima, la revisión de los perfiles profesionales de las distintas carreras profesionales, la entrevista, el diseño pedagógico de los programas de estudios, y las fichas de cotejo.

Los datos estadísticos corresponden al año 2007, debido a que durante el año 2008 la infraestructura de la biblioteca de la Universidad de Lima estuvo en un proceso de remodelación total, por lo cual los servicios se brindaron de forma restringida.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Hoy en día la gestión de los servicios de información debe basarse en los aportes de las disciplinas afines, cuyas investigaciones y reflexiones generan nuevas orientaciones y herramientas para innovar la concepción, los procesos y resultados del servicio bibliotecario.

Por ello, hemos seleccionado conceptos relevantes para elaborar el marco teórico del presente Informe, ellos son: biblioteca universitaria, calidad, modelo ISO de calidad, perfil profesional, enfoque por competencias y competencia de manejo de información. Estos términos provienen de la administración, la psicología y la pedagogía, y están siendo asimilados progresivamente por la práctica bibliotecológica.

Con base en diversos autores, algunos a pesar de que pertenecen a la década del 90, son de referencia obligatoria porque son clásicos de la temática que representan; presentamos a continuación la red de conceptos que nos sirve de sustento para promover innovaciones en la hemeroteca de la Universidad de Lima.

2.1 Biblioteca Universitaria

Thompson (1990), define a la biblioteca universitaria como: *“una institución de servicio y la calidad de su servicio depende en primer lugar de la calidad de su personal”* (p. 77).

El mismo Thompson (1990), nos refiere que:

las bibliotecas representan un servicio docente importante lo mismo como una ayuda para el estudio de los alumnos del primer ciclo que como un componente de la contribución de la universidad a la investigación. Por ello pueden reclamar recursos fundándose tanto en el número de alumnos como en su contribución a la investigación (p.22).

Orera (1998), nos manifiesta que:

las bibliotecas universitarias reúnen los saberes y los proporcionan a los interesados en ellos, alumnos y profesores, y por tanto son instituciones primordiales para seguir haciendo realidad lo que fue la universidad en su origen: una comunidad de estudiantes y profesores, unidos por el interés en acceder al saber, que difunde la biblioteca (p. 636).

El Consejo de Rectores de Universidades Chilenas (2003) nos dice que:

la biblioteca es un servicio de vital importancia para las universidades, puesto que es una combinación orgánica de personas, recursos, colecciones locales y virtuales e infraestructura, cuyo propósito es apoyar a los usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento (p. 13).

La concepción sobre las bibliotecas universitarias ha ido evolucionando; en la actualidad se le denomina Centros de Recursos para el Aprendizaje e Investigación (CRAI), esto debido al proceso de influencias externas e internas por diversos factores como el tecnológico, académico, económico, laboral, investigación, las demandas sociales, el mercado, etc.

La Red de Bibliotecas Universitarias de España REBIUN (2003) fue una de las pioneras en establecer este nuevo enfoque sobre las bibliotecas universitarias en la cual denomina a la biblioteca como un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia y la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad / Institución en su conjunto. Por lo tanto, la biblioteca tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad / Institucionales.

Según el enfoque de la REBIUN, Domínguez (2004), lo grafica de la siguiente manera.

Gráfico N° 1

Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación (CRAI)

Fuente: Domínguez, M. (2004). p. 7.

En el cual se observa claramente la interacción que hay entre los espacios físicos y virtuales, los recursos humanos, las infraestructuras tecnológicas, los equipamientos y servicios, los recursos materiales en permanente apoyo en el aprendizaje del alumno, la docencia y la investigación, con la finalidad de que la Universidad cumpla con su visión, misión y objetivos estratégicos.

Domínguez (2004), afirma:

CRAI como el espacio físico y virtual, flexible, donde convergen y se integran infraestructuras tecnológicas, recursos humanos, espacios, equipamientos y servicios (proporcionados en cualquier momento y accesibles desde cualquier sitio) orientados al aprendizaje del alumno y a la investigación. Todos ellos ya existen en la Universidad (ICE, Servicio de Publicaciones, Servicios Informáticos, Biblioteca, etc.), pero actualmente funcionan de forma independiente, están duplicados o infrautilizados, por lo que es necesario que funcionen de forma planificada, coordinada e integrada con objetivos y proyectos comunes (p. 6).

Asimismo, Domínguez resume las circunstancias de la aparición, los objetivos, los recursos y servicios del CRAI, de la siguiente manera:

Tabla N° 1
Objetivos, recursos, servicios del CRAI

Circunstancias que han favorecido la aparición de este tipo de centros en muchas universidades:	Los objetivos fundamentales del CRAI son:
La renovación pedagógica: de la docencia al aprendizaje La exigencia de calidad en los servicios universitarios El potencial de las nuevas tecnologías La emergencia de la sociedad de la información La educación continua La economía de recursos La autonomía de las instituciones La competencia entre universidades	Conseguir productos y servicios de calidad para una gran variedad de estudiantes, profesores e investigadores. Formar una plantilla de profesionales capaces de ayudar a los usuarios a sacar el mejor partido de los recursos y servicios proporcionados. Ofrecer un entorno dinámico y flexible para el aprendizaje continuo a lo largo de toda la vida.
Los recursos y servicios para el aprendizaje y la investigación bibliotecarios:	Los recursos y servicios informáticos:
Información electrónica Información documental Formación y orientación Consulta en sala o remota Obtención de documentos, etc.	Biblioteca de programas informáticos Diseño gráfico Soporte editorial Unidad de reproducciones y fotocopias Asesoramiento técnico, etc.
Espacios para el aprendizaje y la docencia:	Recursos y servicios para el aprendizaje:
Aulas de autoformación Aulas de ofimática Salas de trabajo en grupo Cabinas individuales Aulas docentes	Producción de audio y video Producción multimedia, CD ROM y web Unidad de reproducciones y fotocopias Recursos y diseño educacional Apoyo y orientación

Fuente: Domínguez, M. (2004). pp. 7-8.

2.2 Hemeroteca

La hemeroteca es una organización que se encarga del acopio, procesamiento y difusión de los materiales llamados publicaciones

periódicas (revistas, diarios, anuarios, memorias, etc.), para ponerlos a disposición de los usuarios.

La hemeroteca universitaria es un área organizacional y funcional de la biblioteca universitaria en la que se realiza la gestión del acopio, procesamiento y difusión de las publicaciones periódicas.

➤ **Funciones**

La función de la hemeroteca universitaria consiste en apoyar la formación académico profesional, la investigación, el aprendizaje y la proyección social de la universidad a través de los productos y servicios de información que están en los soportes de las publicaciones periódicas.

➤ **Servicios**

La hemeroteca universitaria brinda básicamente los servicios de consulta en sala, consulta a través de la estantería abierta, préstamo domiciliario, difusión selectiva de la información (DSI), orientación, desarrollo de habilidades informativas, reproducción, búsqueda bibliográfica y elaboración de alertas informativas.

2.3 Calidad

Laines (2000), dice que:

calidad del servicio, el satisfacer de acuerdo a los requerimientos del mercado objetivo las distintas necesidades que tiene el consumidor, a través de todo el proceso de adquisición del servicio, entendiéndose por tal, desde la decisión de adquirirlo hasta las sensaciones posteriores al uso del servicio. Técnicamente hablando, corresponde al grado de satisfacción que experimenta el cliente o consumidor final, por la expedición con que fue atendido por la organización, la efectividad del servicio que recibió, desde que hizo el primer contacto hasta el tratamiento post-servicio y por la forma en que recibió dicho servicio (p.5).

De acuerdo a diversos estudios, la calidad no se percibe como un concepto de una sola dimensión, es decir las valoraciones acerca de la calidad se basan en la percepción de múltiples dimensiones. Estos factores representan la forma en que se organiza mentalmente la información sobre la calidad.

Existen diversos conceptos sobre la calidad, algunas de ellas aplicables al ámbito educativo y que se pueden sintetizar en cuatro enfoques, según Coloma (2006):

- El enfoque centrado en la cantidad del producto, centrado en el bajo precio de la oferta que favorezca a la mayor parte de la población. No muestra interés en las características del producto o del servicio que se brinda.
- El enfoque centrado en el producto, en las características que tiene el producto o servicio, dejando de lado el sentido que tiene para el cliente según sus necesidades e intereses.
- El enfoque de mercado, que relaciona calidad con la demanda de los productos o servicios. Se consideran las expectativas e intereses del cliente; no obstante, el fin es: la venta del producto o el servicio y no el usuario mismo.
- El enfoque absoluto de calidad total, el cual engloba los enfoques anteriores en la medida en que considera las necesidades, los procesos y el producto o servicio que se brinda. Por lo tanto, no solo se centrará en el producto, sino también, en el valor agregado y en el trato humano.

2.4 Modelo ISO de calidad

Los modelos de calidad surgen históricamente, de un lado, por la búsqueda de soluciones a los problemas de la producción y de otro, por la necesidad de adaptar el conjunto de las organizaciones a los cambios sistémicos de la sociedad. Los teóricos de los modelos de gestión orientados a la calidad aplicada, a la administración y gestión empresarial son: Juran, Deming, Ishikawa y Feigenbaum. Para Juran (1990) hay tres procesos que se relacionan entre sí: planeación de la calidad, control de la calidad y mejoramiento de la calidad. Deming (1989) se refiere a la mejora continua como característica clave de una gestión bajo un modelo de calidad y

Crosby (1990) acuña la frase “cero defectos” para caracterizar una empresa que aplica la filosofía de la calidad. La contribución de Ishikawa se da en los métodos estadísticos utilizados para control de calidad en la industria. Feigenbaum es el creador del concepto control total de calidad, en el que sostiene que su logro solo es posible si toda la empresa y todos los empleados asumen este compromiso.

El salto hacia una teoría y modelo de gestión de la calidad se produce cuando Japón integra las reflexiones y hallazgos de los teóricos mencionados y la propuesta de Peter Drucker de una administración por objetivos en su libro “The Practice of Management”, apareciendo así la administración de la calidad total. El desarrollo de la calidad total en el plano teórico y aplicativo a escala internacional ha dado origen a diversos modelos de gestión de la calidad, los más conocidos son ISO, EFQM y Baldrige.

En 1987 aparece la serie ISO 9000, que reúne el trabajo de la International Organization for Standardization (ISO) en la administración y el aseguramiento de la calidad desde 1979. La ISO es una organización mundial no gubernamental establecida en 1947, donde participan más de cien países y está dedicada a recoger las innovaciones en materia de calidad, discutir su viabilidad y establecer las normas para su aplicación en las organizaciones.

La norma ISO 9001:2000 (ISO 2000) es un modelo de gestión de la calidad con un enfoque en procesos en el que juega un papel clave la satisfacción del cliente y la mejora continua. Ha sido ampliamente aceptada a nivel internacional como instrumento para la acreditación de la calidad en las organizaciones. Permite evaluar los atributos o el valor agregado que los procesos aportan al producto o servicio, y contrastarlos con las necesidades y expectativas de los usuarios o consumidores. Sus requisitos son flexibles y fácilmente adaptables a las necesidades y características de cada organización. Para alcanzar la calidad en las organizaciones, ISO propone la aplicación de ocho principios:

1. *Organización enfocada a los clientes.* Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deben comprender sus necesidades presentes y futuras, cumplir con sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.
2. *Liderazgo.* Los líderes establecen la unidad de propósito y la dirección de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente para lograr los objetivos de la organización.
3. *Compromiso de todo el personal.* El personal, con independencia del nivel de la organización en el que se encuentre, es la esencia de la organización y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización.
4. *Enfoque a procesos.* Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso.
5. *Enfoque del sistema hacia la gestión.* Identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un objeto dado y mejorar la eficiencia de una organización.
6. *La mejora continua.* La mejora continua debería ser el objetivo permanente de la organización.
7. *Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones.* Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y en la información.
8. *Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores.* Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente benéfica intensifica la capacidad de ambos para crear valor y riqueza.

Para el presente Informe tomamos el cuarto principio de ISO 9000 denominado *Enfoque a Procesos*, el cual permite a la organización mantener una estructura dinámica y flexible para el cambio y la mejora continua, de modo que le permita asegurar la calidad de los procesos críticos sin tener que modificar toda la organización.

Moreno (2005), nos dice que la aplicación de ISO a las bibliotecas se expresa como una forma de trabajar que obliga a identificar y satisfacer las necesidades de sus usuarios, para planificar, mantener y mejorar los procesos asegurando su eficiencia y eficacia, con objeto de lograr ventajas competitivas.

2.5 Perfil profesional

Pizano (2002), afirma:

- *Rasgos básicos deseables en la personalidad del futuro egresado, se refiere a los indicadores "Alfa", vale decir las cualidades personales;*
- *Rasgos básicos en relación con funciones, roles o áreas de incumbencia donde se desempeñará en el campo ocupacional; se refiere a los indicadores "Beta" o funciones que desempeña;*
- *La integración de los indicadores "Alfa" y "Beta" en las áreas del perfil profesional permitirán proponer estrategias curriculares, como líneas relacionantes que garantizarán la articulación de los componentes del plan de estudios profesionales y sustentaran la estructura específica del currículo" (p. 195).*

Castillo y Cobrerizo (2005), manifiestan que:

los perfiles profesionales son unos recursos de orientación que anuncian los rasgos de formación que se pretenden que los que son los sujetos de formación una vez desarrollada, constituyen la descripción pormenorizada de las cualidades de personalidad, las competencias y los conocimientos que el estudiante debe lograr como efecto de su paso por la acción instruccional reglada por el plan de estudios, En definitiva los perfiles enunciarán los rasgos expresados en el referente principal del plan de estudios a los egresados" (p. 177).

El perfil profesional lo que pretende es una búsqueda permanente de la formación profesional según las necesidades de la sociedad y del mercado, y expresarlo en características personales que debe poseer ese profesional de manera particular, es decir, sus rasgos de personalidad, las

competencias que deben caracterizar su quehacer que se concretan en las funciones a desempeñar por el profesional.

2.6 Enfoque por competencias

La conceptualización más avanzada sobre las competencias se debe a Tejada y Tobón (2006), que precisan los procesos cognitivos y afectivos que subyacen a un desempeño competente al momento de intervenir la realidad o actuar previendo la acción y sus contingencias. A nivel cognitivo valoran el relacionar, interpretar, inferir, interpolar, inventar, aplicar y transferir, y a nivel afectivo, la motivación, el compromiso, la responsabilidad.

Coincidimos con Segredo (citado por Tejada y Tobón, 2006) cuando afirma que el concepto de competencia otorga un significado de unidad e implica que los elementos del conocimiento tienen sentido sólo en función del conjunto. En efecto, aunque se pueden fragmentar sus componentes, éstos por separado no constituyen la competencia: ser competente implica el dominio de la totalidad de elementos y no sólo de alguna(s) de las partes. Esto se observa claramente en el planteamiento sobre las competencias de Gómez (citado por Tejada y Tobón, 2006), quien plantea que las competencias incluyen una intención (interés por hacer las cosas mejor, interés por hacer algo original), una acción (fijación de objetivos, responsabilidad sobre resultados, asunción de riesgos calculados) y un resultado (mejora en la calidad, en la productividad, ventas e innovación en servicios y productos). En las competencias, entonces, es fundamental la movilización, integración y orquestación de tales recursos. Esa movilización solo es pertinente en una situación.

Así llegamos a un concepto integrador de Competencia:

- **Competencias cognitivas (Conceptos):** Son conocimientos declarativos como los hechos, acontecimientos, ideas, conceptos, leyes, teorías, principios. Sin embargo éstos no son solamente objetos mentales, sino sus instrumentos. Las personas observan y comprenden el mundo con la ayuda de ellos. Son las unidades con

las que se piensa combinarlos, ordenarlos y transformarlos. Constituyen el conjunto del saber.

- **Competencias procedimentales (Procedimientos):** Son acciones ordenadas y finalizadas, dirigidas a la consecución de un objetivo. Son conocimientos no declarativos como habilidades y destrezas psicomotoras, procedimientos y estrategias. Constituyen el saber hacer.
- **Competencias actitudinales (Actitudes):** Son prácticas sociales a través de las cuales se manifiestan los ideales y aspiraciones de las personas y las normas de convivencia entre ellas. Ellas son las normas, actitudes y valores. Es suma, es lo que le da valor al saber y al saber hacer. Constituyen el ser.

Este concepto permite pues un abordaje holístico de los procesos de aprendizaje y particularmente el diseño de planes de estudio, metodologías e instrumentos didácticos pertinentes. Para el servicio bibliotecario es válido porque facilita el análisis de cada uno de los procesos que contribuyen a la formación de usuarios competentes en función a los perfiles de salida educativos. En este punto es importante señalar que existe una línea de continuidad entre la formación básica (inicial, primaria y secundaria) y la formación universitaria, por ello los autores se refieren al vínculo entre las competencias básicas y las competencias profesionales; las primeras: inteligencia lógica-matemática y la inteligencia lingüística, facilitan la apropiación y aplicación del conocimiento durante el proceso de aprendizaje, mientras que las competencias profesionales son la base para un buen desempeño del individuo en el contexto laboral. Un trabajador que ha desarrollado las competencias básicas oportunamente dominará los códigos de la comunicación oral y escrita, podrá interpretar la información especializada, tendrá pensamiento crítico y analítico y será creativo.

Resumiendo podemos decir que las competencias son un conjunto de aprendizajes cognitivos, procedimentales y actitudinales que requiere la persona para adecuarse a la sociedad y al mercado laboral que así lo

exigen, estas competencias es la capacidad de las personas para desempeñarse en cualquier contexto con calidad.

2.7 Competencia de gestión de información (habilidades Informativas, desarrollo de habilidades informativas)

La literatura especializada da cuenta de diversas clasificaciones de las competencias. En México por ejemplo, el currículo de la educación básica se refiere a las competencias para el aprendizaje permanente, para el manejo de información, para el manejo de situaciones, para la convivencia, para la vida en sociedad. Para el tratamiento del tema de nuestro Informe hemos elegido la **taxonomía** de Tobón (2006) por la ubicación que le da a la relacionada con la información. Obsérvese la siguiente tabla:

Tabla N° 2
Competencias básicas, genéricas y específicas

Básicas	Genéricas	Específicas
Esenciales para vivir en sociedad	Comunes a varias profesiones	Propias de una determinada profesión
– Interpretativa – Argumentativa – Propositiva	– Gestión de recursos – Trabajo en equipo – Gestión de información – Resolución de problemas – Planificación del trabajo	– Poseen un alto grado de especialización – Pueden ser obligatorias, optativas y adicionales

Fuente: Tejada y Tobón (2006). p. 36.

La condición de competencia genérica de la gestión de información implica valorar su importancia como eje transversal en toda la formación y frente a todas las áreas disciplinares y del desempeño profesional, lo cual está perfectamente alineado con la naturaleza de los servicios bibliotecarios abiertos.

Lo que si debemos advertir es que los autores todavía no se han puesto de acuerdo sobre la denominación definitiva de la competencia que tiene como eje la información. Aquí las más utilizadas en la literatura especializada:

Gestión de información (Tobón).

Competencia de manejo de información CMI (Eduteka).

Habilidades informativas (UNESCO).

Alfabetización informacional (ALFIN).

ALA (1989), nos dice que: *“alfabetización en información es una capacidad de comprender y un conjunto de habilidades que capacitan a los individuos para reconocer cuando se necesita información y poseer la capacidad de localizar, evaluar y utilizar eficazmente la información requerida”*.

Lau (2006), señala:

recientemente se ha empezado a utilizar el concepto de “Desarrollo de habilidades informativas” (Development of information skills), como un término que enfatiza las aptitudes que los usuarios tienen que desarrollar para poder, en forma conjunta o independiente, localizar y manejar las fuentes de información. Este término sugiere el llegar a disponer de experiencias más prácticas a una participación más activa de los [usuarios].

Naranjo (2003), sostiene:

los usuarios adopten actitudes positivas con respecto a la necesidad de buscar información y estén motivados para utilizar los recursos informativos y generar nueva información y conocimientos. En este proceso, se presentan varios niveles, los cuales son:

- *Orientación: es el proceso de dirigir y guiar a las personas en el camino que les conviene seguir para obtener una información específica.*
- *Instrucción: Habilidad básica en el uso de alguna herramienta específica para que el usuario continúe y avance en su búsqueda; de igual manera, para que éste pueda interactuar con el sistema de información y esa instrucción le sirva en cualquier unidad de información.*
- *Formación: Proceso de intercambio de experiencias significativas sobre la información y su uso a partir de la estructura cognoscitiva de los sujetos, en una búsqueda continua de transformación (pp. 22-23).*

Para concluir, los términos calidad, modelo ISO de calidad, enfoque por competencias y competencia de gestión de información, constituyen una red conceptual básica para transformar el paradigma de la gestión de los servicios bibliotecarios, desde la tradicional administración de colecciones medible solo en términos de cantidad de unidades documentales

movilizadas, hacia una clara opción por la búsqueda de la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de los fines de la educación para responder a las demandas del contexto inmediato y universal.

CAPÍTULO III

LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE LIMA Y LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA HEMEROTECA

3.1 La Universidad de Lima

La Universidad de Lima es una institución formadora de profesionales e investigadores del más alto nivel académico, cuyo origen se remonta a mediados del siglo XX. En efecto, fue en el año de 1962 que se constituye como institución académica sin fines de lucro, a partir de que grupo de profesores universitarios e importantes representantes del comercio y la industria, reunidos en la Asociación Civil Promoción del Desarrollo Industrial a través de la Educación Superior (PRODIES), decide crear la universidad que se concretiza a través del Decreto Supremo N° 23 del 25 de abril de 1962.

PRODIES tenía como objetivo crear la universidad según el proceso de modernización que se estaba gestando en la década del 60, donde se fomentara el espíritu comunitario entre profesores y alumnos. El primer Rector de la Universidad de Lima fue el doctor Antonio Pinilla Sánchez-Concha.

Según el artículo 7° del estatuto institucional: *“son fines de la Universidad de Lima”*:

1. *Impartir educación superior universitaria de la más alta calidad.*
2. *Promover y desarrollar labores de investigación científica, humanística y tecnológica en las áreas y disciplinas a las que se orienta su acción o en las que considere necesaria su participación en relación con los problemas nacionales y con el desarrollo del país.*
3. *Desarrollar actividades de proyección social y extensión universitaria.*
4. *Prestar servicios específicos de carácter técnico, científico y pedagógico exigidos por la comunidad y por las necesidades del país.” (Universidad de Lima, 2008, p. 8)*

La Universidad de Lima cuenta con más de 13,000 estudiantes universitarios, diez carreras reunidas en tres Escuelas Universitarias, una

Escuela de Posgrado, un Programa de Estudios Generales y un Instituto de Investigación Científica, y numerosos servicios para los estudiantes universitarios, los docentes y la comunidad universitaria en general.

➤ **Visión:**

“Ser el principal referente del país en la formación de profesionales líderes que contribuyen al desarrollo de la región”.

➤ **Misión:**

“Impartir educación superior, promover la investigación y proyectarse a la comunidad, a fin de contribuir al desarrollo nacional”.

La Universidad de Lima forma parte del Consorcio Universidades que está integrado por la Universidad del Pacífico, la Universidad Peruana Cayetano Heredia y la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Uno de los objetivos que tiene el Consorcio es el de permitir el intercambio académico estudiantil, y que los alumnos de pre y posgrado de cada una de las universidades del consorcio tenga acceso a los servicios académicos que prestan las universidades que lo integran, el acceso a los cursos que se ofrecen aprovechando al máximo las potencialidades, recursos y ventajas comparativas de cada institución.

3.2 Estructura académica y administrativa

Universidad de Lima (2008), tiene la siguiente estructura:

Está organizada en Escuelas Universitarias integradas por Facultades; Direcciones Universitarias y Unidades de Servicios.

La Asamblea Universitaria es el máximo organismo de gobierno de la Universidad. Representa a la comunidad universitaria y está integrada por el Rector; el Vice Rector; los Decanos de las Facultades; los representantes de los profesores ordinarios en número igual al doble de la suma de autoridades universitarias; un graduado por cada Escuela Universitaria; y uno o más representantes de los estudiantes por cada Facultad, hasta completar un tercio de los autoridades, docentes y graduados. El Director de la Escuela de Posgrado, el Director del Programa de Estudios Generales y los Directores Universitarios asisten a la Asamblea como asesores.

El Consejo Directivo es el órgano superior de dirección, ejecución y promoción de la Universidad. Está integrado por el Rector, quien lo preside; el Vice Rector; el Director de la Escuela de Posgrado; los Directores de las Escuelas Universitarias; el Director del Programa de Estudios Generales; los Directores de las Direcciones Universitarias de Planificación, de Administración y Finanzas y de Desarrollo y Evaluación Académica; un representante de los graduados; y un representante de los estudiantes por cada Escuela Universitaria.

La estructura académica de la Universidad de Lima está formada por: el Centro Pre Universitario, el Programa de Estudios Generales; las Escuelas de: Humanidades, donde están agrupadas las facultades de Comunicación, Derecho y Psicología; la de Ingenierías conformada por las facultades de Ingeniería Industrial y de Sistemas y la de Negocios que reúne a las de Administración, Economía, Contabilidad y Finanzas, Negocios Internacionales y Marketing; la Escuela de Posgrado: dicta las clases para obtener las maestrías en: Administración de Negocios y Tecnologías de la Información (MBA IT), Administración de Negocios (MBA), Derecho Empresarial, Tributación y Política Fiscal y por último el Instituto de Investigación Científica.

La estructura administrativa de acuerdo su organigrama, es la siguiente:

- a. Unidades de Servicio: Asesoría Legal, Auditoría Interna, Biblioteca, Bienestar, Cooperación Externa, Comunicación y Marketing e Informática y Sistemas.
- b. Direcciones Universitarias: Administración y Finanzas, Desarrollo y Evaluación Académica, Personal, Planificación y Servicios Académicos y Registro.
- c. Otras dependencias: Oficina de Admisión, Oficina de Gestión de la Calidad y Acreditación, Fondo Desarrollo Editorial, Grupo Opinión Pública, Instituto de Economía Social de Mercado, Oficina de Responsabilidad Social y Centro Integral de Educación Continua, como se puede apreciar en el siguiente gráfico:



➤ **Perfiles profesionales**

Los perfiles de carrera de las distintas facultades de la Universidad de Lima, están formulados en el marco del enfoque por competencias. En algunos casos se explicitan los rasgos por tipo de competencias, en otros se opta por enunciados genéricos. La biblioteca adecua sus funciones y servicios al logro de los perfiles que están diseñados en función a las competencias que debe desarrollar cada carrera profesional que se oferta en la Universidad de Lima (Ver Anexo N° 1).

3.3 Política de calidad

La Universidad de Lima (2006), como parte del movimiento del Consorcio de Universidades Peruanas que buscan la calidad y excelencia, tiene aprobada una Política de Calidad, que inserta en su Portal Web y se transcribe a continuación:

Garantizar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y la mejora continua de los procesos de formación de pre-grado y posgrado, investigación, y extensión universitaria, manteniendo estándares internacionales. Con este propósito se compromete, como comunidad a dedicar sus mejores esfuerzos y recursos para promover entre sus miembros actitudes y acciones que contribuyan con el desarrollo nacional.

➤ **Implementación de ISO 9001:2000**

En el año 2006 la Universidad de Lima inicia un proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Universidad con el Modelo ISO 9001:2000. El diagnóstico preliminar evidenció la necesidad de estandarizar procedimientos académicos y administrativos, documentarlos, y lograr el alineamiento y articulación de los procesos con las metas y objetivos institucionales. En virtud de ello, durante los últimos años la Universidad ha venido migrando de un tipo de organización funcional hacia un diseño enfocado en los procesos, para asegurarse la relación entre las demandas y necesidades de sus clientes y la calidad de los productos y servicios brindados.

La Universidad de Lima (2006), dice que:

La Norma ISO 9001:2000 establece la necesidad de que la organización tenga una Política de la Calidad y Objetivos de la Calidad, en forma explícita, esto es, escrita con la aprobación de la Alta Dirección y la firma del más alto representante de la Organización. Este documento establece el compromiso de la organización con la calidad de su servicio, y la garantía de un proceso de mejora continua. En la Universidad, el Comité de Gestión de la Calidad elaboró el documento de la Política de la Calidad, el cual una vez revisado y aprobado por el Rectorado se ha publicado y desplegado en toda la institución.

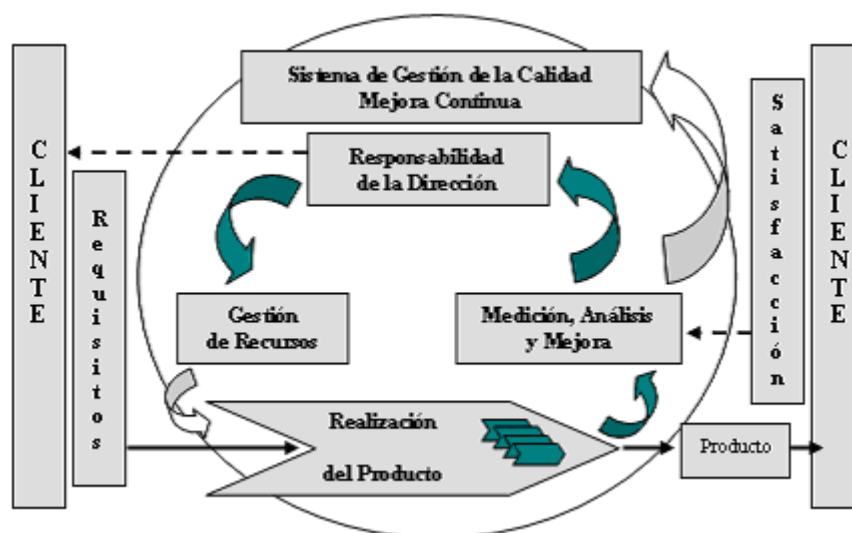
El resultado de este proceso ha sido la reconfiguración del modelo organizativo de la Universidad conforme a los requerimientos de la Norma ISO. Ésta descansa en cuatro procesos básicos:

1. Responsabilidad de la Dirección.
2. Gestión de Recursos.
3. Realización del Producto.
4. Medición, análisis y mejora.

La política de implementación de ISO 9001:2000 se extendió a todas las áreas, entre ellas a la biblioteca y hemeroteca como órganos de apoyo.

Los procesos ISO están flanqueados por dos columnas que representan a los clientes, la de la izquierda implica la formalización de las necesidades y demandas de los clientes y partes interesadas, incluyendo las normativas institucionales; y la de la derecha la medición del grado de satisfacción de los mismos luego de recibir los productos o servicios. En el siguiente gráfico aparece el modelo de calidad ISO.

Gráfico N° 3
Modelo de Calidad ISO

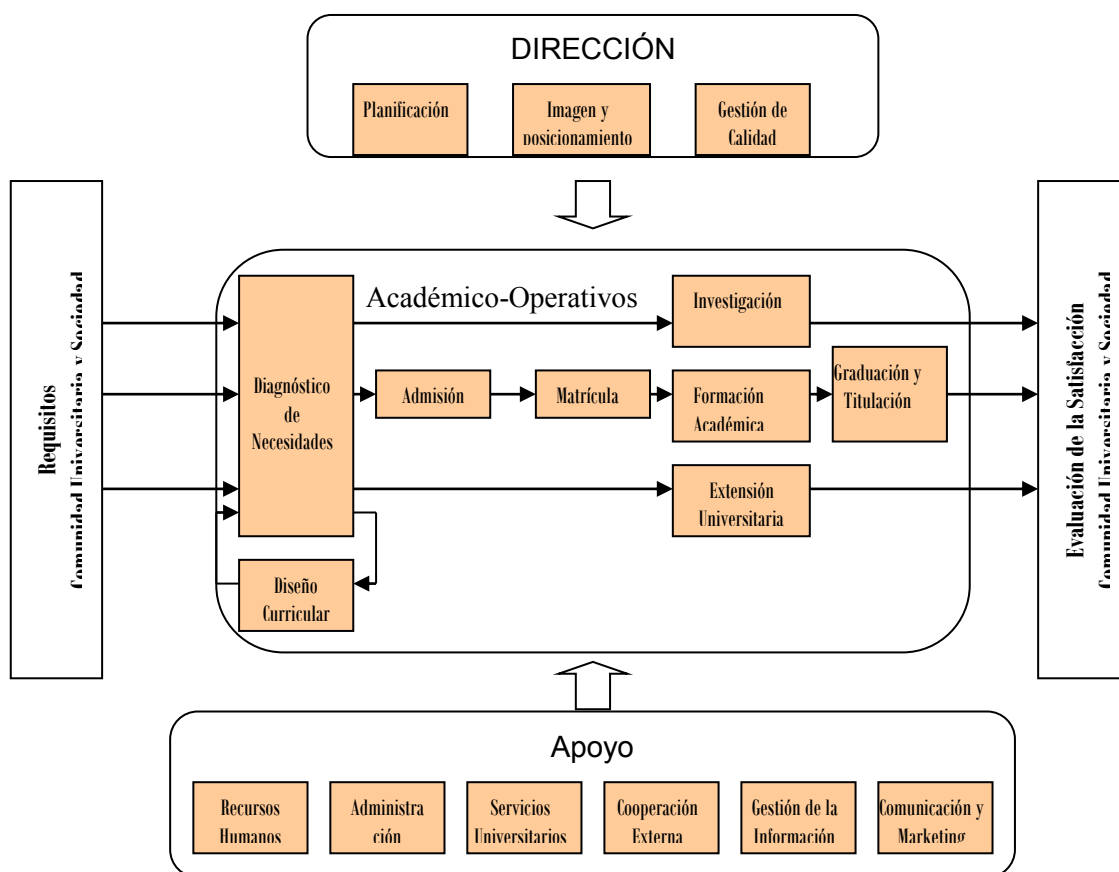


Fuente: ISO (2000). p. 7.

La aplicación de la norma ISO 9001:2000 a la Universidad de Lima, dirigida por la Oficina de Gestión de la Calidad, ha generado un diseño organizacional que enfatiza en los procesos académico-operativos y ordena las áreas de apoyo para potenciar y dinamizar las acciones técnico-administrativas y los recursos asegurando la calidad y excelencia en todo el sistema.

En el Gráfico N° 4 se observa el modelo ISO aplicado a la Universidad de Lima, considerando las especificidades y nomenclaturas de sus procesos.

Gráfico N° 4
Modelo ISO aplicado a la Universidad de Lima



Fuente: Universidad de Lima. Oficina de Gestión de Calidad.

El gráfico hace visible los procesos estratégicos (Dirección-ISO) que son los del primer bloque horizontal superior, los procesos centrales (Realización del producto-ISO) denominados “Académico-Operativos” que ocupan el bloque central, y los procesos de “Apoyo” (Gestión de Recursos-ISO).

3.4 Plan estratégico 2009-2013

El Plan Estratégico de 2009-2013 de la Universidad de Lima (Universidad de Lima, 2008), instrumento de gestión institucional elaborado en el marco de ISO, registra 10 objetivos generales y 41 objetivos específicos, de los cuales hay varios vinculados directa e indirectamente con

las responsabilidades de la biblioteca. A continuación se recogen los aspectos relevantes:

Tabla Nº 3
Objetivos estratégicos de la Universidad de Lima y su vinculación con la biblioteca y la hemeroteca

Objetivo estratégico	Objetivo específico	Vinculación con la Biblioteca
4. Consolidar la calidad de los estudios de pregrado y posgrado	4.1 Actualizar de manera permanente los planes curriculares a fin de que responda a las exigencias del medio laboral y profesional	Unidad responsable: DUDEA Si bien la biblioteca no es la Unidad responsable de esta ejecución, puede contribuir a su logro a través de los productos y servicios de información.
6. Propiciar el desarrollo de la investigación	6.6 Fomentar la investigación en los alumnos de pregrado y posgrado	Unidad Responsable: Escuelas universitarias Si bien la biblioteca no es la Unidad responsable de esta ejecución, puede contribuir a su logro
8. Propiciar el desarrollo de los docentes y no docentes	8.2 Propiciar la actualización permanente del docente 8.3 Propiciar la mejora de las competencias pedagógicas de los docentes 8.4 Intensificar el uso de tecnología para el proceso de enseñanza-aprendizaje 8.5 Propiciar la mejora de las competencias del personal no docente a fin de brindar un mejor servicio a la comunidad	Unidad responsable: DUDEA; Unidad de servicios de Informática Si bien la biblioteca no es la Unidad responsable de esta ejecución, puede contribuir a su logro
9. Modernizar la infraestructura física y actualizar la tecnología	9.2 Brindar el soporte de información, material educativo e innovación tecnológica para el desarrollo de las actividades académicas	Unidad responsable: Biblioteca /USIS/Unidades Académicas

Elaboración propia con base en el Plan Estratégico de la Universidad (2008)

Se puede apreciar que los objetivos estratégicos de la Universidad de Lima 4, 6, 8, y 9 están directa o indirectamente vinculados con la biblioteca y con la hemeroteca, tal como se describe en la columna “vinculación con la Biblioteca”.

Es interesante anotar que los objetivos mencionados responden a un diagnóstico en matriz FODA que identificó como debilidades los siguientes:

- La política de capacitación para la actualización de conocimientos y habilidades del docente tiene un alcance e impacto limitado.
- Baja utilización en el manejo de Tecnologías de Información para el proceso de formación académica.
- No se cuenta con un equipo de profesores investigadores que realicen trabajos multidisciplinarios enfocados en temas claves para el país.
- Carencia de espacios suficientes para el trabajo académico de los alumnos (reuniones grupales, estudio, trabajo en grupo, debates).

Entre las fortalezas se identificaron las siguientes:

- La Universidad cuenta con el capital humano, los recursos financieros, infraestructura (biblioteca, bases de datos, laboratorios) y las herramientas para desarrollar investigación.
- La Universidad utiliza tecnología educativa de vanguardia (aula virtual que permite una mejora considerable de todos los procesos de enseñanza-aprendizaje, moderna plataforma de cómputo, acceso a las bases de datos más reconocidas, videoteca y sistemas integrados de audio y video).

3.5 La Biblioteca de la Universidad de Lima

La Universidad para atender a la comunidad académica en sus necesidades de información y documentación, cuenta con una biblioteca que es una unidad de servicios, cuyo objetivo es apoyar la actividad universitaria adecuando sus funciones y servicios al logro de los perfiles y competencias en los aspectos relacionados con:

La formación académica.

La investigación.

La extensión universitaria.

➤ **Antecedentes**

En el año 1962 la Universidad de Lima comienza a funcionar en una casona ubicada en el distrito de Jesús María, en sus dos facultades atendía a 120 alumnos, desde ese primer momento, sus autoridades se preocuparon por dotarla de una biblioteca.

Debido al rápido crecimiento, en el año 1966 se inaugura el Campus de Monterrico, en él, la biblioteca forma parte del Servicio de Bienestar compartiendo el mismo local, cuenta para ello con una sala de lectura y una oficina donde se realizan los procesos técnicos, el personal encargado estaba compuesto por un bibliotecólogo, un auxiliar y una secretaria; para fines del año 1981 el alumnado había crecido considerablemente y se ve la necesidad de independizar a la biblioteca del Servicio de Bienestar y convertirla en una Unidad de Servicios, esto se cristaliza con la inauguración, en Diciembre de 1982, de un edificio de cuatro pisos, con amplias salas de lectura donde se atendería cómodamente a los usuarios.

El 12 de febrero de 2009, abre sus puertas un nuevo edificio, construido en el mismo terreno de 963 m². que ocupara la antigua biblioteca, también de cuatro pisos y un sótano, ampliándose a 5,238 m² las áreas, un 67.44% más que el anterior (esto se obtiene eliminando los tragaluces que lo rodeaban, la luz es artificial y la ventilación es con equipos de aire acondicionado). En el primer piso, se encuentran las Colecciones Especiales, reunidas en una amplia sala, que está ubicada a la mano de derecha del ingreso, hay 23 mesas con capacidad para cuatro personas cada una, y se atiende a 92 usuarios sentados, es decir, se incrementado la capacidad de puestos de lectura en un 50%. Los estantes que albergan las colecciones, se han dispuesto en doble fila en la parte posterior de la sala y están ordenados de la siguiente forma, en la primera fila: Tesis de Ingeniería Industrial, de Sistemas, de las otras especialidades clasificadas con el Sistema Decimal Dewey, los seminarios de investigación que presentan los alumnos de Ingeniería Industrial, revistas de Ciencias, de Humanidades y de Negocios. En la segunda fila se ubican: las Obras de Referencia, los libros

de Arte y las revistas editadas por la Universidad de Lima, en la segunda fila entre los estantes, se han colocado mesas para que los alumnos consulten con más comodidad las colecciones. Los periódicos del mes se agrupan en una repisa de concreto que forma parte de la pared del costado derecho del edificio.

A la izquierda de la puerta de ingreso, se encuentra el área de Información Electrónica, equipada con 64 computadoras, 12 de ellas tienen alojadas Bases de Datos adquiridas por la biblioteca de la universidad, que no tienen acceso remoto, las 52 restantes las utilizan los alumnos para consultar las BD de acceso remoto, para hacer sus trabajos, acceso a Internet, etc. Además en este primer piso se dispone de 15 computadoras dedicadas exclusivamente para la consulta del OPAC. También hay dos cubículos con capacidad para 5 personas cada uno, para el trabajo en grupo de alumnos con el material propio del piso y un cubículo destinado a fotocopias, atendido por un concesionario.

Del segundo al cuarto piso se encuentran los libros de la colección general y los libros del fondo académico (bibliografía y lecturas obligatorias consignadas en los sílabos) organizados según las Escuelas Académicas: Humanidades, Negocios y Ciencias respectivamente, y clasificados también con el Sistema Decimal Dewey, cada piso cuenta con 31 computadoras para uso de los alumnos, equipo de autopréstamo, Internet inalámbrico, cinco cubículos para estudio en grupos, 12 computadoras para consultar el OPAC.

El quinto piso del edificio, posee una gran terraza, con vista al Campus, donde los usuarios pueden estudiar o leer al aire libre; en el sótano se encuentra el Departamento de Recursos de la Información, el área de Logística y los depósitos del material bibliográfico menos consultado.

Todo el edificio tiene instalado equipos de última tecnología: cámaras y antenas de seguridad, autopréstamo, buzones de autodevolución, lectoras de códigos de barras, WIFI, aire acondicionado, calefacción, etc.

En la actualidad en la biblioteca trabajan 48 personas entre personal profesional bibliotecólogo y personal técnico, atendiendo a la comunidad universitaria, que fluctúa alrededor de 14,000 usuarios, con una colección de más o menos 100,000 títulos de libros, 1,726 títulos de revistas, 7,900 tesis y otros.

➤ **Funciones**

- Selecciona, adquiere y organiza el material documental, bibliográfico y electrónico.
- Genera instrumentos bibliotecológicos que optimicen la búsqueda y recuperación de información.
- Mantiene y controla la calidad del catálogo automatizado, y supervisa sus equipos informáticos.
- Garantiza a la comunidad académica interna y externa el acceso y uso de sus fondos a través de diversos servicios.
- Facilita a la comunidad académica interna y externa el acceso a la información disponible en otras unidades de información y en Internet.

En el año 2008 la biblioteca ha experimentado un reajuste de su organización, definiendo su misión y objetivos estratégicos (Universidad de Lima, 2008) en los siguientes términos:

➤ **Misión**

Satisfacer las necesidades de información de la comunidad universitaria, a través de la mejora continua de los servicios bibliotecarios de apoyo a la enseñanza-aprendizaje e investigación y a la formación de usuarios.

➤ **Objetivos**

- Apoyar a los docentes y estudiantes en la investigación académica y en los procesos de enseñanza-aprendizaje.

- Contribuir a la mejora del rendimiento académico de los estudiantes, desarrollando sus habilidades para el acceso y uso de la información, y apoyar la labor de producción intelectual de los docentes, entrenándolos en el manejo de herramientas tecnológicas para el acceso a la información.
- Promover el hábito lector entre los estudiantes.

En el Portal de la Universidad de Lima, la biblioteca tiene un espacio que se presenta de la siguiente manera:

Gráfico N° 5
Portal de la biblioteca de la Universidad de Lima



Fuente: Web de la Universidad de Lima. 11 de febrero de 2009.

➤ **Meta estratégica**

La meta propuesta por la universidad a la biblioteca es lograr el 80% de usuarios satisfechos.

➤ **Estructura orgánica**

La organización de la biblioteca es la siguiente:

- **Dirección:** Se encarga de la conducción de toda la biblioteca, el cumplimiento de la visión, misión, objetivos, las metas. Se formaliza los planes estratégicos y operativos, su implementación y evaluación.
- **Apoyo administrativo:** Que involucra a la secretaría y logística que tienen por función apoyar la gestión de la biblioteca.
- **Departamento de Recursos de Información:** integrados por:
 1. **Adquisiciones de material bibliográfico impreso y electrónico:** Se realizan las funciones de identificación y selección de la información a ser adquirida tomando como referencia el currículo, el perfil profesional, los silabos, las recomendaciones de los docentes y alumnos y las fuentes de información.
 2. **Publicaciones periódicas:** área encargada de la adquisición, procesamiento técnico y digitación en las bases de datos de las revistas.
 3. **Procesos técnicos:** área que se encarga de clasificar, catalogar, indizar y digitar la información a las bases de datos el material que ha sido adquirido para ponerlo a disposición de los usuarios, esta área involucra los procesos complementarios que se encarga de la conservación y preservación del material bibliográfico, poner las etiquetas con códigos de barras, el chip de radio frecuencia, el cintillo de seguridad, el forrado, el etiquetado, y en envío al piso correspondiente para la ubicación del material bibliográfico en los estantes.
- **Departamento de Servicios de Información:** formado por:

1. Área de Colección General: En esta área se consultan textos y libros de todas las carreras profesionales, involucra la formación de usuarios. y está distribuida, de acuerdo a su temática en tres Fondos: Ciencias, Humanidades y Negocios.

2. Área de Colecciones Especiales: integrada por las siguientes colecciones:

- **Obras de referencia:** diccionarios, enciclopedias, almanaques, atlas, estadísticas y todo material de referencia en las diferentes disciplinas del conocimiento.

- **Hemeroteca:** publicaciones periódicas (diarios y revistas) impresas nacionales y extranjeras en diversos temas y toda la legislación peruana.

- **Tesis:** las presentadas por los alumnos a sus facultades para obtener sus grados académicos.

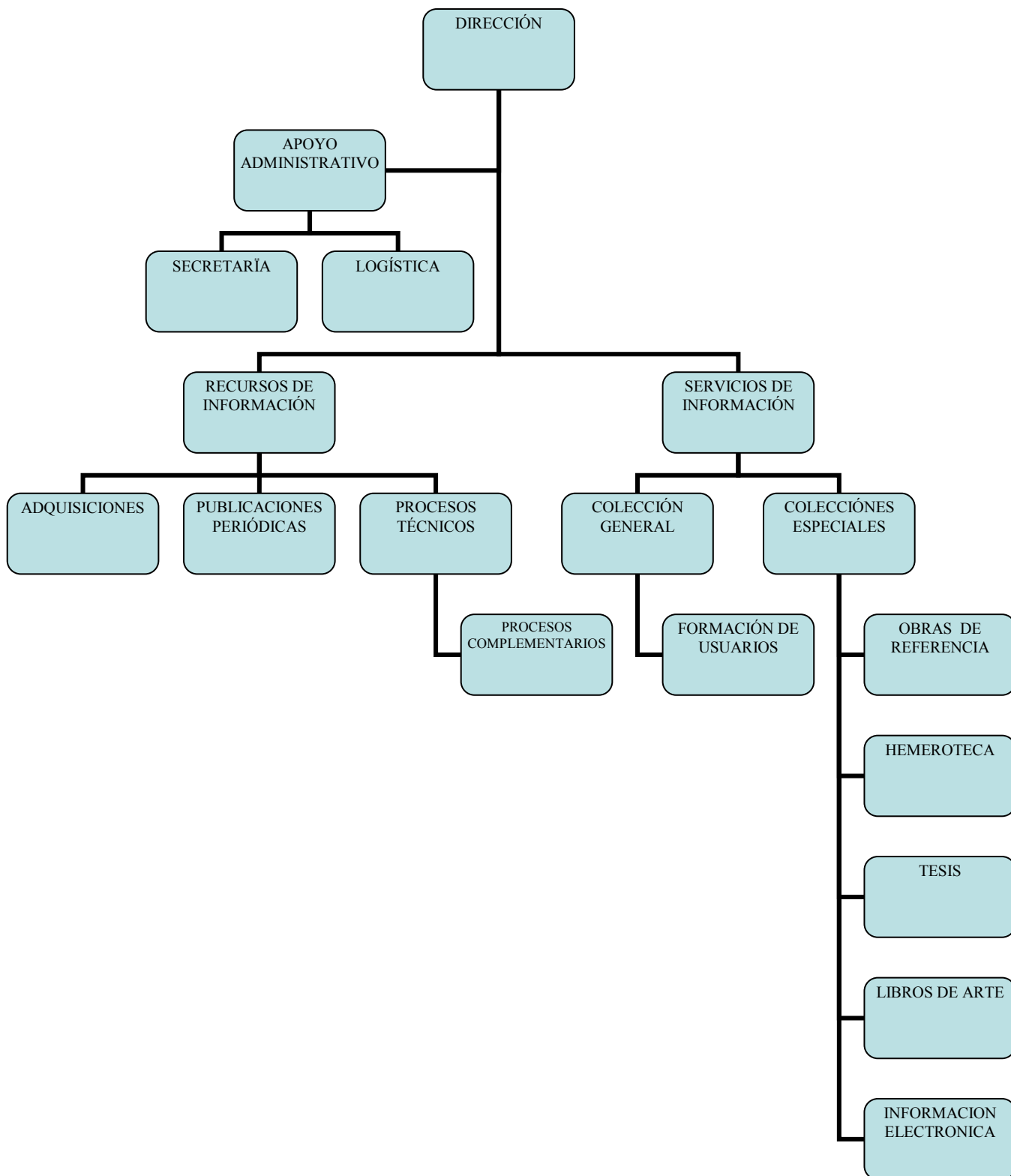
- **Libros de arte:** libros de arte ilustrados, y otros que sin tratar sobre este tema, tienen un contenido gráfico importante.

- **Información electrónica:** En esta área se realizan las búsquedas de información a través de metabuscadores en Internet, se accede a las publicaciones electrónicas en CD Rom, y se enlazan a sitios web previamente seleccionados y organizados. Se consultan las diversas bases de datos en línea propia y externa, tanto adquiridas como de libre disponibilidad y se envían el resultado de las consultas directamente al correo electrónico.

Podemos apreciar la estructura orgánica a través del organigrama de la biblioteca.

Gráfico N° 6

**Organigrama de la biblioteca de la Universidad de Lima
(2009)**



Elaboración propia.

3.5.1 La biblioteca y sus servicios

La Biblioteca de la Universidad de Lima, brinda a sus usuarios los siguientes servicios:

- **Formación de Usuarios:** El año 2008 la biblioteca de la Universidad ha diseñado, validado y publicado un tutorial virtual sobre habilidades informativas. HABINFO es un tutorial que facilita el desarrollo de habilidades informativas (DHI) o alfabetización informacional en los estudiantes y apoya la labor docente de la Universidad de Lima. HABINFO tiene como objetivo principal contribuir a lograr un desempeño académico de calidad y excelencia en los alumnos de la Universidad de Lima, dotándolos de conocimientos, estrategias, procedimientos y autonomía en el acceso y uso eficiente de la información. La estructura y contenido de este tutorial se sustentan en una serie de normas diseñadas y aprobadas por instituciones de reconocimiento internacional en el campo documental, como la Association of College and Research Libraries (ACRL) de Estados Unidos, la Information Literacy Section de la International Federation of Library Associations and Institutions (1) , entre otras, así como en tutoriales que sobre el tema se publican en la web y que se mencionan dentro del enlace "Fuentes consultadas" de este tutorial.

El módulo es autoinstrutivo, es decir interactivo, desarrolla las siguientes habilidades:

- Determinación de la necesidad de información.
- Reconocimiento de fuentes de información.
- Planificación de la búsqueda.
- Búsqueda y acceso a la información.
- Evaluación de fuentes.
- Normas para citas y referencias bibliográficas.

El tutorial está disponible en el Portal de la Universidad, en el sitio de la biblioteca. A continuación la primera pantalla:

Gráfico N° 7

Portal del Tutorial de la biblioteca de la Universidad de Lima



Fuente: Web de la Universidad de Lima. 11 de febrero de 2009.

Cada una de las habilidades contiene una explicación sencilla y las estrategias propuestas son:

1. Determinación de la necesidad de información: elección del tema, especificando el tema, tipo de trabajo.
2. Reconocimiento de fuentes de información: tipos de fuentes, otras fuentes.
3. Planificación de la búsqueda: identificando términos claves, otros términos claves.
4. Búsqueda y acceso a la información: estrategias de búsqueda, tecnologías para la búsqueda, nuestras herramientas, la Web.

5. Evaluación de fuentes: autoridad, actualidad, audiencia, contenido, bibliografía, otros criterios sólo para Webs.
6. Normas para citas y referencias bibliográficas: notas a pie de página, elaborando bibliografías.

Al final del módulo se presenta una opción para que el estudiante autoevalúe sus logros en cada una de las habilidades.

Debemos señalar que el tutorial se ajusta a las Directrices sobre Desarrollo de habilidades informativas para el aprendizaje permanente de la UNESCO (Lau, 2007).

- **Búsqueda en el Catálogo en Línea (OPAC):** La guía rápida de búsqueda en el catálogo orienta a los usuarios sobre las diversas opciones de búsqueda, el uso de conectores, el significado de los símbolos y abreviaturas y los tipos de búsqueda.

Gráfico N° 8
Guía de búsqueda en el catálogo en línea



Fuente: Web de la Universidad de Lima. 11 de febrero de 2009.

Una orientación relacionada con el uso de estrategias de búsqueda eficaz es el uso de conectores, que en la Web aparece así:

Tabla N° 4
Conectores de búsqueda

Conectores	Explicación	Ejemplos	Resultado	
			Búsqueda básica	Búsqueda Avanzada
And	Limita los resultados a fichas bibliográficas que contienen todos los términos enlazados a este conector.	Si necesita información sobre <i>terrorismo</i> en <i>España</i> , <i>escriba:</i> Terrorismo and España	Obtendrá una lista bibliográfica en cuyas fichas aparecen los dos términos.	Obtendrá una lista bibliográfica donde los resultados estarán en un campo específico (título, temas).
Or	Amplía el resultado de búsqueda a fichas que contengan cualquiera de los términos enlazados a este conector.	Si necesita información sobre <i>delincuencia</i> y desea ampliar la búsqueda, use sinónimos o términos relacionados con el tema. <i>Escriba:</i> Delincuencia or pandillas	Obtendrá una lista bibliográfica donde algunas fichas contendrán el término <i>delincuencia</i> y otras el de <i>pandillas</i> . También es posible que ambos términos aparezcan en una misma ficha.	
And not	Excluye un término de la búsqueda que está realizando.	Si necesita información del <i>Grupo Andino</i> y no desea que incluya <i>Bolivia</i> , <i>escriba:</i> Grupo Andino and not Bolivia	Obtendrá una lista bibliográfica en cuyas fichas se encontrará el término Grupo Andino solo o acompañado por los países que lo conforman con excepción de Bolivia .	

Fuente: Biblioteca de la Universidad de Lima.

Los tipos de búsqueda explicados en la Web, son los clásicos autor, tema y título, a saber:

Tabla N° 5
Tipos de búsqueda

Tipos de búsqueda	Sugerencias y ejemplos	
	Opción básica	Opción avanzada
Por autor	Si busca toda la información sobre <i>Mario Vargas Llosa</i> (lo escrito por él y sobre él, incluso prólogos), <i>escriba:</i> Vargas Llosa and Mario o Mario and Vargas Llosa	Si busca solo lo escrito por Mario Vargas Llosa, <i>escriba en el campo AUTOR</i> Vargas Llosa and Mario Si busca solo lo escrito sobre Mario Vargas Llosa, utilice la misma estrategia del ejemplo anterior en el campo TEMAS.
Por título	Leer lo indicado en <i>Búsqueda por frase</i>. De preferencia, use la opción de búsqueda avanzada.	Si conoce el título, <i>escriba en el campo TÍTULO:</i> Encuentro de dos mundos Obtendrá resultados solo si figura un título exactamente igual en el catálogo. <i>Si escribió</i> Encuentro de los mundos No obtendrá respuesta. Si no está seguro del título o solo conoce una parte de él, use el conector and en este mismo campo. Encuentro and mundos

Fuente: Biblioteca de la Universidad de Lima.

Como se observa, el Portal de la biblioteca no diferencia las colecciones de libros de las de revistas y demás publicaciones seriadas. La única referencia a la búsqueda de revistas aparece como parte de la explicación de los símbolos, veamos:

Tabla N° 6
Símbolos y abreviaturas

Símbolo	Explicación	Ejemplo	Resultado
,	El símbolo coma es leído por el sistema como si fuera or . Se sugiere evitar su uso.		
*	El asterisco permite recuperar una palabra, apellido o título a partir de una raíz.	Si está buscando bibliografía sobre <i>Szyszo</i> y solo tiene seguridad de las dos primeras letras del apellido, escriba: Sz*	Obtendrá una lista bibliográfica que contendrá todos los apellidos o palabras que comiencen con estas letras, entre ellas Szyszo .
Rev.	Esta abreviatura se emplea para ubicar los datos bibliográficos de una revista.	Si desea saber si una determinada revista está en la Hemeroteca, digite el título de la revista y enlázelo a la abreviatura Rev. Con el conector and . <i>Escriba:</i> Etiqueta negra and Rev.	Obtendrá la ficha bibliográfica con los datos completos de la revista Etiqueta negra .

Fuente: Biblioteca de la Universidad de Lima.

Esto, en un nivel de búsqueda genérica es correcto por un principio de simplicidad para el usuario. No obstante, es conveniente generar orientaciones para que los lectores que sólo buscan revistas y seriadas, puedan tener una visión panorámica de los fondos de la hemeroteca y a la vez puedan acceder a ella, aquellos que desconocen o no recuerdan el título.

- **Lectura en sala:** se realiza bajo la modalidad de estantería abierta, que permite al usuario realizar la consulta tomando libremente el material bibliográfico del estante.
- **Préstamo a domicilio y renovación:** los usuarios internos tienen derecho al préstamo a domicilio y renovación de libros siempre y cuando no estén sancionados ni el material solicitado haya sido declarado de alta demanda o reservado.

- **Autopréstamo:** faculta al usuario realizar el préstamo a domicilio de manera autoasistida, a través de los equipos ubicados en cada uno de los pisos de la Biblioteca. Para ello, el usuario deberá digitar en la pantalla su código de biblioteca, poner su contraseña y colocar el libro en el espacio correspondiente. Luego de finalizar la sesión deberá retirar el ticket donde figura la fecha de préstamo y devolución.
- **Autodevolución:** permite la devolución del material bibliográficos en los buzones ubicados al lado izquierdo de la entrada de la biblioteca, incluso fuera del horario de atención.
- **Biblioteca virtual:**
 - **Catálogo automatizado:** el usuario identifica y localiza los fondos bibliográficos y documentales que conforman la colección de la biblioteca; se puede acceder a éste desde cualquier computadora (dentro o fuera de la Universidad).
 - **Acceso a bases de datos:** académicas y científicas en texto completo suscritas por la biblioteca que contienen libros y tesis digitales, artículos de revistas, etcétera. La consulta se puede realizar desde dentro o fuera del campus universitario, ingresando a la página web de la Biblioteca y autenticándose con el código de usuario y *password* otorgado por la Universidad luego de haber ingresado a Bases de Datos Suscritas por la Biblioteca.
- **Préstamo interbibliotecario:** permite utilizar los recursos de otras bibliotecas con las que se mantiene un convenio de intercambio.
- **Consulta al bibliotecario:** este servicio está destinado a satisfacer las necesidades de información de los usuarios de la comunidad universitaria, incluye:
 - Servicio de consulta. Respuestas a preguntas concretas basadas en las fuentes de información.

- Orientación, asesoría y apoyo en el uso del catálogo de la biblioteca, bases de datos, fuentes de referencia y recuperación de información.
- Información sobre la biblioteca y sus colecciones.
- Orientación al usuario sobre otras unidades de información a las que puede acudir en caso de que el material bibliográfico que solicite no se encuentre en la biblioteca.
- Cronograma de talleres o charlas de formación de usuarios.

El servicio está disponible en forma presencial, por teléfono y a través de la opción contáctenos del catálogo de la Biblioteca.

➤ **Fotocopiado**

En el módulo ubicado en el 1er. piso de la Biblioteca se permite fotocopiar capítulos o artículos de los documentos destinados para su uso en sala (Obras de Referencia, Publicaciones Periódicas y, en forma restringida, los libros de la Colección de Arte). Por razones de protección intelectual, no está permitido el fotocopiado de las tesis.

➤ **Buzón de sugerencias**

Los usuarios disponen de un buzón de sugerencias, donde pueden manifestar sus recomendaciones o quejas sobre los servicios, recursos y prestaciones que se ofrecen. También pueden hacerlo a través de la opción Contáctenos del catálogo en línea.

3.5.2 Estadísticas de los servicios de la biblioteca

a. Por tipo de colección

En cuanto al préstamo por tipo de colección, la siguiente tabla nos indica un alto porcentaje (69.31%) correspondiente a la colección general, el 14.84% a tesis, el 10.97% a publicaciones periódicas, el 2.66 a información electrónica, el 1.39% a las obras de referencia y el 0.83% a libros de arte.

Tabla N° 7
Préstamos por tipo de colección
(2007)

Tipo de colección	2007-0	2007-1	2007-2	TOTAL
Textos y colección general	22,220	119,838	112,446	254,504
Colección de referencia	395	1,843	2,878	5,116
Colección de arte	231	889	1,929	3,049
Publicaciones periódicas	2,917	14,224	23,121	40,262
Tesis	4,611	24,521	25,353	54,485
Inf. electrónica (CD, bases de datos)	1,443	6,132	2,184	9,759
Total	31,817	167,447	167,911	367,175

Fuente: Web de la Universidad de Lima y elaboración propia.

b. Por consultas a bases de datos y en línea

Del número total de consultas realizadas a las bases de datos, el 33.62% corresponde a la consulta a través de Internet, el 21.32% a diversas bases de datos (FAO; CEPIS; ONU; etc.), el 11.3% a Datatrade, el 6.59% a MKT Data, 3.95% a Acomext, 3.82% a Legis y así sucesivamente.

Tabla N° 8
Consultas a las bases de datos
2007

	Acomext	Datatrade	Dime	Ebsco	Sub total
2007-0	1,062	3,162	696	1,883	6,803
2007-1	5,599	16,861	2,118	2,215	26,793
2007-2	9,088	25,022	7,510	2,982	44,602
Total	15,749	45,045	10,324	7,080	78,198
	Economática	E_libro	E_brary	Legis	Sub total
2007-0	240	0	668	869	1,777
2007-1	1,827	1,855	361	4,526	8,569
2007-2	3,793	1,092	454	9,846	15,185
Total	5,860	2,947	1,483	15,241	25,531
	MKT-Data	Proquest	Stat-Usa	17.65%	Sub total
2007-0	0	2,569	305	0	2,874
2007-1	2,859	4,961	1,588	1,607	11,015
2007-2	23,388	5,781	3,139	8,759	41,067
Total	26,247	13,311	5,032	10,366	54,956
	Top 10,000	Usa-trade	Otras*	Internet*	Sub total
2007-0	329	771	9,408	12,029	22,537
2007-1	1,830	4,338	35,363	62,360	103,891
2007-2	6,055	7,200	40,193	59,574	113,022
Total	8,214	12,309	84,964	133,963	239,450
Total general					398,135

Fuente: Biblioteca de La Universidad de Lima.

c. Temas más consultados

Los datos de la tabla que se adjunta, nos muestran que los temas más consultados son los de Derecho con 35.01%, Administración con 18.05%, Economía con el 10.71%, Ingeniería con 6.29%, Psicología y Psiquiatría con 5.91%, y así sucesivamente.

Tabla N° 9
Los 10 temas más consultados
(2007)

Temas	Cantidad
Derecho	74,262
Administración	38,285
Economía	22,728
Ingeniería	13,343
Psicología y psiquiatría	12,534
Sociología y antropología	12,356
Matemáticas puras y aplicadas	11,944
Literatura y biografías	9,479
Sistemas e informática	8,631
Contabilidad	8,578
Total	212,140

Fuente: Biblioteca de la Universidad de Lima.

Un hallazgo interesante en esta tabla, es que entre los temas más consultados no aparece el de comunicación, que es el sustento de una de las carreras más representativas que ofrece la Universidad de Lima, ello se debe a que las búsquedas de los usuarios de la Facultad de Comunicación las hacen sobre otros temas y no propiamente sobre el mismo campo disciplinar. Por ello, en el cuadro referido a préstamos por especialidad, el segmento de comunicación está en el segundo nivel de la demanda.

d. Préstamos por especialidad

Las Escuelas de Pregrado que solicitan más cantidad de préstamos son: la Escuela de Humanidades con 44.16%, Ingeniería con 32.40% y Negocios con 23.43%. Dentro de la Escuela de Humanidades, la Facultad de Derecho es la que registra el 62.86% de los préstamos, la de Comunicación el 29.17% y la de Psicología el 7.97%. En las especialidades de la Escuela de Ingeniería, las que más solicitan préstamos es la de

Ingeniería Industrial con 80.08%, Ingeniería de Sistemas con 19.92% y Metalurgia y materiales con casi el 0%.

De las Escuelas de Posgrado, las maestrías que aparecen con el mayor número de préstamos son las de Derecho Empresarial con 33.21%, le siguen Negocios con 26.55%, Educación con 16.23, Industrial con 5.88%, Sistemas con 5.34%, Tributación y Política Fiscal con 3.41%, y así sucesivamente.

Tabla N° 10
Préstamo por especialidad
(2007)

Especialidad	2007-0	2007-1	2007-2	TOTAL
Escuelas				
Escuela de Humanidades				
Derecho	6,047	36,189	39,682	81,918
Comunicación	3,004	18,219	16,789	38,012
Psicología	438	4,826	5,122	10,386
Total	9,489	59,234	61,593	130,316
Escuela de Ingenierías				
Ingeniería industrial	7,988	37,708	30,871	76,567
Ingeniería de sistemas	1,758	8,956	8,331	19,045
Ingeniería metalurgia y materiales	0	3	0	3
Total	9,746	46,667	39,202	95,615
Escuela de Negocios				
Administración	3,144	18,637	19,379	41,160
Economía	1,364	8,062	8,644	18,070
Contabilidad	514	4,630	4,765	9,909
Total	5,022	31,329	32,788	69,139
Sub total	24,257	137,230	133,583	295,070
Escuela de Posgrado				
Maestría Derecho Empresarial	276	1,561	1,336	3,173
Maestría Administración. Negocios	203	1,199	1,134	2,536
Maestría Tributación. y Política Fiscal	41	201	84	326
Maestría Administración de la Educación	268	893	389	1,550
Maestría Ingeniería de Sistemas	86	326	98	510
Maestría Banca y Finanzas	92	95	76	263
Maestría Ingeniería Industrial	71	297	194	562
Maestría en Adm. de Negocios y Tec. de la Inf.	20	204	60	284
Maestría Estrategias de la Comunicación	35	112	63	210
Sistemas 2da. Especialidad	20	35	19	74
Coop. autoge. Mutualista	0	0	1	1
Administración Educación .2da. especialidad	4	48	12	64
Sub total	1,116	4,971	3,466	9,553
Total general	25,373	142,201	137,049	304,623

Fuente: Biblioteca de la Universidad de Lima.

e. Por tipo de usuarios

Los usuarios que solicitan más los servicios de préstamo son los alumnos de pregrado con el 88.34% seguido de los de posgrado con el 3.17% y los administrativos con el 0.84%.

Tabla N° 11
Préstamo por tipo de usuarios
(2007)

Tipo de usuarios	Flujo de usuarios			
Comunidad interna	2007-0	2007-1	2007-2	Total anual
Administrativo	426	937	801	2,164
Alumno consorcio	4	140	45	189
Alumno edu. cont. (curso corto)	0	0	0	0
Alumno edu. cont. (curso espec.)	82	238	165	485
Alumno intercambio	4	91	35	130
Alumno libre	5	25	31	61
Alumno pedagogía uni.	0	0	0	0
Alumno post-grado	747	4,283	3,127	8,157
Alumno pre-grado	17,252	110,631	99,618	227,501
Bachiller	1,592	3,734	3,385	8,711
Docente	979	2,261	2,069	5,309
Egresado post-grado	0	0	4	4
Magíster	231	1,670	565	2,466
Titulado	416	1,099	836	2,351
Titulado activo	0	0	11	11
Sub total	21,738	125,109	110,692	257,539
Comunidad externa				
Alumno pre-lima	0	1	18	19
Biblioteca externa	29	40	42	111
Interno psicología	37	127	79	243
Visitantes .consorcio PUCP	84	377	370	831
Visitante consorcio UP	0	17	2	19
Visitante consorcio UPCH	17	29	60	106
Visitante especial	106	98	56	260
Visitante otras universidades	152	485	581	1,218
Sub total	425	1,174	1,208	2,807
Total	22,163	126,283	111,900	260,346

Fuente: Biblioteca de la Universidad de Lima.

3.5.3 Tecnología

En el año 2008, la Biblioteca adquiere el sistema integrado Sirsi-Symphony (antes Unicornio) para la gestión de bibliotecas compuesto por varios módulos: adquisiciones, catalogación, circulación, seriadas, catálogo en línea (OPAC) y reportes; este gestor opera con la interfaz Workflows que incluye las barras de herramientas que a su vez, contiene los asistentes para ayudar a realizar las tareas de forma rápida y eficiente.

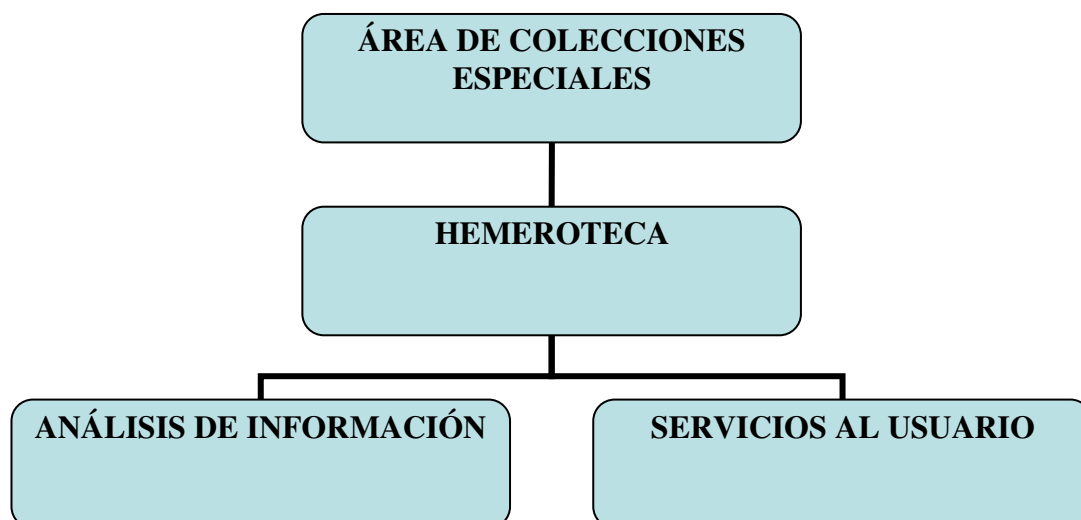
3.6 La hemeroteca de la Universidad de Lima

La hemeroteca, surge conjuntamente con la creación de la biblioteca allá por los años 60. Dependía del Área de Colecciones Especiales de la Biblioteca y funcionalmente tenía dos secciones bien definidas: análisis de la información y servicios al usuario, además gestionaba las revistas científicas y académicas; boletines; diarios nacionales y extranjeros impresos.

3.6.1 Infraestructura

La hemeroteca al año 2008 estaba ubicada en el segundo piso del edificio en una sala individual con capacidad para 32 puestos de lectura, al interior de ella se encontraban los estantes con la colección de mayor demanda.

Gráfico N° 9
Organigrama de la hemeroteca
(2008)



Elaboración propia.

3.6.2 Organización de la colección

Los fondos hemerográficos de la biblioteca de la Universidad de Lima estaban organizados de la siguiente forma:

- Diarios, boletines y revistas nacionales.
- Diarios, boletines y revistas extranjeras.
- Revistas publicadas por la Universidad de Lima.
- Revistas y boletines de organismos internacionales.
- Revistas y boletines nacionales y extranjeros de derecho incluyendo toda la legislación peruana.

Al interior de cada grupo se aplicaba el ordenamiento alfabético por títulos.

A partir del 2009, tal como se describe en el punto (3.5), este servicio es reestructurado en los ambientes que allí se detallan, los fondos de la hemeroteca se organizan por Escuelas, adecuándose a la nueva estructura académica de la universidad:

- Ciencias.
- Humanidades.
- Negocios.

3.6.3 Procesos técnicos

Hasta el año 2008 las actividades técnicas de la colección de revistas: selección y adquisición, registro de títulos, fichado analítico, elaboración de guías e índices y adecuación física en los estantes, estaban concentradas en el área de hemeroteca, es decir independizadas de los procesos técnicos de las demás colecciones de la biblioteca. Cabe precisar que el personal asignado a éstas tareas se componía de un (1) bibliotecólogo y dos (2) técnicos.

La productividad del área en cuanto al fichado analítico se advierte que, cuatro de los doce meses: de enero a marzo y de noviembre a diciembre, no registra datos porque la actividad fue asignada al área de Procesos técnicos de la biblioteca. No obstante, debido a que ésta no pudo compatibilizar sus propias responsabilidades con las nuevas tareas, el fichado analítico regresó a la hemeroteca. Actualmente el Departamento de Recursos de Información, realiza todos los procesos relacionados con las revistas.

Durante el año 2007 se realizó el análisis (fichado) de 1639 artículos de revistas, de los cuales el 75.59% (1,239) corresponde al fondo de Humanidades, el 19.16% (314) al de Negocios y el 2.25% (86) al de Ciencias.

Tabla N° 12
Fichado analítico
(2007)

Fondos	Ene-Mar.	2007-0	Abr.	May.	Jun.	Jul.	2007-1	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.	2007-2	Total
Humanidades	0	0	0	182	469	382	1033	0	145	61	0	0	206	1239
Negocios	0	0	0	52	165	42	259	0	32	23	0	0	55	314
Ciencias	0	0	0	22	26	26	74	0	6	6	0	0	12	86
Total	0	0	0	256	660	450	1366	0	183	90	0	0	273	1639

Fuente: Biblioteca de la Universidad de Lima.

3.6.4 Fondo documental y recuperación de la información

- **Soporte impreso:** Total de títulos de revistas 1726.
- **Soporte digital:** Bases de Datos de artículos de revistas: Ebsco, Econlit, Emerald, Proquest, Semana económica.
- **Soporte en CD:**

Actualidad Empresarial. Lima, Inst. de Investigación del Pacífico.
 Actualidad Jurídica. Lima, Gaceta Jurídica.
 Actualidad Laboral. Lima, Consultores Laborales.
 Asesoría Laboral. Lima, Estudio Caballero Bustamante.
 Diálogo con la jurisprudencia. Lima, Gaceta Jurídica.
 Justicia Constitucional, revista de jurisprudencia. Lima, Palestra Editores.
 Qué Hacer. Lima, DESCO.
 Revista IPDT. Lima, Instituto peruano de Derecho tributario.
 Revista jurídica del Perú. Trujillo, Ed. Normas Legales.

- **Áreas temáticas que cubren las revistas**

La hemeroteca apoya a todas las escuelas de la Universidad y al Programa de Estudios Generales, por lo que su colección abarca casi todas las disciplinas.

- **Recuperación de la información**

Total de artículos analizados 28,324.

Total de descriptores generados 4,254. (se utilizan tesauros internacionales).

3.6.5 Servicios

La hemeroteca hasta el año 2008, tuvo una infraestructura diferenciada de las demás áreas de la biblioteca. Fue la primera en implementar el sistema de estantería abierta para los usuarios, quienes además contaban con herramientas auxiliares para sus búsquedas.

Proporcionaba los siguientes servicios: orientación al usuario, lectura en sala, préstamo a domicilio (solo a docentes), consulta presencial y en base de datos, préstamo inter bibliotecario y servicio de fotocopias.

Los usuarios accedían a la información contenida en las revistas mediante: la orientación proporcionada por el personal a cargo, consultando el catálogo en línea (OPAC) en la base de datos de artículos analizados, las guías temáticas virtuales de la colección física elaborada por la hemeroteca y en las bases de datos adquiridas por la biblioteca a través de guías temáticas específicas organizadas por la biblioteca y utilizando el servicio de estantería abierta.

3.6.6 Estadísticas de los servicios de la hemeroteca: Tipo de usuarios

En cuanto al tipo de usuarios de la hemeroteca, presentamos la estadística correspondiente al año 2007 debido a que el año 2008 no es representativo, porque el servicio fue restringido.

Se observa que la mayor presión de usuarios en la hemeroteca proviene de la comunidad Interna con el 97.92% (9,597 incidencias), seguido de los usuarios externos con el 2.08% (204 visitas). De los usuarios de la comunidad interna, la mayoría (7,923) son estudiantes de pregrado, seguido por los bachilleres y alumnos de posgrado. Un dato de relevancia para el

proyecto es la cantidad de docentes que usan la hemeroteca, al año registraron 270 visitas. Si bien la cifra es baja, hay que considerar que el número de docentes es significativamente menor al número de alumnos. Esta información debemos compararla con la cantidad de pedidos de los docentes en la hemeroteca.

También se contempla que los periodos de mayor demanda son los trimestres de abril-mayo-junio, y setiembre-octubre-noviembre.

Tabla Nº 13
Demanda por tipo de usuarios - Hemeroteca de la Universidad de Lima
(2007)

Tipo de usuario	Número de usuarios															Total
	Ene.	Feb.	Mar.	2007-0	Abr.	May.	Jun.	Jul.	2007-1	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.	2007-2	
Comunidad interna																
Administrativo	4	5	2	11	4	8	8	6	26	3	3	3	5	0	14	51
Alumno de Consorcio	1	0	1	2	3	1	0	1	5	0	0	0	0	0	0	7
Alumno educ. continua. (curso corto)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Alumno educ. continua (curso especialización)	0	2	0	2	5	4	5	1	15	0	1	1	2	0	4	21
Alumno intercambio	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2	3	0	0	0	5	6
Alumno libre	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	2	3
Alumno pedagogía universidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Alumno posgrado	14	9	15	38	34	59	61	42	196	24	28	38	44	3	137	371
Alumno pregrado	238	291	88	617	999	1174	1140	476	3789	524	1113	1155	718	7	3517	7923
Bachiller	32	55	58	145	58	64	85	53	260	42	50	61	62	2	217	622
Docente	20	19	20	59	35	32	26	18	111	23	29	28	18	2	100	270
Egresado posgrado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Magister	0	1	5	6	2	1	2	0	5	1	2	0	1	0	4	15
Titulado	12	24	34	70	26	31	35	31	123	24	29	29	31	2	115	308
Titulado activo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sub total	321	406	223	950	1167	1374	1363	628	4532	643	1259	1315	882	16	4115	9597
Comunidad externa																
Sub total	10	15	5	30	23	22	28	7	80	11	24	33	26	0	94	204
Total	331	421	228	980	1190	1396	1391	635	4612	654	1283	1348	908	16	4209	9801

3.6.7 Servicio de préstamo (lectura en sala)

Este servicio se prestaba en sala para toda la comunidad interna y externa y a domicilio, sólo para docentes. Estaba automatizado y se realizaba mediante el sistema de código de barras.

De acuerdo a la tabla contigua, del total de solicitudes 40,262 (100%), se puede apreciar que la comunidad interna es la que mayor demanda requiere con un 96.69% (38,931 consultas) y la comunidad externa con un escaso porcentaje de 3.31% (1,331 consultas).

Los usuarios de la comunidad interna, en el caso específico, los alumnos de pregrado constituyen la cifra mayoritaria con un total de 31,291 consultas, le siguen los bachilleres con 2,447; los docentes registran 1,383 pedidos de préstamo.

**Tabla N° 14: Demanda por préstamo (lectura en sala) - Hemeroteca de la Universidad de Lima
(2007)**

Tipo de usuario	Préstamo en sala															Total
	Ene.	Feb.	Mar.	2007-0	Abr.	May.	Jun.	Jul.	2007-1	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.	2007-2	
Comunidad interna																
Administrativo	7	11	10	28	23	24	16	13	76	7	7	20	2	0	36	140
Alumno de Consorcio	3	0	3	6	8	5	0	3	16	0	0	0	0	0	0	22
Alumno educ. continua. (curso corto)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Alumno educ. continua (curso especialización)	0	2	0	2	10	16	10	5	41	0	2	4	4	0	10	53
Alumno intercambio	0	0	0	0	4	0	0	0	4	5	17	0	0	0	22	26
Alumno libre	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	3	0	3	0	6	8
Alumno pedagogía universidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Alumno posgrado	138	17	38	193	138	197	144	193	672	37	118	166	163	31	515	1380
Alumno pregrado	613	698	335	1646	4216	3099	2699	1028	11042	2438	6939	5199	3959	68	18603	31291
Bachiller	77	127	131	335	425	284	266	219	1194	206	188	148	357	19	918	2447
Docente	114	41	107	262	143	76	53	115	387	36	360	183	144	11	734	1383
Egresado posgrado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Magister	0	5	11	16	11	7	8		26	4	10	0	4	0	18	60
Titulado	51	75	119	245	50	101	123	96	370	53	699	131	613	10	1506	2121
Titulado activo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sub total	1003	976	754	2733	5028	3809	3321	1672	13830	2786	8343	5851	5249	139	22368	38931
Comunidad externa																
Sub total	43	91	50	184	132	147	76	39	394	35	197	361	160	0	753	1331
Total	1046	1067	804	2917	5160	3956	3397	1711	14224	2821	8540	6212	5409	139	23121	40262
Préstamo a domicilio – Docentes	39	12	31	82	37	19	21	31	108	12	51	75	88	16	242	864

3.6.8 Tipo de atención

La hemeroteca también llevaba la estadística del servicio por Tipo de atención, que incluía:

- Búsqueda bibliográfica en catálogo, búsqueda bibliográfica presencial, consulta de CD, orientación al usuario en bases de datos, consulta en base de datos por alumnos, consultas por correo electrónico, información general presencial, lectura en sala, orientación personalizada al usuario, orientación al usuario por teléfono.

La siguiente tabla proporciona estos datos: del total de 35,939 (100%) consultas por tipo de atención, un poco menos de la mitad, el 46.56% (16,735) corresponde a la lectura en sala; las búsquedas bibliográficas realizadas por los mismos usuarios, representan el 18.08% (6,498), esto se debe a la modalidad de estantería abierta que les permite buscar directamente el tema o la información de su interés; la orientación personalizada por los auxiliares con 9.18% (3,300) es valorada por el usuario.

Tabla N° 15
Por tipo de atención – Hemeroteca de la Universidad de Lima
(2007)

Tipo de atención	Atenciones															Total
	Ene.	Feb.	Mar.	2007-0	Abr.	May.	Jun.	Jul.	2007-1	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.	2007-2	
Búsquedas bibliográficas en catálogo	0	0	0	0	1480	0	0	0	1480	0	0	0			0	1480
Lectura en la Sala	52	79	25	156	0	3082	2832	1313	7227	2078	3356	3918			9352	16735
Consulta de CD	0	6	53	59	43	54	119	10	226	10	58	24			92	377
Orientación al usuario en base de datos	2	0	15	17	5	9	611	370	995	367	877	1112			2356	3368
Consulta en base de datos por alumnos	22	45	94	161	103	5	83	39	230	4	39	38			81	472
Consultas por correo electrónico	0	8	2	10	20	11	32	21	84	25	29	47			101	195
Información general presencial	82	55	23	160	278	296	753	342	1669	561	614	507			1682	3511
Orientación personalizada al usuario	1	35	59	95	424	2549	72	27	3072	15	35	83			133	3300
Búsqueda bibliográfica presencial	391	565	343	1299	2210	141	595	200	3146	531	630	892			2053	6498
Orientación al usuario teléfono	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0			0	3
Total	550	793	617	1960	4563	6147	5097	2322	18129	3591	5638	6621	0	0	15850	35939

3.6.9 Recursos humanos

La hemeroteca contaba con el siguiente personal: un (01) bibliotecólogo que realizaba las funciones de selección y adquisición de revistas; fichado analítico de artículos; solución de consultas especiales de usuarios; consolidación de estadísticas; organización y supervisión de los inventarios (sala de lectura y depósito); dictado de talleres de Desarrollo de Habilidades Informativas (DHI) y uso de biblioteca a los alumnos ingresantes y profesores nuevos cada inicio de ciclo regular; supervisión del personal a cargo; dos (02) técnicos (1 por turno) encargados de la atención y orientación al usuario en la Sala de lectura; ordenamiento de los estantes; mantenimiento del kardex de existencias; realización del inventario; trabajos complementarios para la puesta en servicio de las colecciones y dos (02) auxiliares (1 por turno), encargados del forrado y etiquetado de revistas; apoyo en el inventario (sala de lectura y depósito); atención a los pedidos del depósito.

3.6.10 Tecnología

Hasta el año 2008 en la biblioteca y hemeroteca se utilizó Lotus Notes, base de datos documentaria, que fue reemplazada por Sirsi-Symphony. En ella se diseñaron las plantillas para la catalogación, la vista del OPAC y el tesauro, trabajo que fue realizado en conjunto por bibliotecólogos e informáticos de la Universidad.

3.7 Matriz FODA de la Hemeroteca

Hemos podido identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la hemeroteca de la Universidad de Lima que lo podemos apreciar en la siguiente tabla:

Tabla N° 16
FODA de la Hemeroteca
(2007)

Fortalezas	Debilidades
F1. Hemeroteca como parte de la Biblioteca aplica ISO 9001:2000 F2. El Fichado Analítico permite acceder con precisión a los contenidos de las revistas F3. Bases de datos especializadas en revistas a texto completo F4. Personal calificado y con amplia experiencia en la gestión de la hemeroteca F5. Usuarios ya usan el sistema de estantería abierta F6. Fondo hemerográfico rico en cantidad y representatividad	D1. La hemeroteca está en un proceso de alineamiento a los perfiles académicos basado en competencias de las distintas carreras profesionales. D2. No existen canales formales de coordinación entre bibliotecarios y docentes para mejorar los servicios D3. El personal no se da a vasto para tener actualizado el Fichado Analítico D4. Los usuarios no usan intensivamente las Bases de Datos de revistas D5. No se mide la calidad de los servicios ni el grado de satisfacción D6. La hemeroteca todavía no ha sido priorizada por la gestión de la biblioteca
Oportunidades	Amenazas
01. Universidad acreditada funciona con el Modelo ISO 9001:2000 promueve la mejora continua 02. Las carreras profesionales ya funcionan con el Enfoque por competencias 03. El Área de Servicios cuenta con instrumentos para desarrollar Habilidades Informativas 04. Modernización tecnológica de la biblioteca ofrece mejores condiciones	A1. Desconocimiento sobre la importancia de las revistas científicas y académicas en la formación de los estudiantes por parte de tomadores de decisiones A2. Docentes pueden percibir la coordinación con la biblioteca como una amenaza de recargar su trabajo

Elaboración propia.

CAPÍTULO IV

PLAN DE MEJORAS PARA LA HEMEROTECA

A partir de la descripción de la organización y funciones de la hemeroteca, así como la descripción de los nuevos perfiles de las distintas carreras profesionales basadas en competencias, se ha podido identificar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades más resaltantes.

En cuanto a las debilidades podemos destacar que la hemeroteca no está alineada a los perfiles académicos basados en competencias de las distintas carreras profesionales que oferta la Universidad de Lima; los perfiles académicos basados en competencias es un modelo de enseñanza-aprendizaje que recién se está implementando en el país, siendo la Universidad de Lima una de las primeras en adecuarse a él, por lo que, los profesionales de la información debemos entenderlo para alinear la gestión, los productos y servicios de información de la hemeroteca a los nuevos perfiles.

Los canales formales de coordinación entre bibliotecarios y docentes para mejorar los servicios son muy limitados: no hay que olvidar que los usuarios de la hemeroteca son fundamentalmente los docentes y estudiantes, y se requiere conocer sus demandas, deseos de servicios y productos de información así como el nivel de la calidad de los servicios.

La hemeroteca cuenta con excelentes y actualizados títulos de publicaciones periódicas en los cuales se encuentran artículos que son de gran demanda e interés para docentes y alumnos de la Universidad de Lima; debido al número limitado e insuficiente de personal profesional bibliotecólogo a cargo del procesamiento y análisis de los artículos, es imposible tener actualizado el fichado analítico

No se han diseñado metodologías e instrumentos que permitan medir y evaluar la calidad de los servicios de la hemeroteca y el grado de satisfacción de sus usuarios, para que éstos a su vez, retroalimenten y mejoren los servicios y la gestión. Como la biblioteca está en un proceso de implementación del ISO 9001:2000, la gestión de la hemeroteca no ha sido priorizada.

El análisis de la relación entre los diversos factores de la matriz FODA, proporciona los criterios para elegir las habilidades de intervención en la hemeroteca. Éstas se agrupan en dos estrategias que dan lugar a formulaciones específicos, a saber:

4.1 Estrategias (Maxi-Maxi) Fortalezas – vs. – Oportunidades

Significa que nos encontramos en un escenario de gran ventaja porque se trataría de maximizar las fortalezas y aprovechar las oportunidades para superar las debilidades y prevenir los efectos de las amenazas.

La Universidad de Lima busca ubicarse en este escenario para poder maximizar el conjunto de fortalezas y oportunidades que posee y que han sido identificadas en el FODA, de modo que, las estrategias operativas que se generan a partir de la matriz FODA son las siguientes:

- Consolidar los avances del ISO 9001:2000 mediante la innovación de los procesos y servicios de la hemeroteca aprovechando el proceso de modernización tecnológica de toda la biblioteca, para responder a los perfiles de carreras enfocados en competencias. (Tabla N° 16 FODA de la hemeroteca: Fortalezas (F): F1, F2, F3, F4, F5, F6, y Oportunidades (O) 01, 02, 03, 04)
- Capacitar al personal profesional y auxiliar en el desarrollo de programas de formación de usuarios y atención al público con el Enfoque por Competencias, (Tabla N° 16 FODA de la hemeroteca: Fortalezas (F): F4, F5, y Oportunidades (O): 03,04)

4.2 Estrategias (Mini-Maxi) Debilidades – vs. – Oportunidades

Significa que nos encontramos en un escenario en la cual hay que aprovechar las oportunidades para minimizar las debilidades, de esta manera las estrategias operativas se generan a partir de la matriz FODA son las siguientes:

- Capacitar al personal profesional y auxiliar en el desarrollo de programas de formación de usuarios y atención al público con el Enfoque por

Competencias, (Tabla N° 16: FODA de la hemeroteca: Debilidades (D): D1, 02, 03, y Oportunidad (O): 04).

- Establecer otros mecanismos de coordinación formal con las Escuelas para articular el trabajo académico de los docentes con la labor bibliotecaria en el desarrollo de la competencia de manejo de la información en los estudiantes. (Tabla N° 16: FODA de la hemeroteca: Debilidades (D): D2, y Oportunidades (O): 03, 04).

4.3 Resumen ejecutivo del plan de mejoras

El plan que se propone, va a estar orientado en el marco de ISO 9001:2000, en la hemeroteca de la Universidad de Lima, es una propuesta de innovación dirigida a cumplir los objetivos estratégicos fijados por la Institución:

1. Consolidar la calidad de los estudios de pregrado y posgrado.
2. Propiciar el desarrollo de la investigación en los docentes y no docentes.

4.3.1 Justificación

El presente plan recoge, sistematiza y analiza los documentos estratégicos institucionales para sustentar la posibilidad y necesidad de la innovación de los procesos y servicios de la hemeroteca a fin de brindar servicios de calidad y excelencia a la comunidad universitaria.

La biblioteca y la hemeroteca de la Universidad de Lima han certificado con el Modelo ISO 9000: 2000 en sus procesos y servicios, pero el concepto de gestión que se maneja está orientado al suministro de información y de recursos. La propuesta del plan de mejoras resulta innovador por cuanto el concepto de gestión está orientado al apoyo y al desarrollo de competencias, habilidades y actitudes para el aprendizaje permanente en la comunidad universitaria. Ello implica realizar ajustes en los diversos procesos de producción y prestación del servicio, inclusive en la formación de usuarios y en general, en la medición de los resultados de la labor de la hemeroteca.

En efecto, el servicio bibliotecario en la Universidad responderá a los perfiles de las distintas carreras profesionales que se tienen aprobados y en

función a las competencias genéricas que son transversales a todas las carreras profesionales, a saber: la competencia de manejo de información y uso de las tecnologías de información y comunicación.

4.3.2 Beneficiarios y actores

- **Beneficiarios**
 - Estudiantes de la Universidad de Lima (Pregrado y Posgrado).
 - Docentes de la Universidad de Lima.
- **Actores institucionales**
 - Biblioteca.
 - Hemeroteca.
 - Oficina de Informática.
 - Oficina de Calidad.
 - Área Académica de Pregrado.
 - Área Académica de Posgrado.

4.3.3 Objetivos

- a) Complementar el proceso de implementación del Modelo ISO 9001:2000 con los nuevos perfiles profesionales en la hemeroteca de la Universidad de Lima.
- b) Innovar los procesos y servicios de la hemeroteca de la Universidad de Lima para convertirla en un espacio de desarrollo de competencias y habilidades informativas de la comunidad universitaria.

4.3.4 Resultados esperados

El resultado que se espera de la implementación del plan de mejoras son los siguientes:

- a). La Hemeroteca funcionará con un diseño organizacional que articula el Modelo ISO 9001:2000 con los nuevos perfiles profesionales.
- b). Los procesos y servicios de la hemeroteca de la Universidad de Lima, responderán con sus programas y actividades a los requisitos formulados por los usuarios y al perfil de carreras aprobados por las facultades.

4.3.5 Componentes

Sobre la base de la sistematización y análisis de los documentos de gestión de la Universidad de Lima, la propuesta se organiza en cuatro componentes:

- a. Innovaciones en los procesos.
- b. Innovaciones en el servicio y formación de usuarios.
- c. Innovaciones en la medición de la calidad del servicio.
- d. Innovaciones con la coordinación bibliotecólogos-docentes–Oficina de Calidad.

4.3.6 Actividades por componentes / resultados

A. Innovaciones en los procesos técnicos y tecnología

- Actividades:
 - Establecimiento de mecanismos participativos y representativos para que los docentes y estudiantes de los últimos ciclos participen formalmente en la proposición y selección de títulos de revistas y temas de interés para su adquisición.

- Creación de perfil bibliométrico de las revistas científicas y académicas. La hemeroteca llevará un registro en base de datos, accesible a los usuarios, con indicadores bibliométricos referidos a: 1. Tendencias de la producción científica; 2. Línea de investigación y áreas temáticas definidas por las revistas; 3. Patrones de autoría y colaboración; 4. Títulos de revistas más citadas en períodos definidos. En el caso de bases de datos adquiridas, que ya cuentan con esta información, se establecerán mecanismos para visualizar estos indicadores para el usuario.
- Establecimiento de un Comité docentes-bibliotecólogos para la construcción consensuada de descriptores para enriquecer el tesauro de la biblioteca.
- Establecimiento de una comisión para la revisión de la página web de la biblioteca y hemeroteca para el enriquecimiento de la información, como la presentación del fichado analítico y su difusión.

B. Innovaciones en el servicio, formación de usuarios y alianza Estratégica

- Actividades:
 - Creación de un espacio virtual (blog de la hemeroteca) donde los usuarios registren y comenten sus hallazgos en revistas y periódicos especializados.
 - Diseño y ejecución de actividades de facilitación del trabajo pedagógico de Desarrollo de Habilidades Informativas (DHI) mediante chat, foros y materiales digitales y multimediales para los estudiantes y docentes.
 - Reestructuración del sistema de estantería abierta.
 - Sensibilización de los estudiantes en el uso y aplicación de criterios bibliométricos para la elección de sus lecturas.

- Recuperación, en portafolio o dossier, de las investigaciones más significativas realizadas por los usuarios para su disponibilidad en la hemeroteca.
- Concurso de artículos académicos entre los estudiantes a partir de sus tareas académicas.
- Inclusión en los cursos de métodos de investigación y seminario de tesis, sesiones de aprendizaje y tareas de fichado analítico de las revistas, por los estudiantes.
- Diseño e implementación de Programas anuales de Desarrollo de Habilidades Informativas (DHI).
- Desarrollo en el Tutorial HABINFO de un módulo específico para el uso de materiales hemerográficos.
- Creación de espacios de intercambio de información y opiniones de autoridades, docentes, alumnos y profesionales de la información sobre el desarrollo de los servicios y productos de información de la hemeroteca alineados a los nuevos perfiles profesionales basados en competencias.

C. Innovaciones en la medición de la calidad del servicio y promoción de los servicios y productos de información

- Actividades:
 - Definición y aprobación de los estándares de calidad del servicio de la hemeroteca, con la participación de docentes y estudiantes.
 - Aplicación de encuestas virtuales a los estudiantes sobre el uso de la hemeroteca, el acceso a la información hemerográfica y a la evaluación del grado de satisfacción de los usuarios.
 - Evaluación integral anual de los procesos y servicios de la hemeroteca e identificación de las áreas de mejora para su inclusión en la planificación del año siguiente.

- Promocionar a través de campañas de difusión los servicios y productos de información de la hemeroteca.

D. Innovaciones con la coordinación docentes–bibliotecólogos–Oficina de Calidad

- Actividades:
 - Taller de capacitación sobre los nuevos perfiles basados en competencias a docentes y a bibliotecólogos.
 - Categorización de los perfiles basados en competencias por una comisión mixta bibliotecólogos-docentes. La tarea de la comisión será revisar las competencias y capacidades específicas previstas en los perfiles de carreras de la Universidad, y elaborar una matriz común que las articule con las competencias de manejo de información y uso de las tecnologías de la información y comunicación (TICs), vinculándolas con la información y los contenidos existentes en la biblioteca.
 - Inclusión en los sílabos de los cursos de introducción al trabajo universitario, introducción a la investigación, metodología de la investigación y seminario de investigación; unidades didácticas destinadas al desarrollo de habilidades Informativas (DHI) en coordinación y con apoyo de la hemeroteca.
 - Construcción consensuada, entre los actores institucionales y la hemeroteca, de indicadores de logro de habilidades informativas en los estudiantes.

4.4 Cronograma

El tiempo de duración de las acciones que se propone es de 24 meses como meta máxima, distribuida de la siguiente manera:

Tabla N° 17
Cronograma de actividades

Componentes/ Resultados	Meses																								Participantes
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
Innovaciones en los procesos técnicos y tecnología de la información																									Todo el personal
Innovaciones en los servicios y alianza estratégica																									Todo el personal
Innovaciones en la medición de la calidad del servicio																									Todo el personal
Innovaciones en la coordinación docentes–Bibliotecólogos–Oficina de Calidad																									Todo el personal

4.5 Presupuesto

Los componentes/resultados propuestos tendrían el siguiente presupuesto:

Tabla N° 18
Presupuesto

Componentes/Resultados	Sub total
Innovaciones en los procesos técnicos y tecnología de la información	S/. 5,000.00
Innovaciones en los servicios y alianza estratégica	S/. 10,000.00
Innovaciones en la medición de la calidad del servicio	S/. 20,000.00
Innovaciones en la coordinación Docentes–Bibliotecólogos–Oficina de Calidad	S/. 15,000.00
Total	S/. 50,000.00
Presupuesto por clasificador de gasto	
Remuneraciones (el personal depende de la U. de Lima)*	-----
Bienes	S/. 25,000.00
Servicios	S/. 25,000.00
Total	S/. 50,000.00

* Remuneraciones que forman parte de la planilla.

CONCLUSIONES

1. La biblioteca y la hemeroteca universitarias involucran elementos académicos (currículo, perfil profesional, sílabos, etc.) y administrativos (presupuesto, recursos humanos, planes, etc.) en el desarrollo de sus funciones, los mismos que son factores esenciales de apoyo en la formación académico profesional, en la investigación y en la proyección social; contribuyendo al logro de los objetivos estratégicos de la universidad, implementando nuevos perfiles a las distintas carreras profesionales que oferta, estos perfiles están basados en las competencias profesionales del futuro egresado.
2. La biblioteca y la hemeroteca universitaria se están constituyendo en Centros de Recursos para el Aprendizaje e Investigación (CRAI), como producto de los cambios en las demandas del mercado laboral y de la sociedad basadas en competencias y que se expresan a través del currículo, el perfil profesional; los cambios en el aprendizaje; la calidad de los servicios; el potencial de las nuevas tecnologías, los modelos de desarrollo, las sociedades emergentes de la información y del conocimiento.
3. En la gestión de la biblioteca y hemeroteca universitaria se aplican teorías administrativas (teoría de sistemas, teoría contingencial, etc.) metodologías y modelos administrativos (gestión estratégica, gestión por objetivos, etc.) y técnicas administrativas (Gantt, diagramas de flujo, etc.) conjuntamente con el manejo de recursos (humanos, materiales, financieros) para el logro de sus objetivos. A su vez, la hemeroteca universitaria es una organización estructural y funcional que se encarga del acopio, procesamiento y difusión de la información contenida en las publicaciones periódicas que apoya el aprendizaje, la investigación, la docencia, la proyección de la universidad a través de la gestión de las publicaciones periódicas.

4. La Universidad de Lima establece su política y objetivos de calidad a través de la norma ISO 9001:2000, en la cual, manifiesta su compromiso y garantiza ofrecer servicios administrativos y académicos de calidad.
La implementación de la norma ISO 9001:2000 en la Universidad de Lima tiene por objetivo estandarizar procedimientos académicos, administrativos para lograr el alineamiento y articulación de los procesos con las metas y objetivos institucionales, esta implementación involucra a la biblioteca y a la hemeroteca.
5. La hemeroteca tiene como ventajas la aplicación de la norma de calidad ISO 9001:2000; el sistema de estantería abierta; sus colecciones de publicaciones periódicas en cantidad, variedad y calidad; las bases de datos especializados a texto completo; cuenta con personal profesional bibliotecólogo calificado en cada área de la hemeroteca lo que garantiza una mayor probabilidad de eficiencia; la modernización de su infraestructura y tecnología, los talleres de capacitación para la formación de usuarios y para el desarrollo de habilidades informativas; todas estas ventajas le permite a la hemeroteca estar en un proceso de alineamiento a los perfiles académicos basados en competencias de las distintas carreras profesionales.
6. La hemeroteca enfrenta las desventajas que se vienen presentando como son: los inadecuados canales formales de coordinación entre profesionales de la información y docentes para mejorar los servicios; la búsqueda de mecanismos apropiados para medir la calidad de los servicios y el grado de satisfacción; el desconocimiento sobre la importancia de las revistas científicas y académicas en la formación de los estudiantes por parte de quienes toman decisiones; los docentes pueden percibir la coordinación con la hemeroteca como una amenaza de recargar su trabajo, la ausencia de un proyecto de desarrollo para la hemeroteca que no permite que como área, se le dé mayor prioridad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIBROS

- **Abarca, R. R. (2000).** *Vocabulario del Nuevo enfoque pedagógico*. Lima : Abedul.
- **Alexander, A.G. (2005).** *Calidad: documentar el ISO 9000 versión 2000*. Lima : Pearson Educación : Centrum PUCP.
- **Arriola, O. (2006).** *Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de la calidad*. Buenos Aires : Alfagrama.
- **Cabrera, K. comp. (2006).** *Currículo universitario basado en competencias*. Barranquilla : Ediciones Uninorte.
- **Cano, E. (2003).** *Organización, calidad y diversidad*. Madrid : Editorial La Muralla.
- **Castillo, S. ; Cabrerizo, J. (2005).** *Formación del profesorado en educación superior*. Madrid : Mc Graw Hill.
- **Coloma, C. R. (2006).** *La gestión de la calidad en educación*. Lima : PUCP, IPC.
- **Comité Permanente de Bibliotecas e Instituciones de Educación Superior de Bogotá (2001).** *Estándares e indicadores de calidad para bibliotecas de educación superior*. Bogotá : CPBIES.
- **Consejo de Rectores de Universidades Chilenas (2003).** *Estándares para bibliotecas chilenas*. 2ª ed. Valparaíso : Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación.
- **Crisólogo, A. (1999).** *Diccionario pedagógico*. Lima : ABEDUL.
- **Crosby, P. B. (1990).** *La calidad no cuesta*. México : Continental.
- **Delors, J. (1996).** *La educación encierra un tesoro*. Madrid : Ediciones Unesco.
- **Deming, E. (1989)** *Calidad, productividad y competitividad: como salir de la crisis*. Madrid : Diaz de Santos.
- **Gómez, J. A. (1999)** *Biblioteconomía: conceptos básicos de gestión de biblioteca*. Murcia : Universidad de Murcia.
- **Gonzáles, R. (2005).** *Currículo: lineamientos básicos*. Lima : Páginas del Perú.
- **ISO (2000).** *Norma internacional ISO 9001: 2000*. Zurich : ISO.

- **Juran J. M. (1990).** Manual del control de calidad. Barcelona : Reverté.
- **Lainez, J. (2000).** *La calidad del servicio*. Bogotá : UC.
- **Lau, J. (2007).** *Directrices sobre el desarrollo de habilidades informativas para el aprendizaje permanente*. Veracruz : IFLA.
- **López, R. (2007).** *Formación de usuarios y alfabetización en bibliotecas universitarias, propuesta de planificación*. Madrid : Universidad Complutense.
- **Monfasani, R. E. (2006).** *Usuarios de la información: formación y desafíos*. Buenos Aires : Alfagrama.
- **Montgomemery, D. C (1996).** *Introduccion to statiscal quality control*. New York : John Wiley and Sons.
- **Moreno, D, (2005).** *Interpretación de la norma ISO 9001:2000 para obtener el certificado de calidad en bibliotecas*. México D.F. : Universidad del Valle de México.
- **Navarro, E. y Peralta, A. (2000)** Currículo por competencias y modelos pedagógicos. Lima : TAREA.
- **Orera, L. (1998).** *Manual de biblioteconomía*. Madrid : Síntesis.
- **Pequeño Larouse Ilustrado (2002).** Bogotá : Ediciones Larouse.
- **Perrenoud, P. (2002).** *Construir competencias desde la escuela*. Santiago de Chile : Dolmen Ediciones.
- **Pizano, G. (2002).** Diseño curricular del aula. Lima : UNMSM.
- **Prado, C. (2000).** *Influencia del currículo y de los métodos didácticos en el rendimiento académico en los alumnos de la Facultad de Obstetricia*. Huamanga : Instituto de Investigaciones de la Facultad de Obstetricia de la UNSCH.
- **Red de Bibliotecas Universitarias REBIUN (2003).** *Plan estratégico 2003-2006*. Madrid : REBIUN.
- **Real Academica Española (2006).** *Diccionario esencial de la lengua española*. Madrid : Espasa Calpe.
- **Ruiz-Olalla, C. (2001).** *Gestión de la calidad del servicio*. México : Limusa.
- **Tejada A., C ; Tobón T., S. (2006).** *Diseño de plan docente en información y documentación acorde con el Espacio Europeo de Educación Superior: un enfoque por competencias*. Madrid : Universidad Complutense.

- **Thompson, J. (1990)** *La biblioteca universitaria: introducción a su gestión*. Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- **Universidad de Lima (2008)**. *Estatuto*. Lima : Universidad de Lima.
- **Universidad de Lima (2008)**. *Plan estratégico 2009-2013*. Lima : Universidad de Lima, Oficina de Gestión de la Calidad y Acreditación.
- **Universidad de Lima. Biblioteca (2008)**. *Áreas de Servicio de la Biblioteca de la Universidad de Lima. Propuesta de plan estratégico 2007-2009*. Lima : Universidad de Lima.
- **Zeithaml, V. A. ; Bitner, M. J. (2002)**. *Marketing de servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México : Mc Graw Hill.

PUBLICACIONES PERIÓDICAS

- **Barrientos, E. (2000)**. *Egresado en Educación y su relación con el perfil profesional y el currículum*. Revista de Investigación Educativa. 3 (4).
- **Rementería, A. (Enero-Junio 2002)**. Presente y futuro de la biblioteca universitaria chilena: concepto y definición. *Investigación Bibliotecológica*. 16 (32). 132.

PUBLICACIONES ELECTRÓNICAS

- **Andrade, R. A. (Junio de 2005)** *Un acercamiento al enfoque por competencias y al desarrollo curricular en la Universidad Marista de Querétaro*. Resumen de la ponencia presentada en el IV Congreso de Educación Marista, Universidad Champagnat. San Luis Potosí, 3-5 de Junio de 2005. [en línea]. Recuperado 15 de Abril de 2009: <http://kino.iteso.mx/~luisg/UN%20ACERCAMIENTO%20AL%20ENFOQUE%20POR%20COMPETENCIAS%20PROFESIONALES.doc>
- **Díaz, A. (Marzo de 2006)**. *El enfoque de competencias en educación ¿una alternativa o un disfraz de cambio?* Perfiles educativos. [en línea] Recuperado el 18 de abril de 2009. www.redalyc.org
- **Domínguez, M. (Mayo de 2005)**. *La biblioteca universitaria ante el nuevo modelo de aprendizaje: docentes y bibliotecarios, aprendamos juntos porque trabajamos juntos*. RED. Revista de Educación a Distancia [en línea]. Recuperado el 22 de Abril de 2009: <http://www.usal.es/ofeess/ARTICULOS/dominguez9.pdf>
- **Lau, J. (Octubre de 1995)** *La agenda rezagada: La formación de usuarios de sistemas de información*. [en línea]. Recuperado el 28 de Abril 2009.

<http://bivir.uacj.mx/DHI/PublicacionesUACJ/Docs/Ponencias/PDF/poncol95.pdf>

- **Martínez, D. (2006).** *El centro de recursos para el aprendizaje CRAI. El nuevo modelo de biblioteca universitaria* [en línea]. Recuperado el 5 de mayo del 2009: http://www.aab.es/pdfs/gtbu_crai.pdf
- **Morgan, M. y Sulmont, L. (Noviembre de 2006).** “Un enfoque estratégico para la gestión del conocimiento en la Universidad. La experiencia de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). [en línea]. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria (RIDU)*. Año 2- N°1- Noviembre 2006. Recuperado el 30 de Mayo de 2009. <http://beta.upc.edu.pe/calidadeducativa/ridu/2006/ridu2_4MM_LS.pdf>
- **Nava, H. L. (Mayo 2003).** *Evaluación y acreditación de la Educación Superior: el caso Perú.* [en línea] Recuperado en el 5 de mayo de 2009. <http://tarwi.lamolina.edu.pe/~nava/Caso%20Peru.pdf>
- **Perú. Ministerio de Educación (Setiembre de 2005).** *Plan Nacional de Educación Para Todos 2005-2015, Perú.* [en línea] Lima: Ministerio de Educación, 2005. Recuperado el 15 de mayo de 2009: <http://planipolis.iiep.unesco.org/upload/Peru/Peru%20PlanNacionalEPT2005-2015.pdf>
- **Ramírez, C. A.** *¿Qué es una competencia?* [en línea]. Recuperado el 18 de Abril de 2009. http://www.sht.com.ar/archivo/temas/competencia_passo.htm
- **Tejada A., C. y Tobón T., S., (coords.) (Diciembre de 2006).** *El diseño del plan docente en Información y Documentación acorde con el Espacio Europeo de Educación Superior: un enfoque por competencias.* Madrid: 2006. [en línea] Recuperado el 26 de Abril de 2009. <http://eprints.ucm.es/6005/1/MANUAL.pdf>
- **Unesco.** Sistematización del E-Foro acerca del Enfoque por Competencias [en línea] Recuperado el 15 de abril de 2009. http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user_upload/COPs/Pages_documents/Competencies/EForum_Summary_Report_SPA.pdf
- **Universidad Nacional de Ingeniería. Oficina de Calidad Universitaria (2009).** *Concepto de calidad universitaria* [en línea]. Recuperado el 28 de Abril de 2009. http://ocu.uni.edu.pe/calidad_universitaria/concepto_calidad_universitaria_1.html
- **Universidad de Lima (Setiembre de 2006).** *Buena práctica universitaria: implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad: Diseño de Procesos* [en línea]. Recuperado el 19 Abril de 2009). http://www.universia.edu.pe/descargas/9/16/Pdf_ULima.pdf

- **Universidad de Lima (Marzo de 2006).** *Política de calidad.* [en línea]. Recuperado el 19 Abril de 2009).
<http://www.ulima.edu.pe/webulima.nsf/default/pol?OpenDocument&dn=13.4>
- **Universidad de Lima (Enero 2008).** *Organización y gobierno.* [en línea]. Recuperado el Agosto de 2009).
<http://www.ulima.edu.pe/webulima.nsf/default/auorg?OpenDocument&dn=13.7>

TESIS E INFORMES PROFESIONALES

- **Flor, N. de la (2002).** *Evaluación de los sistemas de acceso y recuperación de información en la Hemeroteca de la Universidad Ricardo Palma.* Informe académico profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **Loayza, D. P. (2008).** *El sistema integrado LISNET en las bibliotecas de la Universidad Nacional de Ingeniería.* Informe académico profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **Loyola, H. F. (2002).** Desarrollo de colecciones de la Biblioteca de la Facultad de odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal a través del donativo de egresados. Informe académico profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **San Martin, C. (2002).** *Planeamiento estratégico de la Biblioteca de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.* Informe académico profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **Tello, R. F. (2004).** *Propuesta de evaluación del servicio de la sala de referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM: experiencia piloto con libQual+ de la Association of Research Libraries.* Informe académico profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la

Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

ANEXOS

ANEXO No. 1

PERFILES PROFESIONALES

Los Perfiles de carrera de las distintas facultades de la Universidad de Lima, están formulados en el marco del Enfoque por Competencias. En algunos casos se explicitan los rasgos por tipo de competencias, en otros se opta por enunciados genéricos. A continuación los Perfiles que aparecen en la página Web institucional:

Carrera de comunicación / Perfil Profesional

El alumno que egresa de Comunicación debe estar en capacidad de:

- Interpretar, planificar, dirigir y evaluar procesos de comunicación grupal, institucional y masiva.
- Crear, producir y realizar productos comunicacionales para diversos medios y públicos.
- Desarrollar actividades profesionales en publicidad, marketing, periodismo, comunicación empresarial, comunicación para el desarrollo, cine, radio, televisión y vídeo.
- Prestar servicios de consultoría y asesoría a instituciones y empresas.
- Realizar trabajo gerencial en una empresa.
- Formar su propia empresa de comunicación.

Carrera de Derecho / Perfil Profesional

El graduado en Derecho de la Universidad de Lima estará en capacidad de:

- Plantear soluciones a conflictos legales de intereses particulares o colectivos.
- Asesorar legalmente a empresas y prestar servicios de consultoría jurídica.
- Realizar actividades como asesor legal y dirigir estudios jurídicos.
- Participar activamente en la renovación normativa y política del país.
- Analizar e interpretar los hechos sociales.
- Formar su propia empresa o estudio jurídico.
- Gerenciar una empresa.

Carrera de Ingeniería Industrial | Perfil Profesional

Estas potencialidades, llevadas a la práctica, dotan al graduado en Ingeniería Industrial de la Universidad de Lima de facultades para:

- Elaborar proyectos para la creación de nuevas empresas e identificar áreas de oportunidad de negocios.
- Gerenciar una empresa.
- Generar propuestas para la solución de problemas en los procesos empresariales.

- Estructurar, organizar, administrar y diagnosticar sistemas de calidad.
- Analizar, evaluar y optimizar los diferentes procesos logísticos en empresas de manufactura y servicios.
- Dirigir los procesos de cambio que involucren mejoras tecnológicas en la organización.

Carrera de ingeniería de sistemas | Perfil del Graduado

El Ingeniero de Sistemas graduado de la Universidad de Lima está en condiciones de:

- Aplicar sus conocimientos científicos y tecnológicos de sistemas con una rigurosa orientación hacia los negocios.
- Planificar, analizar, diseñar, desarrollar e implementar todo tipo de sistemas en los diferentes niveles de las organizaciones.
- Utilizar las nuevas tecnologías de la especialidad para proporcionar ventajas competitivas y comparativas a la organización.
- Utilizar sus capacidades en la investigación y desarrollo tecnológico como actividad estratégica en los negocios.
- Utilizar los métodos de la Ingeniería de Sistemas en el planeamiento, creación y conducción de su propia empresa, al igual que en el desarrollo de su vida profesional.

Carrera de economía / Perfil del egresado

Descripción. El egresado de la Carrera de Economía posee todos los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para su buen desenvolvimiento empresarial y gerencial en el ámbito privado o gubernamental, adquiridos a lo largo de sus estudios, puestos en práctica en un moderno laboratorio de mercado de capitales.

Competencias profesionales

A. Competencias cognoscitivas

El egresado de Economía será capaz de desarrollar habilidades para desempeñarse en las áreas de:

Métodos cuantitativos.

Microeconomía.

Macroeconomía.

Política económica.

Mercado de capitales.

Finanzas avanzadas.

Innovación empresarial.

B. Competencias aptitudinales

- Evaluar la situación económica y financiera nacional e internacional, y formular medidas de política económica.
- Identificar los factores económicos que promueven el mejoramiento económico y financiero de una empresa, y plantear soluciones a sus problemas financieros en un entorno altamente competitivo.

- Analizar el entorno macro y microeconómico en el que se desenvuelven las empresas y el gobierno.
- Proponer políticas macroeconómicas que promuevan el desarrollo sostenible del sector privado y estatal.
- Evaluar y proponer medidas que contribuyan con la inserción de empresas locales al mercado nacional e internacional.
- Formular y evaluar proyectos sociales que promuevan el desarrollo económico y social del país.
- Formular y evaluar proyectos de inversión privados que permitan la creación de su propia empresa.
- Dirigir equipos interdisciplinarios de trabajo para lograr con éxito los objetivos de una organización.
- Desarrollar investigaciones en el campo de la economía.

C. Competencias valorativas

- Desarrollar la actividad de gestión con responsabilidad social, en un marco ético con base en el emprendimiento.
- Generar nuevas oportunidades de negocios para el crecimiento del bienestar común.
- Crecer como persona íntegra, potenciando los valores personales y sus competencias profesionales.
- Respeto a la libertad de pensamiento en el contexto global en la búsqueda de la verdad.
- Vocación de servicio en su quehacer diario y en su trabajo.
- Lealtad y sentido de pertenencia para con la empresa, institución al cual pertenece.
- Responsabilidad social para con el país y el mundo.

Carrera de Contabilidad y Finanzas / Perfil del egresado

Descripción. La Carrera de Contabilidad, forma profesionales que tienen la capacidad de analizar y procesar las transacciones de una empresa privada ó pública para expresar sus resultados en informes financieros para tomar decisiones. Desarrolla en los alumnos habilidades para desempeñarse como Contador, Auditor, Asesor y Consultor Financiero ó Tributario, Perito Contable

Competencias profesionales

A. Competencias cognitivas

El egresado de Contabilidad será capaz de desarrollar habilidades para desempeñar en las áreas de:

Finanzas.
Contabilidad gerencial.
Auditoría.
Tributación.

B. Competencias aptitudinales

- Interpretar la información contable y la información financiera para la toma de decisiones gerenciales.
- Interpretar la información de costos para el planeamiento, el control y la toma de decisiones.

- Diseñar, ejecutar y controlar estrategias de gestión económica y financiera en una empresa.
- Plantear y desarrollar soluciones a situaciones financieras en las organizaciones.
- Identificar y administrar los riesgos de negocios de las organizaciones.
- Tomar decisiones de inversión y financiamiento en las empresas.
- Tener capacidad para relacionarse con las personas para un eficaz trabajo en equipo en las organizaciones.

C. Competencias valorativas

- Desarrollar la actividad de gestión con responsabilidad social, en un marco ético con base en el emprendimiento.
- Generar nuevas oportunidades de negocios para el crecimiento del bienestar común.
- Crecer como persona íntegra, potenciando los valores personales y sus competencias profesionales.

Carrera de Negocios Internacionales / Perfil del egresado

Descripción. La carrera de Negocios Internacionales forma profesionales especializados en la gestión de los negocios globales. Obtiene los conocimientos teóricos / práctico necesarios para ocupar posiciones gerenciales en empresas que operan con el exterior. Es el estratega de la inserción internacional competitiva y exitosa. Adicionalmente domina los modernos mecanismos de financiamiento y nuevos instrumentos que el mercado global exige.

Competencias profesionales

El egresado de Negocios Internacionales al término de sus estudios será capaz de:

- Ocupar posiciones Gerenciales en empresas multinacionales.
- Aplicar conocimientos enfocados en la economía globalizada.
- Desarrollar mercados internacionales ya existentes y crear nuevos mercados.
- Dominar modernos mecanismos de financiamiento que el mercado global exige.
- Desempeñarse en organismos internacionales y entidades de apoyo a la gestión comercial internacional.
- Desarrollar una visión de negocio internacional para llevar a cabo un proyecto o empresa propia.

A. Competencias Cognoscitivas

El egresado en Negocios Internacionales será capaz de desarrollar habilidades para desempeñarse en las áreas de:

Gestión del Comercio Exterior.
Economía Internacional.
Inteligencia de Mercados Internacionales.
Acceso a Mercados.
Negocios Internacionales Especializados.
Introducción a las Finanzas.
Finanzas Avanzadas.
Métodos Cuantitativos.
Estadística para los Negocios.

Microeconomía.
 Macroeconomía.
 Derecho.
 Introducción al Marketing.
 Mercado de Capitales.
 Innovación Empresarial.
 Administración Estratégica.
 Estudio de Mercado.
 Administración de Operaciones

B. Competencias Aptitudinales

Habrá adquirido aptitudes que lo hacen potencialmente aptos para aplicar los negocios internacionales para una organización local e internacional.

- Tener una aptitud lógica - matemática.
- Tener capacidad de análisis y síntesis.
- Tener un pensamiento crítico.
- Tener habilidad social.
- Tener aptitud para el trabajo en equipo.
- Tener una orientación y una disposición hacia el cliente y consumidor local y externo.
- Tener capacidad de convencimiento.
- Tener habilidad para presentar ideas.

C. Competencias Valorativas

Se habrá formado en competencias valorativas que le permitan desarrollarse mejor como persona y profesional de Negocios Internacionales:

- Reconoce de manera objetiva sus defectos y virtudes, reflexiona sobre ellos y busca siempre mejorar en lo personal, familiar, profesional y social.
- Respeta la dignidad de las personas sin importar género, raza o nivel de ingresos y promueve su respeto por los demás.
- Conoce los valores de las instituciones del país a las que pertenece y actúa conforme a ellos.
- Conoce a sus proveedores y procura su desarrollo en favor de ellos mismos y su propia organización.
- Conoce y respeta a sus competidores, sea cual fuera su tamaño, evita referirse a ellos denigrándolos y condena las malas prácticas de competencia.
- Conoce y valora a sus clientes y consumidores, sea cual fuera su estrato social o económico, no los engaña, no se aprovecha de la situación de dominio que tuviera y contribuye a su desarrollo promoviendo el consumo de productos cada vez mejores.
- Es consciente de su responsabilidad social como ejecutivo o propietario de una organización que tiene grupos de intereses diversos, entre los cuales le da especial atención a la comunidad en que se desarrolla su organización.
- Respeto a la libertad de pensamiento en el contexto global en la búsqueda de la verdad.
- Vocación de Servicio en su quehacer diario y en su trabajo.
- Lealtad y sentido de pertenencia para con la empresa, institución al cual pertenece.
- Responsabilidad social para con el país y el mundo.

Carrera de Administración / Perfil del egresado

Descripción. El egresado de la Carrera de Administración es un profesional especializado en Dirección de Negocios, dotado de sólidos conocimientos teóricos y prácticos que corresponden al perfil requerido por las empresas. Posee habilidades para desempeñarse con eficiencia en las diversas áreas de una organización y en los equipos que participan en la toma de decisiones.

Competencias Profesionales

A. Competencias Cognoscitivas

El egresado de Administración será capaz de desarrollar habilidades para desempeñarse en:

- Administración estratégica.
- Administración de personal.
- Administración de operaciones.
- Administración financiera.
- Áreas complementarias tales como estadística aplicada a los negocios.

B. Competencias Aptitudinales

- Identificar y llevar a cabo con éxito oportunidades de negocio propio o de terceros.
- Aplicar técnicas de administración en la solución de problemas, referidos a los aspectos comerciales, financieros, operacionales y de recursos humanos, para una eficiente y eficaz gestión de las empresas e instituciones.
- Tomar decisiones de inversión, financiamiento y gestión de un proceso de negocios.
- Diseñar, formular, ejecutar, controlar y evaluar estrategias de gestión empresarial, que involucran planes estratégicos, tácticos y operativos.
- Dirigir equipos interdisciplinarios de trabajo para lograr con éxito los objetivos de una organización.
- Tener capacidad para relacionarse con las personas para un eficaz trabajo en equipo en las organizaciones.

C. Competencias Valorativas

- Desarrollar la actividad de gestión con responsabilidad social, en un marco ético con base en el emprendimiento.
- Generar nuevas oportunidades de negocios para el crecimiento del bienestar común.
- Crecer como persona íntegra, potenciando los valores personales y sus competencias profesionales.

Carrera de Marketing / Perfil del egresado

Descripción. La carrera de Marketing forma profesionales especializados en el Área Comercial, obteniendo todos los conocimientos práctico - teóricos necesarios para su buen desenvolvimiento empresarial.

Competencias profesionales

El egresado habrá adquirido aptitudes que lo hacen potencialmente apto para aplicar el marketing en una organización:

A. Competencias cognoscitivas

El egresado de Marketing será capaz de manejar los conceptos de las siguientes áreas de la carrera:

Introducción a Marketing.

Estudio de Mercado.

Marketing Estratégico.

Marketing Especializado.

Gestión de Ventas.

Marketing Internacional.

B. Competencias aptitudinales

El egresado habrá adquirido aptitudes que lo hacen potencialmente aptos para aplicar el marketing en una organización:

- Aptitud lógico - matemática.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Pensamiento crítico.
- Habilidad social.
- Aptitud para el trabajo en equipo.
- Orientación al cliente y consumidor.
- Capacidad de convencimiento.
- Habilidad para presentar ideas.

C. Competencias Valorativas

El egresado se habrá formado en competencias valorativas que le permitan desarrollarse mejor como persona y profesional de marketing:

- Respeta a la persona, promueve el desarrollo ético de las personas que lo rodean y rechaza toda forma de violencia, intolerancia, discriminación y dependencia.
- Apoya la libertad de pensamiento, de crítica y de expresión motivado por la búsqueda incesante de la verdad.
- Promueve la responsabilidad y entrega al servicio de la satisfacción de las necesidades y expectativas de la sociedad.
- Se identifica con los fines y valores de la institución a la que pertenece y trata de encontrar en ella los recursos y oportunidades para su desarrollo personal y profesional; así, en el cumplimiento de sus responsabilidades, expresa lealtad y sentido de pertenencia a su institución.
- Está consciente y es responsable del ejercicio pleno de sus derechos y deberes y es un ciudadano con conciencia democrática y solidaria, en búsqueda del bien común.

ANEXO No. 2

Matriz de capacidades expresadas en los Perfiles de Carrera y su articulación con los Estándares de la UNESCO sobre Desarrollo de Habilidades Informativas.

Capacidades Específicas	Formulación en el perfil de la Universidad de Lima	Carreras	Estándares DHI de IFLA/UNESCO
Identificar	Identificar	Ingeniería industrial, Economía, Contabilidad y finanzas, Administración	Acceso: Estándar 2. Identifica y evalúa fuentes
Interpretar	Interpretar	Comunicación, Derecho, Contabilidad y finanzas	Evaluación: Estándar 1. Generaliza e interpreta la información
Analizar	Analizar Capacidad de análisis y síntesis	Derecho, Ingeniería industrial, Ingeniería de sistemas, Economía, Contabilidad y finanzas, Negocios internacionales, Marketing	Evaluación: Estándar 1. Analiza, examina y extrae información
Sintetizar	Tener capacidad de análisis y síntesis	Negocios internacionales, Marketing	Evaluación: Estándar 1. Selecciona y sintetiza información
Desarrollar	Producir Estructurar Generar Realizar Optimizar Implementar Utilizar Ejecutar	Comunicación, Ingeniería industrial, Derecho, Ingeniería de sistemas, Contabilidad y finanzas, Administración	Acceso: Estándar 2. Desarrolla estrategias de búsqueda. Acceso: Estándar 2. Accede a fuentes de información seleccionadas Uso: Estándar 1. Aprehende e internaliza la información como conocimiento personal
Aplicar	Aplica	Ingeniería de sistemas, Administración	Uso: Estándar 1. Aplica la información recuperada Uso: Estándar 2. Aplica los estándares para el reconocimiento de la información
Organizar	Organizar, administrar	Ingeniería industrial, Contabilidad y finanzas	Evaluación: Estándar 2. Ordena y categoriza la información. Agrupa y organiza la información recuperada.
Evaluar	Diagnosticar Controlar Evaluar	Economía, Ingeniería industrial, Comunicación, Contabilidad y finanzas, Administración	Evaluación: Estándar 1. Evalúa la exactitud y relevancia de la información
Diseñar	Diseñar	Comunicación, Ingeniería industrial,	Uso: Estándar 1. Busca nuevas formas de

	Elaborar Crear	Ingeniería de sistemas, Contabilidad y finanzas, Administración	comunicar, presentar y usar la información
Dirigir	Dirigir Gerenciar Administrar	Administración, Comunicación, Derecho, Ingeniería industrial, Economía, Administración	
Planificar	Planificar	Ingeniería de sistemas	Acceso. Estándar 1. Decide hacer algo para encontrar información
Formular	Plantear Presentar Proponer Formular Capacidad de convencimiento	Derecho, Economía, Negocios internacionales, Administración, Marketing	Acceso. Estándar 1. Expresa y define la necesidad de información. Uso. Estándar 1. Presenta el producto de la información
Solucionar problemas	Asesorar Plantear soluciones	Derecho, Economía, Ingeniería industrial, Contabilidad y finanzas, Administración	Acceso. Estándar 1. Define o reconoce la necesidad de información
Investigar	Desarrollar investigaciones	Economía, Ingeniería industrial, Ingeniería de sistemas	Acceso. Estándar 1. Inicia el proceso de búsqueda.
Tomar decisiones	Tomar decisiones	Contabilidad y finanzas, Administración	Acceso. Estándar 1. Decide hacer algo para encontrar información. Evaluación. Estándar 2. Determina cuál es la mejor y más útil (información)
Pensamiento crítico	Pensamiento crítico	Negocios internacionales, Marketing	Evaluación. Estándar 1. Evalúa la exactitud y relevancia de la información Uso. Estándar 2. Comprende el uso ético de la información. Respeta el uso legal de la información Uso. Estándar 2. Comunica el producto de la información con reconocimiento de la propiedad intelectual
Pensamiento lógico	Aptitud lógico-matemática	Administración, Negocios internacionales, Marketing	---

Fuente: Elaboración propia con base en los siguientes documentos: Currículo Básico Nacional. MED; Perfiles de Carrera de la Universidad de Lima y Directrices para el desarrollo de habilidades informativas para el desarrollo permanente de IFLA.