Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Letras y Ciencias Humanas

Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información

Relación de la calidad del servicio de la biblioteca universitaria y las competencias investigativas en estudiantes de una universidad privada en Lima, 2023

TESIS

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

AUTOR

Julio Ricardo AGUIRRE HARO

ASESOR

Mg. Elizabeth Gladys ASCENCIO JURADO

Lima, Perú

2024



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

Aguirre, J. (2024). *Relación de la calidad del servicio de la biblioteca universitaria y las competencias investigativas en estudiantes de una universidad privada en Lima, 2023*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Julio Ricardo Aguirre Haro
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	43823339
URL de ORCID	No aplica
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Elizabeth Gladys Asencio Jurado
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	08195836
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-5584-4401
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Elizabeth Huisa Veria
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09779795
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Cesar Halley Limaymanta Alvarez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	43654829
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Fabiola Isabel Vergara Rodríguez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40213570
Datos de investigación	

Línea de investigación	E.3.3.8. Evaluación bibliotecológica y aseguramiento de la calidad
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Los Olivos Latitud: -11.9594023 Longitud: -77.0760457
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2023-2024
URL de disciplinas OCDE	Bibliotecología https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.08.03 Ciencias de la Información https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.08.02

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Al primer día del mes de octubre del dos mil veinticuatro, a las nueve horas, en acto público se reúne el jurado de sustentación integrado por los profesores del Departamento Académico de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos:

Elizabeth Huisa Veria	Presidenta
Elizabeth Gladys Ascencio Jurado	Asesora
Cesar Halley Limaymanta Alvarez	Miembro
Fabiola Isabel Vergara Rodríguez	Miembro (Universidad del Pacífico)

Con el fin de recibir la sustentación de Tesis**: RELACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA Y LAS COMPETENCIAS INVESTIGATIVAS EN ESTUDIANTES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA EN LIMA, 2023,** presentada por el bachiller **JULIO RICARDO AGUIRRE HARO.**

Concluida la sustentación, el jurado procedió a la calificación con el siguiente resultado:

Aprobado con mención honrosa

Números (17) Letras (Diecisiete)

Luego del proceso de sustentación y la calificación correspondiente, se le comunicó al graduando el resultado obtenido y el Jurado recomienda a la Facultad que se le otorgue el título profesional de **Licenciado** en Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Siendo las diez horas, se concluyó el acto por lo cual, los miembros del jurado dan fe de lo actuado firmando la presente Acta.



Dra. Elizabeth Huisa Veria
Presidenta (Principal)



Mg. Elizabeth Gladys Ascencio Jurado
Asesora (Asociada)



Dr. Cesar Halley Limaymanta Alvarez
Informante (Asociado)



Mg. Fabiola Isabel Vergara Rodríguez
Informante (Experta externa)

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Elizabeth Gladys Ascencio Jurado, en mi condición de asesora acreditada con la Resolución Directoral N.°009-2023-D-FLCH/UNMSM, de la tesis, cuyo título es: **RELACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA Y LAS COMPETENCIAS INVESTIGATIVAS EN ESTUDIANTES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA EN LIMA, 2023**, presentado por el bachiller **Julio Ricardo Aguirre Haro** para optar el título profesional de licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de 17 **%** de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional.**

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del título profesional de licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información.





_____

DNI: 08195836
Mg. Elizabeth Gladys Ascencio Jurado

Agradecimientos

Agradezco a todas aquellas personas que de alguna manera formaron parte de este proceso de investigación. Familiares, docentes, amigos y compañeros de trabajo. Su apoyo y motivación fue muy importante.

Índice de Contenido

Agradecimientos ..... **ii**
Índice de Tablas ..... **v**
Índice de Figuras ..... **vi**
Resumen ..... **vii**
Abstract ..... **viii**
Introducción **1**
Capítulo I: Problema de investigación **3**
1.1 Descripción del problema de investigación 3
1.2. Definición del problema 6
1.2.1. Problema general 6
1.2.2. Problemas específicos 6
1.3. Objetivos 7
1.3.1. Objetivo general 7
1.3.2. Objetivos específicos 7
1.4. Justificación e importancia de la investigación 7
1.5. Hallazgos y limitaciones de la investigación 9
Capítulo II: Revisión de literatura **10**
2.1. Antecedentes del estudio 10
2.1.1. Antecedentes nacionales 10
2.1.2. Antecedentes internacionales 12
2.2. Bases teóricas, marco teórico 16
2.2.1. Teoría de la calidad 16
2.2.2. Calidad de servicio 17
2.2.3. Calidad del servicio en la biblioteca universitaria 18
2.2.4. Dimensiones de la calidad de servicios de biblioteca 19
2.2.5. Teoría del constructivismo en las competencias investigativas 20
2.2.6. Competencias investigativas 20
2.2.7. Dimensiones de las competencias investigativas 21
2.3. Definición de términos 23
Capítulo III: Hipótesis y variables **27**
3.1. Hipótesis 27

3.1.1. Hipótesis general....27
3.1.2. Hipótesis específicas....27
3.2. Variables....27
3.3. Operacionalización de variables....29
Capítulo IV: Materiales y métodos....32
4.1. Área de estudio....32
4.2. Diseño de investigación....33
4.3. Población y muestra....34
4.4. Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos....36
4.4.1. Procedimientos....36
4.4.2. Técnica....36
4.4.3. Instrumentos....36
4.5. Análisis estadístico....37
Capítulo V: resultados....38
5.1. Resultados sociodemográficos....38
5.2. Resultados descriptivos....40
5.3. Resultados inferenciales....42
Capítulo VI: Conclusiones y recomendaciones....45
6.1. Conclusiones....45
6.2. Recomendaciones....47
Referencias Bibliográficas....49
ANEXOS....54
Anexo 1: Matriz de consistencia....55
Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables....59
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos....61
Anexo 4: Consentimiento informado....64
Anexo 5: Validación del instrumento por juicio de expertos....66
Anexo 6: Prueba de confiabilidad....73

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de variables 29
Tabla 2: Niveles de correlación 34
Tabla 3: Carrera profesional 38
Tabla 4: Género 39
Tabla 5: Edad 39
Tabla 6: Ciclo académico 40
Tabla 7: Variable y dimensiones de calidad de servicio de la biblioteca 41
Tabla 8: Variable y dimensiones de las Competencias investigativas 42
Tabla 9: Pruebas de normalidad 42
Tabla 10: Prueba estadística de correlación de objetivos 44

Índice de Figuras

Figura 1: Diagrama del nivel correlacional de la investigación 38
Figura 2: Cálculo de la muestra para la investigación 35

Resumen

La presente investigación tiene por objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio de la biblioteca universitaria y las competencias investigativas en estudiantes de una universidad privada en Lima, 2023. La investigación es de tipo básica, con enfoque cuantitativo y de nivel correlacional, dado que se realizó la medición de dos variables: la Calidad de Servicios de la Biblioteca Universitaria y las Competencias Investigativas. El diseño es no experimental y de corte transversal. La institución reportó que los estudiantes matriculados en el semestre 2023-2 fueron un total de 21053, del cual se tomó una muestra de 378 participantes. Respecto a los resultados, se realizó la prueba de Rho de Spearman para comprobar el objetivo general. El P-valor es de 0.000, por lo que se aceptó la hipótesis de la investigación. Además, el nivel de correlación fue de 0.779, por lo que se consideró que la relación fue positiva considerable. Como conclusión, existe una relación significativa entre la Calidad del Servicio de la Biblioteca Universitaria y las Competencias Investigativas en estudiantes de una universidad privada en Lima en 2023.

*Palabras clave***:** Calidad, biblioteca universitaria, servicios bibliotecarios, universidad, investigación, competencias investigativas.

Línea de investigación: E.3.3.8 Evaluación bibliotecológica y Aseguramiento de la Calidad.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the quality of the university library service and the research skills in students of a private university in Lima, 2023. The research is basic, with a quantitative approach and a correlational level because it was carried out the measurement of two variables: the quality of library services and research skills. The design is non-experimental and cross-sectional. The institution has recorded that the students enrolled in the 2023-2 semester are 21,053, from which a sample of 378 participants was taken. For the results, Spearman's Rho test was carried out for the general objective, indicating that the P-value is 0.000, so the research hypothesis is accepted. Furthermore, the correlation level is 0.779, so the relationship is considered to be high positive. Reaching the conclusion that there is a significant relationship between the quality of the university library service and research skills in university students of a private university in Lima, 2023.

Keywords: Quality, university library, library services, university, research, research skills.

Research line: E.3.3.8 Library science evaluation and quality assurance.

Introducción

En la educación superior contemporánea, las bibliotecas universitarias desempeñan un papel primordial al momento de apoyar los esfuerzos académicos de los estudiantes. Sin embargo, comprender la relación entre la calidad de los servicios bibliotecarios universitarios y el desarrollo de competencias de investigación en los estudiantes es un desafío importante. La presente investigación busca identificar la posible conexión entre la calidad del servicio de la biblioteca universitaria y las competencias investigativas en estudiantes de una universidad privada de Lima, 2023.

El primer capítulo brinda una descripción de la realidad problemática y la formulación del problema, centrado en el servicio de la biblioteca universitaria y las competencias de investigación de los estudiantes de una universidad privada.

Los objetivos de la investigación son comprobar la relación entre la calidad de los servicios bibliotecarios universitarios y las competencias de investigación en los estudiantes; determinar la correlación del componente humano, instalaciones y disponibilidad de información que hay en la biblioteca universitaria; y analizar los conocimientos, habilidades y actitudes de investigación de los estudiantes, mejorando así la comprensión del papel de estos espacios universitarios en el logro académico.

La investigación es importante porque sus resultados favorecen la toma de decisiones de las instituciones y de la comunidad educativa en su conjunto, al arrojar luz sobre la relación entre los servicios bibliotecarios y las competencias de investigación. Así, este trabajo puede allanar el camino para la mejora continua de ambas áreas, contribuyendo en última instancia a una mejor educación y rendimiento académico.

En el segundo capítulo se profundizó en la revisión de la literatura para contextualizar el problema de investigación y conocer los trabajos previos. Los antecedentes proporcionan

información sobre la posible relación entre las bibliotecas universitarias y las competencias de investigación de los estudiantes.

En el tercer capítulo se identifican las variables que representan los servicios bibliotecarios universitarios y las competencias de investigación de los estudiantes. Estas variables fueron medidas y analizadas para indagar su relación y su respectiva operacionalización, lo cual implicó definir técnicas e instrumentos utilizados para la recolección y el análisis de datos.

El cuarto capítulo presenta los materiales y métodos utilizados en el estudio. Se ofrece información sobre el área de estudio (biblioteca de una universidad privada de Lima) y el diseño de la investigación, incluidas la metodología y las estrategias empleadas para abordar el problema de la investigación. Además, se explica el proceso de selección de la población y la muestra del estudio, aspecto esencial para garantizar la generalización de los resultados. Se describen los procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos. Por último, se realiza el análisis estadístico, se determinan las herramientas y técnicas empleadas para analizar los datos recopilados.

En el quinto capítulo se muestra los resultados de la investigación a partir de los cuales se señala que el objetivo general será determinar la relación entre la calidad del servicio de la biblioteca universitaria y las competencias investigativas en estudiantes de una universidad privada en Lima, 2023. Se realizó la prueba de Rho de Spearman (ver Tabla 10), y se señala que el P-valor es de 0.000, lo que es menor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis de la investigación. Además, el nivel de correlación es de 0.779, por lo que se considera que la relación es positiva y considerable.

Por ello, respecto al objetivo general se concluye que existe una relación significativa, positiva y considerable entre la calidad del servicio de la biblioteca universitaria y las competencias investigativas en estudiantes de una universidad privada en Lima, 2023.

Capítulo I: Problema de investigación

1.1 Descripción del problema de investigación

La educación superior se considera un tema relevante para el desarrollo de los países, por lo que las universidades han actualizado sus funciones con la finalidad de generar conocimiento en vinculación con las demandas de grandes instituciones privadas y públicas. De igual manera, se debe apoyar a las medianas y pequeñas instituciones con competencias relacionadas con la innovación y la investigación. Además, la educación superior tiene por propósito la formación de profesionales con un alto desarrollo de capacidades investigativas que pueda asegurar un correcto desarrollo intelectual y científico (Cardoso & Cerecedo, 2019).

Al realizar una revisión de la literatura a nivel internacional, Bretaña e Inca (2021) exponen que los aspectos relacionados con los servicios bibliotecarios, en su labor como gestores de la información y el conocimiento, son considerados trascendentales para asegurar la calidad de la educación superior. Asimismo, el avance de las TIC, la creciente cultura informática y el acceso abierto a la información han incrementado la posibilidad de ampliar los servicios bibliotecarios en todo el mundo. En consecuencia, el creciente cuidado por la calidad de los servicios bibliotecarios es una preocupación constante en diferentes países, como es el caso de Ecuador, en donde se busca que las instituciones de educación superior puedan vencer los desafíos de la era del conocimiento para contribuir al desarrollo del país.

Las problemáticas de las bibliotecas universitarias son diversas y están conectadas con sus oportunidades, tal es así que el impacto de la tecnología en los servicios bibliotecarios se ve relacionado con los avances tecnológicos que se presentan actualmente. Por tanto, los aspectos relacionados con la calidad de servicios bibliotecarios se han convertido en una prioridad que está directamente relacionada con los nuevos modelos de enseñanza y comunicación científica (González, 2018).

Se reconoce, también, que las bibliotecas pueden tener mayor facilidad en el acceso a la información, por lo que es importante reconocer tres aspectos: la persona, el lugar y la plataforma. Estos elementos se tienen que reinventar en espacios versátiles y polivalentes. Sumado a ello, es necesario dar acceso a una considerable cantidad de materiales físicos, así como acceso a internet, aplicaciones móviles y dispositivos digitales con los que se pueda realizar búsquedas en línea. Por otro lado, es necesario contar con espacios para reuniones académicas. Se debe buscar que las bibliotecas se conviertan en espacios de información que contribuyan con la difusión del conocimiento de todas las ramas del saber humano (Valle et al., 2020).

George y Salado (2019) mencionan que las transformaciones causadas por los avances tecnológicos afectan la educación superior. Las universidades se enfocan en fortalecer las capacidades de la investigación como principio fundamental de los procesos educativos, por lo que se considera que los estudiantes no solo deben enfocarse en contenidos relacionados a su área de conocimientos, sino en el desarrollo de estrategias metodológicas para realizar investigaciones. Las disciplinas de metodología de investigación deben utilizar las herramientas tecnológicas que faciliten la búsqueda, selección, organización y análisis de la información requerida para sistematizar procesos que permitan generar nuevos conocimientos.

A nivel nacional, Gamboa (2020), al analizar el servicio de la biblioteca, hace un aporte en entidades universitarias sosteniendo que la calidad es un aspecto relevante. El autor menciona que en las bibliotecas se pueden encontrar deficiencias en los recursos didácticos de los docentes. Además, existen instituciones en las que no se cumplen mínimamente con los criterios de calidad. Así pues, se ha encontrado que las competencias investigativas de los estudiantes universitarios están conectadas con la calidad del servicio bibliotecario.

La Ley N° 30220 (Congreso de la República del Perú, 2014), denominada Ley Universitaria, se ha aplicado con la finalidad de mejorar la calidad de las universidades para lograr el desarrollo del país mediante la investigación y la cultura. En el artículo 48 se constituye a la investigación como una función obligatoria y esencial de las universidades, por lo que estas deben fomentarla y ejecutarla. Las universidades deben enfocarse en la producción de conocimientos y en el desarrollo de tecnologías que puedan atender a las necesidades de la sociedad. En consecuencia, las competencias investigativas son una prioridad en todo el Perú.

Tuesta (2021) sostiene que las universidades tienen por requerimiento ofrecer los recursos necesarios para poder cubrir con las actuales exigencias de la educación superior. Para la creación de los nuevos conocimientos científicos en el actual contexto educativo, es necesario la adquisición de competencias, como son conocimientos y actitudes en investigación. Estos requerimientos deben ser atendidos por la universidad, y de manera específica por los gestores de servicios bibliotecarios.

A nivel local, se ha observado que la universidad de la presente investigación cuenta con una serie de recursos físicos y virtuales necesarios para una adecuada prestación de servicios bibliotecarios. Luego de la pandemia del Covid-19, hubo una variación en cuanto a la afluencia de usuarios y el uso de los servicios, en comparación con años anteriores. Según la tendencia, se presume que los servicios bibliotecarios presenciales y sus recursos físicos serían desplazados por los servicios virtuales y sus ventajas. Por otro lado, al tomar en cuenta que las competencias investigativas de los estudiantes son de sumo interés para la universidad, es necesario estudiar los niveles actuales que tienen para plantear mejoras que le permitan a la universidad formar a los estudiantes de forma efectiva. El centro de estudios superiores pertenece al sector privado, donde se ofrecen servicios bibliotecarios presenciales como el de estantería abierta, salas de lectura, hemeroteca, salas de trabajo grupales, módulos

individuales de lectura, computadoras con acceso a internet, wi-fi, salas de silencio, alertas bibliográficas, equipos de auto préstamo y auto devolución de libros. En el caso de los servicios virtuales, se cuenta con una plataforma virtual que agrupa a la Biblioteca Virtual (contiene libros virtuales, bases de datos académicas y revistas especializadas), catálogo en línea, repositorio institucional, tutoriales sobre el uso de todos los recursos virtuales, además de *webinars* sobre el uso de los recursos virtuales.

Teniendo en cuenta esta importante dotación de servicios que está disponible para complementar la formación académica de los estudiantes, se ha observado una disminución considerable en la participación de la población estudiantil que utiliza estos servicios presenciales, y una mediana participación en el uso de los servicios virtuales de la biblioteca universitaria. Aunque se promueven y ofrecen inducciones sobre los servicios y recursos de información, la participación estudiantil resulta medianamente baja en comparación con el periodo pre pandémico. Por lo descrito, se consideró necesario investigar la relación entre la calidad de los servicios de la biblioteca universitaria y su posible relación con las competencias investigativas en estudiantes de una universidad privada en Lima, 2023.

1.2. Definición del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio de la biblioteca universitaria y las competencias investigativas en estudiantes de una universidad privada en Lima, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio de la biblioteca universitaria y la dimensión conocimientos investigativos en estudiantes de una universidad privada en Lima, 2023?

¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio de la biblioteca universitaria y la dimensión habilidades investigativas en estudiantes de una universidad privada en Lima, 2023?

¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio de la biblioteca universitaria y la dimensión actitud investigativa en estudiantes de una universidad privada en Lima, 2023?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad del servicio de la biblioteca universitaria y las competencias investigativas en estudiantes de una universidad privada en Lima, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre la calidad del servicio de la biblioteca universitaria y la dimensión conocimientos investigativos en estudiantes de una universidad privada en Lima, 2023.

Determinar la relación entre la calidad del servicio de la biblioteca universitaria y la dimensión habilidades investigativas en estudiantes de una universidad privada en Lima, 2023.

Determinar la relación entre la calidad del servicio de la biblioteca universitaria y la dimensión actitud investigativa en estudiantes de una universidad privada en Lima, 2023.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

El presente estudio toma como referencia la teoría del constructivismo, que postula que los individuos construyen activamente su conocimiento a medida que interactúan con su entorno. La aplicación de esta teoría en la investigación permite la comprensión de cómo los servicios bibliotecarios universitarios y las competencias de investigación de los estudiantes interactúan y se influyen entre sí.

La justificación metodológica para la investigación está en la adaptación y validación del instrumento para la medición de las competencias investigativas. El instrumento se alineó con el contexto académico de la universidad investigada. Esta adaptación garantiza que la herramienta de evaluación sea lingüísticamente apropiada y esté en sintonía con las demandas académicas específicas de la institución. Al personalizar el instrumento, la investigación tiene como objetivo obtener una comprensión adecuada de las competencias de investigación de los estudiantes, considerando el entorno educativo, los planes de estudios y las expectativas propias dentro de la universidad privada. Es importante la validez y confiabilidad del instrumento de investigación, ya que mejora la solidez de los hallazgos del estudio, facilita las comparaciones significativas con la literatura existente, los puntos de referencia en el campo de los servicios bibliotecarios y las competencias de investigación.

Las implicaciones que justifican la investigación a nivel práctico son variadas y tienen el potencial de promover cambios positivos dentro del entorno universitario. Los conocimientos adquiridos sobre la calidad del servicio bibliotecario universitario y las competencias de investigación de los estudiantes ofrecen una valiosa hoja de ruta para la mejora.

En primer lugar, el conocimiento obtenido tiene la facultad de informar y orientar la mejora en el tema de la calidad de servicio prestado por la biblioteca universitaria. Al identificar áreas específicas de fortalezas y debilidades, la biblioteca puede adaptar o ampliar sus recursos, talleres y servicios de apoyo para alinearse mejor con las necesidades de investigación de los estudiantes, fomentando un ambiente académico propicio.

En segundo lugar, los resultados de la investigación contribuyen a la toma de decisiones informadas relacionadas con los servicios bibliotecarios. Los jefes o responsables de área y gestión de bibliotecas pueden utilizar los hallazgos para asignar recursos

estratégicamente, implementar programas de capacitación específicas para el personal o adoptar mejores prácticas que aborden directamente las brechas identificadas.

Por último, la investigación tiene el potencial de mejorar la percepción de los servicios bibliotecarios entre los estudiantes universitarios. Al abordar inquietudes específicas y mejorar el apoyo en áreas consideradas cruciales por los estudiantes, la biblioteca puede cultivar una imagen positiva y fomentar un sentido de compromiso y satisfacción entre sus usuarios. Esta percepción positiva no solo contribuye a la experiencia universitaria general, sino que también influye en la reputación de la institución, atrayendo a futuros estudiantes y manteniendo la lealtad de los actuales. En esencia, las implicaciones prácticas se extienden más allá de la biblioteca, lo cual impacta positivamente a la universidad en su conjunto y promueve una cultura de mejora continua y capacidad de respuesta a las necesidades de los estudiantes.

1.5. Hallazgos y limitaciones de la investigación

La investigación toma como principal hallazgo determinar la relación entre las variables estudiadas y proporcionar información requerida para realizar mejoras significativas en la calidad de los servicios bibliotecarios y las competencias investigativas de los estudiantes universitarios. Por otro lado, al inicio de la investigación se encontraron limitaciones en cuanto a la autorización de la investigación, ya que la universidad seleccionada presta mucha atención a la protección de datos personales y reserva de información sensible. Estas limitaciones fueron superadas facilitando al Comité de Ética universitario los documentos que sustentan la adecuada ejecución de la presente investigación. Otra limitación presentada estuvo relacionada con la muestra del estudio ya que fue compuesta por estudiantes que se encuentran en proceso de adquisición de las competencias investigativas. Participantes del VI ciclo hasta el X ciclo, periodos académicos que les toma para concluir su proceso formativo en investigación diverso y variado.

Capítulo II: Revisión de literatura

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes nacionales

Meneses (2020) realizó una investigación titulada *Gestión del servicio de biblioteca y su relación con la calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico Público, Piura, 2019.* Dicho estudio fue aplicado en 173 estudiantes en un ISPP en Piura, cuya finalidad fue establecer si hay una vinculación entre "la gestión del servicio de biblioteca y la calidad educativa". La metodología aplicada fue cuantitativa y cualitativa de tipo básica, de diseño no experimental, con un nivel correlacional. La muestra de indagación fue de 120 estudiantes. Se encontró como resultado $p<0.05$ y Rho: 0.553. Se concluyó que las modificaciones ejecutadas en la gestión aplicada en el servicio de la biblioteca causan efectos correlacionales a la calidad educativa del centro estudiado.

Sifuentes (2021) elaboró un estudio titulado *Percepción de la capacidad pedagógica del docente y competencias investigativas de los estudiantes de una universidad pública – 2020*". La investigación tuvo como objetivo definir la vinculación entre estas dos variables. Para lograr esta finalidad, se diseñó una indagación utilizando métodos cuantitativos. El tipo de estudio fue correlacional y el diseño empleado fue no experimental transversal o transeccional. La muestra de indagación estuvo compuesta por 115 educandos escogidos mediante muestreo aleatorio estratificado. Para el recojo de información se utilizó un cuestionario. Los resultados revelaron correlaciones significativas, directas y moderadas entre "la percepción de la capacidad pedagógica del docente y las competencias investigativas de los educandos de universidades públicas– 2020". Al respecto, se concluyó que hay una correlación directa, significativa y moderada entre las variables indagadas, lo que significa que cuando una variable incrementa, la otra variable incrementa también en la misma dirección.

En la misma línea de investigación, Vela (2019) elaboró un estudio titulado *Gestión de recursos humanos y calidad del servicio de la biblioteca de la Escuela de Postgrado de la UNE – Cantuta Chosica.* Este estudio investigó la vinculación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de los servicios bibliotecarios en la escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. La muestra estuvo conformada por 128 individuos, y el muestreo utilizado fue probabilístico y estratificado. Los resultados se analizaron a nivel descriptivo mediante frecuencias, porcentajes y estadística paramétrica a nivel inferencial, por lo que se utilizó la r de Pearson al nivel 0.05, asumiendo una distribución normal de los datos. Los resultados a nivel descriptivo muestran que la gestión de los recursos humanos y la calidad de servicio de la biblioteca se encuentran predominantemente en un nivel medio. En el análisis inferencial, los resultados mostraron correlaciones directas, moderadas y significativas entre la gestión de recursos humanos y la de servicios de la biblioteca. En consecuencia, se concluyó que el fortalecimiento de los recursos humanos influye significativamente con la calidad del servicio en la biblioteca.

Ramírez (2022) realizó una investigación titulada *Gestión administrativa y calidad de servicio de la biblioteca central de una institución privada de educación superior - Lima Metropolitana.* El estudio tuvo como propósito general definir la vinculación entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Biblioteca Central de una institución privada de educación superior en Lima Metropolitana". Tuvo un método descriptivo, correlacional, cuantitativo, de diseño transversal no experimental. Se utilizaron dos encuestas a través de cuestionarios con 17 interrogantes cerradas, codificadas y divididas en 11 interrogantes de la primera variable, gestión administrativa, y seis interrogantes de la segunda variable, calidad de servicio. Se escogió una muestra de investigación de 120 hombres y 54 mujeres entre 18 y 50 años, lo que en total suma 174 individuos. Se utilizaron cuestionarios para el recojo de información en hojas de cálculo de Excel y se transfirieron a la aplicación

SPSS versión 25. Los resultados mostraron que hay una correlación positiva significativa entre el nivel de gestión administrativa y la calidad del servicio de la Biblioteca Central de una institución privada de educación superior en Lima Metropolitana en 2021.

Zavala (2022) realizó una investigación titulada *Conocimiento de metodología de la investigación y competencias investigativas de los estudiantes en una universidad privada en Lima en 2022*. El propósito del estudio fue definir la vinculación entre el conocimiento de la metodología de investigación y las competencias investigativas de los estudiantes de una universidad privada en Lima Metropolitana, año 2022. Para ello se utilizó un estudio de métodos cuantitativos siguiendo un diseño no experimental de correlación a nivel de tipo básico. Se aplicó a 100 educandos de los talleres de investigación de una universidad privada de Lima Metropolitana. Para el recojo de información se utilizaron pruebas para medir el conocimiento en metodología de la investigación y los estudios para determinar las habilidades de investigación de los educandos universitarios. Los resultados mostraron un valor de P de 0.000, por lo que se aceptó la hipótesis de investigación. Además, se observó un nivel de correlación de Rho = 0.637. Se concluyó que el conocimiento en metodología de la investigación tuvo una correlación positiva moderadamente significativa con las competencias investigativas de los estudiantes de una universidad privada en Lima Metropolitana, año 2022.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Mehta y Wang (2020) realizaron una investigación titulada *COVID-19 and digital library services – a case study of a university library*. El propósito de este documento fue compartir la experiencia de una biblioteca universitaria en respuesta al Covid-19 desde inicios de marzo de 2020. El documento describe la posición de la biblioteca durante la crisis e ilustra los desafíos inexplorados que la pandemia planteó a sus servicios digitales. Además, detalla cómo la biblioteca ha adaptado algunos servicios existentes a un formato digital y ha

explorado nuevas iniciativas/prácticas para ayudar en las enseñanzas y los aprendizajes en línea completos de la universidad desde el 23 de marzo de 2020. Este documento describe los distintos servicios digitales de la biblioteca que se utilizan para cumplir los requerimientos de sus usuarios finales durante la pandemia de Covid-19. Los enfoques utilizados son las experiencias personales de los autores trabajando en una biblioteca académica, las observaciones de las respuestas de la biblioteca con respecto a sus servicios digitales, así como sus reflexiones sobre lo que se puede considerar para el desarrollo actual y futuro. Destaca importantes iniciativas y mejores prácticas para los servicios bibliotecarios digitales durante una crisis de salud pública.

El documento tuvo como meta concienciar a otras bibliotecas universitarias sobre lo que la biblioteca implementó, como la prestación de servicios digitales a su profesorado y estudiantes durante la pandemia. También describe los desafíos e implicaciones para los profesionales de la biblioteca que trabajan internamente y de forma remota.

Antúnez y Veytia (2020) realizaron una investigación titulada *Desarrollo de competencias investigativas y uso de herramientas tecnológicas en la gestión de información*. El estudio involucró a 251 educandos de 11 países de América Latina y tuvo como objetivo determinar el nivel de competencias investigativas utilizando herramientas tecnológicas. La metodología que se utilizó corresponde al enfoque cuantitativo, su nivel es descriptivo-exploratorio y su diseño es no experimental. Los resultados de estudio evidenciaron que la facilidad del acceso a las TIC ha permitido que los docentes universitarios las utilicen de manera creciente. De igual manera, se encontró las competencias investigativas aumentan como resultado a las solicitudes de la comunidad. Por otro lado, el uso de las TIC como herramienta en el proceso de gestión de información aún no se encuentra totalmente desarrollado.

Tsekea y Chigwada (2021) realizaron una investigación titulada *Covid-19: strategies for positioning the university library in support of e-learning.* La finalidad de la investigación fue indagar las diversas estrategias de apoyo innovadoras proporcionadas por las bibliotecas académicas en apoyo del aprendizaje electrónico en las universidades de Zimbabue. Esto fue necesario por el cambio en la naturaleza del aprendizaje y las prestaciones de servicios en las universidades, como resultado de la pandemia producida por el Covid-19. A pesar de los riesgos originados por la pandemia, los usuarios de las bibliotecas aún esperan que los servicios respondan a sus necesidades de información. Se realizó un estudio cuantitativo para desentrañar el papel de los servicios de biblioteca digital en el apoyo al aprendizaje electrónico en las universidades de Zimbabue. Se desarrolló un cuestionario en línea utilizando una encuesta que se distribuyó a 50 bibliotecarios profesionales en universidades privadas y estatales de la localidad. Fueron 34 los bibliotecarios que respondieron al cuestionario, y los datos se analizaron y presentaron temáticamente. Las informaciones fueron presentadas utilizando estadística descriptiva de figuras. Los hallazgos revelaron que las bibliotecas académicas desempeñan un papel importante en el apoyo al aprendizaje electrónico en los centros de educación superior al proporcionar recursos de información electrónica, que son clave en el estudio, los aprendizajes y las enseñanzas. Las bibliotecas proporcionan una ventanilla única para acceder a los recursos electrónicos a través de la biblioteca digital. Los usuarios se han beneficiado al acceder y utilizar los servicios de biblioteca digital durante el período de restricciones por el Covid-19. También se descubrió que las bibliotecas deben asegurarse de que están preparadas para ofrecer siempre sus servicios a pesar del cierre de edificios físicos debido a la pandemia.

Cabeza et al. (2020) han realizado una investigación titulada *Internal networking and innovation ambidexterity: The mediating role of knowledge management processes in university research*. Los autores analizan la función mediadora de las transferencias y

absorción de conocimientos en la vinculación entre las redes internas formadas por los grupos de investigación universitarios y la dualidad de la innovación. Sobre la base de las seis hipótesis, el modelo conceptual se probó mediante un modelo de ecuaciones estructurales con efectos de mediación. Los datos analizados proceden de 249 directores de grupos de investigación de universidades públicas españolas. Los resultados revelan relaciones positivas significativas entre la creación de redes internas en grupos de investigación universitarios y la transferencia de conocimiento, así como la absorción de conocimiento. Sin embargo, al considerar la presencia de ambidestreza en innovación, el estudio muestra que solo la absorción de conocimiento influye positivamente en la ambidestreza en innovación. En particular, los hallazgos resaltan el papel mediador crucial de la absorción de conocimientos en la correlación entre las redes internas y la ambidestreza en innovación. Las implicaciones sugieren que los líderes de grupos de investigación universitarios deberían fomentar activamente el desarrollo de procesos de absorción de conocimiento para mejorar la ambidestreza en innovación y, en consecuencia, lograr un desempeño innovador ambidiestro superior.

Peng et al. (2020) realizaron una investigación titulada *A Cross-Sectional Survey of Knowledge, Attitude and Practice Associated with Covid-19 among Undergraduate Students in China*. Este estudio tiene como objetivo realizar un relevamiento de los conocimientos, actitudes y prácticas (CAP) asociados al Covid-19. Se diseñó una encuesta transversal para recopilar información sobre los CAP relacionados con COVID-19 en estudiantes universitarios durante el aislamiento domiciliario en el brote. Los sujetos fueron reclutados de 10 universidades en la provincia de Shaanxi, China.

Los afiliados enviaron voluntariamente sus respuestas a un cuestionario prediseñado en línea. Se inscribieron un total de 872 sujetos (534 mujeres y 338 hombres) con edades de 17 a 25 años. Esta cohorte incluyó a 430 educandos de medicina y 442 no médicos, 580

educandos de primer año y 292 estudiantes de secundaria, 453 educandos de escuelas públicas y 442 de escuelas privadas, con domicilio en 28 regiones y provincias en el momento del estudio. Los resultados mostraron que el conocimiento adecuado fue adquirido por el 82,34 % de los sujetos; los niveles fueron significativamente más altos en los estudiantes de pregrado de universidades públicas y carreras de medicina que en los de escuelas privadas y carreras no médicas ($p<0.05$).

El 73,81 % de los sujetos reportó actitudes positivas; las mujeres presentaron niveles significativamente más altos de actitudes positivas que los hombres ($p<0,05$). La práctica proactiva se encontró en el 87,94 % de los sujetos. Utilizando un método de puntuación común, las puntuaciones generales de conocimiento, actitud y práctica fueron 4,12±0,749 (rango: 0~5), 8,54±1,201 (rango: 0~10) y 8,91±1,431 (rango: 0~10), respectivamente. Hubo una correlación positiva entre actitud y práctica ($r=0,319$, $p<0,05$) en todo el grupo de estudio. La puntuación total de KAP fue 21,57 ± 2,291 (rango: 0~25), que fue significativamente diferente entre los grupos de género y los grupos principales. Se concluyó que la gran parte de los educandos universitarios adquirieron los conocimientos necesarios, la actitud positiva y la práctica proactiva en respuesta al brote de COVID-19, pero sus puntajes KAP variaron significativamente según el género, la especialidad y el tipo de escuela.

2.2. Bases teóricas, marco teórico

2.2.1. Teoría de la calidad

Córdova (2018) expone la teoría de la calidad, y señala que esta se da en la fabricación y diseño de productos destinados a la satisfacción del consumidor y se fundamenta en el cálculo de un precio razonable, de ahí la definición de la calidad del representante autorizado. Se afirma que las características de calidad del producto se basan en la satisfacción de las necesidades de los consumidores. Calidad significa un

conjunto de características de algo, entre las cuales se pueden identificar la condición, atributo, cualidad, calificación, importancia, etc.

Xochiteotzin (2020) sostiene que la definición de calidad es subjetiva y polisémica. Se tiene distintos métodos para referirnos a la calidad. Por ejemplo, las necesidades basadas en el mercado son lo que la gente quiere, en otras palabras, las características de un producto o servicio que crean una evaluación diferente para el consumidor. Es un proceso que se refiere a lo que una organización utiliza para cumplir con los estándares que indican la calidad de un producto o servicio.

2.2.2. Calidad de servicio

Al respecto, Ramírez (2022) expone que la calidad de servicio se entiende como el acercamiento de los clientes – usuarios, que tienen una percepción y satisfacción esperada, con la institución que les brinda sus servicios, quienes dejan una buena impresión y descripción del trato recibido y dan solución a todas sus necesidades.

La calidad del servicio es compleja y se discute con mayor frecuencia en las disciplinas de marketing. La descripción general y evaluación detallada de la calidad del servicio, incluidos los conceptos multidimensionales construidos mediante la evaluación de la estructura de varios atributos asociados con el servicio. Por lo tanto, la definición de calidad de servicio está en constante evolución y existe una especial necesidad de modelos con el fin de evaluar la calidad de los servicios prestados en los mercados actuales. Tomando en consideración la comprensión de algunos expertos sobre la calidad del servicio, sus componentes, objetivos y beneficios, se refleja la aplicación de la calidad del servicio, la comprensión de la calidad del servicio y la agrupación de tareas y destrezas de los trabajadores del mercado. Lo que la gente comprende por calidad de servicio en el mercado es el nivel de competencia de las actividades, beneficios y funciones del empleado del

mercado moderno en el funcionamiento de la empresa. Es satisfacer plena y satisfactoriamente las necesidades del cliente conforme a sus deseos (Budianto, 2019).

2.2.3. Calidad del servicio en la biblioteca universitaria

Para poder comprender la calidad de los servicios de biblioteca, se tiene que entender el servicio que esta busca brindar. Rodríguez et al. (2021) explican que las bibliotecas universitarias, con el fin de cumplir su misión y dar respuesta a las necesidades de la comunidad científica universitaria, deben pasar del enfoque de gestión tradicional al enfoque de biblioteca electrónica, en el cual prima la cooperación, la orientación al cliente y el medio de comunicación. La calidad se basa en el trabajo en equipo, de tal manera que su aseguramiento por parte de todos sus integrantes es esencial.

La biblioteca académica es un servicio complementario de las universidades que beneficia el trabajo de apoyo y el proceso de enseñanza y aprendizaje mediante el uso de materiales digitales e impresos con instrumentos tecnológicos (American Library Association, 2011).

Las bibliotecas están constantemente llamadas a demostrar al público la calidad de sus servicios, la cual está determinada por la satisfacción y expectativas del usuario. En este sentido, se están realizando esfuerzos con el fin de establecer con mayor claridad la importancia de la calidad del servicio bibliotecario en relación con el resultado institucionalmente relevante: la productividad docente o el rendimiento académico del estudiante (Aparicio et al., 2021).

Las bibliotecas no son simplemente colecciones digitalizadas con herramientas de gestión de información, sino una lista de acciones que reúnen colecciones, servicios y personas en apoyo del ciclo de vida completo de creación, difusión, empleo y preservación de datos, información y conocimiento. Las bibliotecas desempeñan un rol significativo en la enseñanza y el aprendizaje, ya que proporcionan los puntos de acceso necesarios para dichos

procesos. Las bibliotecas en general, y las bibliotecas universitarias en particular, tienen que integrar y exponer sus servicios y contenidos en los sistemas de gestión de aprendizaje electrónico. Además, las bibliotecas tienen que crear más contenidos y plataformas que permitan el acceso a recursos y servicios digitales (Tsekea & Chigwada, 2021).

La calidad en una biblioteca universitaria se define como un grupo de procedimientos estandarizados que son implementados continuamente por todos los asociados del departamento de información para garantizar un servicio excelente (Girón, 2017). Para evaluar la calidad de la biblioteca se han establecido investigaciones como la de Aparicio et al. (2021), cuyos autores han utilizado la escala LibQUAL+, para que los usuarios puedan calificar tres dimensiones de la biblioteca: afectiva, espacial y control de la información. LibQUAL+ es utilizada por más de 1200 instituciones en todo el mundo, lo que les permite mejorar los servicios y responder mejor a las necesidades de los usuarios.

2.2.4. Dimensiones de la calidad de servicios de biblioteca

Biblioteca como lugar y espacio

"La biblioteca como lugar: espacio funcional, señalización y ambiente de estudio; está directamente vinculado a la percepción que tienen los usuarios de la infraestructura de la biblioteca" (Fushimi, 2010, como se citó en Girón, 2017, p. 27).

Control de la información

"Control de la información: rapidez, comodidad, facilidad de navegación, equipos modernos; es decir, si los instrumentos de recuperación de información son eficaces para que el usuario busque y encuentre la información de forma independiente" (Fushimi, 2010, como se citó en Girón, 2017, p. 27).

Valor afectivo del servicio

"Compromiso con el servicio: empatía, responsabilidad, seguridad, confiabilidad. Es la percepción que tienen los usuarios acerca de la cortesía mostrada por los empleados y la

capacidad que tienen para generar confianza y seguridad en los usuarios" (Fushimi, 2010, como se citó en Girón, 2017, p. 27).

2.2.5. Teoría del constructivismo en las competencias investigativas

Existen teorías educativas que sostienen cómo es que los universitarios desarrollan competencias. Por ello es necesario identificar y exponer estas teorías en la siguiente sección. Con base en la investigación de Zavala (2022), se ha encontrado que para comprender la naturaleza de la variable *competencias investigativas* se tiene que estudiar la teoría del constructivismo. Se considera que esta teoría es trascendente a partir de lo argumentado por Tigse (2019), quien sostiene que el conocimiento no se puede adquirir pasivamente, sino activamente, ya que los estudiantes deben probar la práctica de tal forma que la teoría se relacione con ella. Está claro que los estudiantes no pueden desarrollar sus destrezas investigativas si no llevan sus actividades a un nivel práctico.

2.2.6. Competencias investigativas

La competencia es la capacidad de afrontar con eficacia varias situaciones similares mediante la movilización cuidadosa de varios recursos cognitivos: conocimientos, habilidades, microhabilidades, información, valores, actitudes, esquemas de percepción, evaluación y razonamiento de forma rápida, decidida y creativa. También se entiende como una combinación de conocimientos, destrezas y actitudes para realizar las tareas de manera adecuada y oportuna. La competencia se puede definir como saber y como hacer algo con cierta actitud. Es como medir lo que un sujeto puede lograr combinando sus conocimientos, habilidades, actitudes y cualidades personales. Se refieren a la naturaleza real de la competencia, ya que una persona sabrá cuándo es competente si hace algo de forma eficiente y adecuada. Alguien que también sabe de qué se trata el juego y desarrolla una actitud hacia él. El aprendizaje permite a las personas saber hacer y saber comunicar (Guamán et al., 2020).

La competencia cognitiva se conceptúa como la comprensión y el desarrollo de la investigación científica en diversas disciplinas intelectuales con criterio y pertinencia, conforme a las necesidades y requerimientos del contexto social y tomando en consideración los desafíos intelectuales (epistemológicos). Se necesita ir más allá del dominio cultural, se debe ir a la investigación social y educativa para abordar los problemas, principalmente en el aprendizaje práctico, y además del aprendizaje basado en la investigación dentro del plan de estudios para abordar los problemas (Sifuentes, 2021).

Con respecto a la variable *competencias investigativas*, Zavala (2022) ha encontrado que existen investigaciones en las que se considera que las habilidades y las competencias investigativas son términos similares. Por su parte, Olivos (2021) afirma que las competencias investigativas son un campo de acción que utiliza el método científico, y afirma que un profesional debe tener suficiente manejo de competencias para problematizar, teorizar y validar sus actividades de práctica profesional, promoviendo el cambio fundamentado en la ciencia.

Veitia (2014), como se citó en Michalón et al. (2019), refiere que la formación de competencias investigativas es necesaria, pues la investigación no es solo uno de los procedimientos necesarios de la educación superior, sino también una función propia del profesional. Es muy importante la preparación de candidatos con el fin de cumplir con éxito los requisitos de la ciencia moderna y la ciencia de desarrollo técnico.

2.2.7. Dimensiones de las competencias investigativas

Conocimientos investigativos

Es el reflejo activo y orientado de la realidad objetiva y de sus leyes en el cerebro humano. La fuente del conocimiento investigativo es la realidad que rodea y afecta a las personas. Una persona no solo percibe objetos y fenómenos del mundo, sino que también los influye de manera activa y los cambia (Ávila, 1997, como se citó por Sifuentes, 2021). El

conocimiento investigativo es importante en la fase de educación. Los educandos adquieren conocimientos, destrezas, habilidades, características, etc., utilizando métodos apropiados para la investigación interdisciplinaria. El aprendizaje de estas habilidades ayudará a fortificar sus habilidades investigativas para que logren un desarrollo óptimo, generen nuevos conocimientos y demuestren compromiso social y profesional. La competencia fortalece el conocimiento profesional y las habilidades cognitivas de aprendizaje de los educandos del último año a través de estrategias que les permitan organizar, planear y aplicar (diseñar, planificar y ejecutar) un trabajo diverso. A través de la investigación (informes breves, proyectos, tesis, etc.) y utilizando los hallazgos para orientar y tomar decisiones en respuesta a los desafíos más apremiantes, se deben desarrollar nuevas teorías que validen el desarrollo profesional y social.

Habilidades investigativas

Responden a un campo integrado de actividad y procedimientos conexos que permiten resolver problemas que se presentan en diferentes áreas del quehacer académico, laboral e investigativo, a través de ciclos lógicos del conocimiento científico (Machado, 2009, como se citó por Sifuentes, 2021). Implica la gestión general de los procesos de investigación y el desarrollo del conocimiento científico para abordar los desafíos que existen en una variedad de situaciones académicas, profesionales y de investigación.

Actitud investigativa

Es una tendencia a detenerse frente a las cosas y tratar de desentrañarlas. Básicamente, el trabajo científico radica en hacer preguntas y tratar de resolverlas (Velásquez, 2007, como se citó por Sifuentes, 2021). Una actitud investigadora implica mostrar iniciativa; en otras palabras, los investigadores deben esforzarse por analizar situaciones problemáticas y brindar soluciones inmediatas. Así, el trabajo científico es fundamentalmente la formulación y resolución de problemas en distintos contextos.

2.3. Definición de términos

Artículos científicos

Los artículos científicos son publicaciones formales que presentan investigaciones, experimentaciones o análisis académicos originales en un campo de estudio específico. Por lo general, se someten a revisión por pares y contribuyen al discurso académico dentro de una disciplina determinada (Lam, 2016).

Atención personalizada

La atención personalizada se refiere a la asistencia o apoyo personalizado e individualizado brindado para satisfacer las necesidades y preferencias específicas de un individuo. Esto se puede aplicar en diversos contextos, como educación, servicio al cliente o atención médica, donde la atención se centra en comprender y abordar requisitos únicos para mejorar la experiencia general (Herrera & Jaimes, 2021).

Calidad de servicios de biblioteca

La calidad en una biblioteca universitaria se define como un grupo de procedimientos estandarizados que son implementados continuamente por todos los asociados del departamento de información para garantizar un servicio excelente (Girón, 2017).

Competencias investigativas

Es un campo de acción que utiliza el método científico y afirma que una persona tenga suficiente manejo de competencias para problematizar, teorizar y validar sus actividades de práctica profesional, promoviendo el cambio fundamentado en la ciencia (Olivos, 2021).

Ética del investigador

La ética del investigador abarca los principios y directrices a los que se adhieren los investigadores al realizar una investigación ética y responsable. Esto incluye consideraciones

de integridad, honestidad, transparencia y el bienestar de los participantes de la investigación (López, 2019).

Espacios de Aprendizaje Colectivo

Los espacios de aprendizaje colectivo son entornos que facilitan experiencias de aprendizaje colaborativo. Estos espacios, ya sean físicos o virtuales, fomentan la interacción, el intercambio de conocimientos y la resolución cooperativa de problemas entre individuos o grupos con un objetivo de aprendizaje común (Flores & Sánchez, 2021).

Estilos de citas

Los estilos de cita son formatos y reglas estandarizados para citar fuentes en escritos académicos o profesionales. Los estilos de citación comunes incluyen APA (Asociación Estadounidense de Psicología), MLA (Asociación de Lenguaje Moderno) y Chicago, cada uno con pautas específicas para hacer referencia a varios tipos de fuentes (Cantín & Chuhuaicura, 2016).

Fuentes de información

Las fuentes de información son las referencias, materiales y datos que los investigadores consultan y citan para respaldar los argumentos y hallazgos de su tesis. Estas fuentes pueden incluir libros, artículos, entrevistas, encuestas y otros materiales relevantes (Lopez & Fachelli, 2018).

Gestores bibliográficos

Los administradores bibliográficos son herramientas o aplicaciones de *software* que ayudan a los investigadores a organizar, almacenar y dar formato a la información bibliográfica, incluidas citas y referencias, para sus proyectos de investigación (Gallegos et al., 2017).

Teoría de la calidad

Córdova (2018) expone la teoría de la calidad y señala que a partir de ella se determina que el diseño y la fabricación de productos destinados a la satisfacción del consumidor se fundamentan en el cálculo de un precio razonable, de ahí la definición de la calidad del representante autorizado.

Métodos y técnicas de investigación

Los métodos y técnicas de investigación se refieren a los enfoques y procedimientos sistemáticos empleados por los investigadores para recopilar datos, realizar experimentos o analizar información en el proceso de investigación académica o científica (Ñaupas et al., 2018).

Necesidades de los usuarios

Las necesidades de los usuarios abarcan los requisitos, expectativas o deseos específicos que tienen los individuos o grupos al interactuar con un producto, servicio o sistema. Comprender y abordar estas necesidades es esencial para crear soluciones efectivas que se adapten al público objetivo y garanticen una experiencia de usuario positiva (Zavaleta, 2018).

Pruebas estadísticas

Las pruebas estadísticas son métodos analíticos utilizados en la investigación para analizar e interpretar datos, evaluar la importancia de los resultados y sacar conclusiones. Los ejemplos incluyen pruebas t, pruebas de chi-cuadrado y análisis de regresión, según la naturaleza de los datos y las preguntas de investigación (Medrano & Suarez, 2021).

Recursos de la biblioteca electrónica o digital

Los recursos bibliotecarios electrónicos o digitales se refieren a materiales informativos, como libros, artículos y contenido multimedia, que están disponibles en

formato digital y accesibles a través de medios electrónicos, incluidas las bases de datos en línea, los libros electrónicos y los archivos digitales (Arroyo & Gómez, 2020).

Sitio web de la biblioteca

El sitio web de una biblioteca es una plataforma en línea proporcionada por una biblioteca para ofrecer a los usuarios acceso a recursos catalogados, información sobre servicios y herramientas para la investigación y la comunicación. Sirve como puerta de entrada virtual a las colecciones y servicios de la biblioteca (Arroyo & Gómez, 2020).

Trabajo colaborativo

El trabajo colaborativo implica que individuos o grupos trabajen juntos para lograr objetivos comunes o completar tareas compartidas. Enfatiza la cooperación, la comunicación y la sinergia entre los participantes para mejorar la productividad y los resultados (Sagredo & Pérez, 2019).

Capítulo III: Hipótesis y variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la calidad del servicio de la biblioteca universitaria y las competencias investigativas en estudiantes universitarios de una universidad privada en Lima, 2023.

3.1.2. Hipótesis específicas

Existe una relación significativa entre la calidad del servicio de la biblioteca universitaria y la dimensión conocimientos investigativos en estudiantes universitarios de una universidad privada en Lima, 2023.

Existe una relación significativa entre la calidad del servicio de la biblioteca universitaria y la dimensión habilidades investigativas en estudiantes universitarios de una universidad privada en Lima, 2023.

Existe una relación significativa entre la calidad del servicio de la biblioteca universitaria y la dimensión actitud investigativa en estudiantes universitarios de una universidad privada en Lima, 2023.

3.2. Variables

Variable 1: Calidad del servicio de la biblioteca universitaria.

Definición conceptual

"Se define a la calidad en las bibliotecas universitarias como un conjunto de procesos estandarizados y llevados a cabo de manera permanente por todos los colaboradores de la Unidad de Información, con el fin de obtener la excelencia en el servicio brindado" (Girón, 2017).

Definición operacional

Para evaluar la calidad de la biblioteca se han establecido investigaciones como la de Aparicio et al. (2021), quienes han utilizado la escala LibQUAL +, para que, a través de ella, los usuarios puedan calificar tres dimensiones de la biblioteca: afectiva, espacial y control de la información.

Variable 2: Competencias investigativas

Definición conceptual

"Es la articulación de los conocimientos o saberes, las habilidades y actitudes para realizar o hacer tareas y actividades de distinta índole" (Sifuentes, 2021, p. 41).

Definición operacional

"Las competencias investigativas se dimensionan en conocimientos investigativos, habilidades y actitudes investigativas" (Sifuentes, 2021, p. 41).

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Valores	Escala
Calidad del servicio de la biblioteca universitaria	"Conjunto de procesos estandarizados y llevados a cabo de manera permanente por todos los colaboradores de la Unidad de Información, con el fin de obtener la excelencia en el servicio brindado" (Girón, 2017).	Para evaluar la calidad de la biblioteca se han establecido investigaciones como la de Aparicio et al. (2021), quienes han utilizado la escala LibQUAL +, para que, a través de ella, los usuarios puedan calificar tres dimensiones de la biblioteca: afectiva, espacial y control de la información.	(V1.1) Valor afectivo del servicio	- Amabilidad - Cortesía - Empatía	Bajo (9-21) Medio (22-33) Alto (34-45)	Ordinal
			(V1.2) Biblioteca como lugar y espacio	- Disponibilidad de espacios - Distribución de espacios	Bajo (5-11) Medio (12-18) Alto (19-25)	
			(V1.3) Control de la información	- Disponibilidad bibliográfica - Cobertura bibliográfica - Disponibilidad de recursos virtuales	Bajo (8-18) Medio (19-29) Alto (30-40)	

Competencias investigativas	"Es la articulación de los conocimientos o saberes, las habilidades y destrezas para realizar o hacer tareas y actividades de distinta índole" (Sifuentes, 2021, p. 41).	Las competencias investigativas se dimensionan en conocimientos investigativos, habilidades y actitudes investigativas (Sifuentes, 2021, p. 41).	(V2.1) Conocimientos investigativos	-Saber formular preguntas de investigación -Saber buscar información -Saber seleccionar información. -Saber analizar y evaluar críticamente información. -Saber organizar y gestionar las diferentes fuentes de información. -Saber interpretar datos cuantitativos/cualitativos. -Conocer de ética en la investigación. -Comunicar de forma efectiva la información. -Desarrollar pensamiento crítico.	Bajo (10-23) Medio (24-37) Alto (38-50)	Ordinal
			(V2.2) Habilidades investigativas	-Plantear problemas de investigación. -Alinear objetivos y resultados de investigación. -Manejo de estilos de citación. -Identificar metodologías de investigación -Buscar en bases de datos y repositorios académicos. - Trabajar en modo colaborativo. - Utilizar gestores de referencias. -Usar herramientas como la estadística para la interpretación de datos o la sistematización conceptual. -Manejar programas para la representación de resultados. - Interpretar y comunicar los resultados de investigación.	Bajo (10-23) Medio (24-37) Alto (38-50)	

			(V2.3) Actitud investigativa	- Interés - Respeto - Comunicar - Colaborar - Compartir	Bajo (10-23) Medio (24-37) Alto (38-50)	

Capítulo IV: Materiales y métodos

4.1. Área de estudio

La presente investigación tiene como área de estudio la evaluación bibliotecológica y el aseguramiento de la calidad que tiene como coordenada el ítem “E.3.3.8”.

La investigación se llevó a cabo dentro de las instalaciones de una biblioteca universitaria, que sirve como un recurso académico importante para toda la comunidad universitaria. Esta biblioteca universitaria ofrece servicios presenciales y virtuales que atienden las necesidades de información e investigación de sus usuarios.

En primer lugar, la biblioteca ofrece servicios de préstamo de diversos recursos educativos físicos, incluidos libros y revistas. Adicional a los servicios de préstamo, la biblioteca de la universidad también ofrece una variedad de espacios e instalaciones de estudio para mejorar la experiencia de aprendizaje. Esto incluye cubículos y computadoras para el estudio individual y salas de trabajo equipadas para el estudio colaborativo, que brindan a los estudiantes áreas adecuadas para potenciar el estudio e investigación. Estos espacios son indispensables para quienes requieren un ambiente propicio para la lectura, la escritura, la concentración, la búsqueda de recursos virtuales o el estudio colaborativo.

La biblioteca también cuenta con conexión a internet en todos sus espacios, recurso que es fundamental para la investigación y la recopilación de información actualizada. Los estudiantes pueden acceder a diferentes recursos como revistas académicas, bases de datos, repositorios académicos y otros recursos digitales en línea.

Además, la biblioteca cuenta con una importante plataforma virtual denominada biblioteca virtual, que posee un variado acervo digital de recursos académicos accesibles en línea, tales como: libros virtuales, revistas especializadas y bases de datos especializadas. Su alcance es amplio, pues se puede acceder a la colección de forma remota y a los múltiples

recursos. Esta fortaleza mejora significativamente las actividades de investigación en la universidad.

Las bases de datos especializadas son una oferta informativa importante de la biblioteca universitaria. A través de ellas, se ofrece una gama de temas y se brinda acceso a artículos académicos actuales, trabajos de investigación entre otros contenidos académicos que favorecen la labor investigativa de los estudiantes e investigadores porque obtienen información relevante, oportuna y actual.

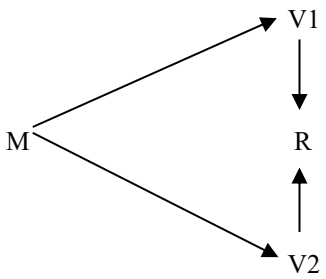
Finalmente, se brindan capacitaciones personalizadas dentro de las instalaciones de la biblioteca induciendo a los usuarios a la utilización adecuada de los servicios presenciales, y de manera remota se brindan capacitaciones sobre los servicios virtuales, entre ellos los *webinars* para potenciar el uso de los recursos virtuales.

4.2. Diseño de investigación

La investigación es de tipo aplicada porque busca resolver un problema aportando posibles soluciones, con enfoque cuantitativo y de nivel correlacional ya que se realizó la medición de dos variables: la calidad de servicios de biblioteca y las Competencias Investigativas y que fueron observadas en su contexto natural, y sin alterarlas en el área de estudio. El diseño es no experimental y de corte transversal porque la medición de las variables se realizó en un solo momento (Arias & Covinos, 2021; Baena, 2017; Hernández & Mendoza, 2018; Valderrama & Jaimes, 2019).

Figura 1

Diagrama del nivel correlacional de la investigación



V1 = Calidad de servicios de biblioteca.

V2 = Competencias investigativas.

R = Existencia y nivel de relación.

M = Muestra del estudio (estudiantes universitarios de una universidad privada).

La investigación no propone dar solución a un problema empírico, sino que se limita a generar un aporte a la información existente sobre las variables.

Sampieri et al. (2018) señalan que los niveles de correlación son los siguientes:

Tabla 2

Niveles de correlación

Correlación positiva		Correlación negativa	
Correlación positiva perfecta	1	Correlación negativa perfecta	- 1
Correlación positiva muy fuerte	0.90	Correlación negativa muy fuerte	-0.90
Correlación positiva considerable	0.75	Correlación negativa considerable	-0.75
Correlación positiva media	0.50	Correlación negativa media	-0.50
Correlación positiva débil	0.25	Correlación negativa débil	-0.25
Correlación positiva muy débil	0.10	Correlación negativa muy débil	-0.10
No existe correlación alguna entre las variables	< 0.00	No existe correlación alguna entre las variables	< 0.00

Nota. Adaptado de "Metodología de la investigación: las rutas cualitativa, cuantitativa y mixta", por R. Hernández y C. Torres (2018, p. 346)

4.3. Población y muestra

La unidad de estudio estuvo conformada por 21053 estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana, que fue considerada como población. para conformar la población se aplicaron algunos criterios de inclusión y exclusión necesarios para obtener datos más confiables.

Criterios de inclusión

- Estudiantes de pregrado inscritos y matriculados en la universidad.
- Estudiantes del VI ciclo en adelante.

- Estudiantes que usaron los servicios presenciales y virtuales de la biblioteca universitaria.
- Estudiantes que han tomado cursos de metodología de la investigación y afines en la universidad.

Criterio de exclusión

- Personal administrativo de la universidad.
- Personal docente de la universidad.
- Personas no inscritas dentro del semestre académico.
- Estudiantes que no han seguido los cursos de metodología de la investigación y afines en la universidad.

Según el Portal de Transparencia de la institución (2023), se ha registrado que los estudiantes matriculados en el semestre 2023-2 son 21053. A ellos se les aplicó un muestreo probabilístico en el que se consideró un margen de error de 5 % y un nivel de confianza del 95 %, por lo que la muestra fue de 378 participantes.

Figura 2

Cálculo de la muestra para la investigación

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$\frac{21053 * 1.96^2 (0.05 * 0.95)}{0.05 * (21053-1) + 1.96^2 (0.05 * 0.95)}$$

Donde:

- N = Total de la población.
- $Z_a^2 = 1.96^2$ (si la seguridad es del 95 %).
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05).
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95).
- d = precisión (en este caso deseamos un 5%).

Para la prueba piloto se recolectaron los datos desde el 16 de octubre hasta el 17 de noviembre. La recolección de la muestra se realizó del 20 de noviembre al 15 de diciembre.

4.4. Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Procedimientos

Para esta investigación se obtuvo el permiso de la universidad privada para realizar dos encuestas a estudiantes del VI ciclo en adelante que utilizan la biblioteca universitaria, con el correspondiente consentimiento informado de los participantes sobre el propósito del estudio. Las encuestas se administraron en la biblioteca por el entorno conveniente y motivador que presentan. Como investigador, se manifestó el compromiso, por escrito, de mantener la confidencialidad de los datos de los participantes y se tomaron las medidas para garantizar la reserva de la información durante la recopilación de datos. Después del análisis, los datos sin procesar fueron destruidos de forma segura, de acuerdo con las consideraciones éticas. La investigación tiene como objetivo determinar la relación de la calidad del servicio bibliotecario de la universidad y las competencias de investigación de los estudiantes. Los resultados se informaron salvaguardando la confidencialidad de los participantes.

4.4.2. Técnica

En el estudio se aplicó la técnica de la encuesta que permitió recopilar datos cuantitativos, ya que permitió recopilar datos cuantitativos tanto de la calidad percibida del servicio bibliotecario de la universidad como de las habilidades de investigación de los estudiantes. Las encuestas son eficaces para recopilar información de una muestra grande y pueden proporcionar información sobre las opiniones y experiencias de los estudiantes.

4.4.3. Instrumentos

El instrumento que se aplicó en la presente investigación fue el cuestionario. Según lo indicado por Valderrama y Jaimes (2019), se trata de desarrollar un instrumento de encuesta estructurado que incluya preguntas cerradas y de escala Likert. Las preguntas cerradas

pueden provocar respuestas específicas, mientras que las preguntas en escala Likert permiten a los encuestados expresar su nivel de acuerdo o desacuerdo en una escala (Valderrama & Jaimes, 2019).

Se aplicaron dos instrumentos diseñados para cada una de las variables. El instrumento que midió la calidad del servicio se hizo de acuerdo al modelo LibQual+, que es ampliamente usado en las bibliotecas, y que ya fue empleado por autores como Girón (2017) y Meneses (2020). El instrumento estuvo compuesto por 22 ítems con tres dimensiones que son el valor afectivo del servicio, biblioteca como lugar espacio, y control de la información.

Respecto al instrumento que midió las competencias investigativas, se utilizó un instrumento adaptado del cuestionario de Sifuentes (2021). A este nuevo instrumento se le ha realizado una revisión por juicio de expertos (ver Anexo 4). Por otro lado, también se utilizó la prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach, obteniendo como resultado un valor de 0,921 (ver Anexo 5). El instrumento adaptado está compuesto por 30 ítems y tres dimensiones que son los conocimientos investigativos, las habilidades y actitudes investigativas, y fue sometido a juicio de expertos.

Con la intención de transparentar la información utilizada en la investigación, la base de datos de los cuestionarios fue alojada en Zenodo: https://zenodo.org/records/12618641

4.5. Análisis estadístico

Para el análisis estadístico se utilizó la herramienta IBM SPSS 26. En un primer momento se analizó de manera descriptiva los datos obtenidos de los resultados de la aplicación de los instrumentos. Estos se categorizarán por niveles mediante el baremo a partir de los datos, y fueron presentados en tablas. Luego, se aplicó la prueba de normalidad para determinar que prueba estadística se usó para el análisis de la correlación de las variables. En este caso se utilizó la prueba de Rho de Spearman. Una vez realizado esto, se presentan los datos en tablas con sus correspondientes descripciones.

Capítulo V: resultados

5.1. Resultados sociodemográficos

El cuadro estadístico muestra la distribución de alumnos en diferentes carreras. Psicología y Derecho tienen la misma cantidad de alumnos, 75 cada una, representando el 19,8 % del total. Ingeniería Industrial tiene 56 alumnos que constituyen el 14,8 %. Ingeniería de Sistemas cuenta con 39 estudiantes, un 10,3 %. Ingeniería Empresarial tiene 32 alumnos (8,5 %), Ingeniería Mecatrónica con 31 (8,2 %), e Ingeniería Civil con 25 (6,6 %). Las demás carreras, como Ingeniería Ambiental, tienen menos estudiantes y porcentajes más bajos. Administración y sus variantes también cuentan con una baja inscripción. Enfermería, Arquitectura y Urbanismo tienen solo un estudiante cada una.

Tabla 3

Carrera profesional

	fi	%
Ingeniería Industrial	56	14,8
Terapia Física y Rehabilitación	10	2,6
Obstetricia	2	0,5
Psicología	75	19,8
Derecho	75	19,8
Ingeniería Empresarial	32	8,5
Ingeniería de Sistemas	39	10,3
Ingeniería Ambiental	6	1,6
Ingeniería Mecatrónica	31	8,2
Ingeniería Civil	25	6,6
Administración	8	2,1
Administración y Marketing	10	2,6
Administración y Servicios Turísticos	1	0,3
Enfermería	1	0,3
Nutrición Dietética	1	0,3
Contabilidad y Finanzas	1	0,3
Ingeniería Electrónica	4	1,1
Arquitectura y Urbanismo	1	0,3
Total	378	100,0

Los resultados de la tabla 4 señalan que la población masculina es de 188 participantes, lo que representa el 49,7 %, y en caso de la población femenina 190 son las participantes, con el 50,3 %.

Tabla 4

Género

	fi	%
Masculino	188	49,7
Femenino	190	50,3
Total	378	100,0

Los resultados de la tabla 5 señalan la distribución de edades de un grupo de estudiantes junto con la cantidad y el porcentaje que cada edad representa en el grupo total. Hay tres estudiantes de 18 años, representando el 0,8 % del total; 31 estudiantes de 19 años que constituyen el 8,2 %; 58 alumnos tienen 20 años, lo que equivale al 15,3 %; los de 21 años son 90 y representan el mayor porcentaje con un 23,8 %; hay 63 estudiantes de 22 años (16,7%); los de edad comprendida entre los 23 y los 26 varían entre el 7,1 % y el 2,6 %, respectivamente, siendo más numerosos a menor edad; para las edades del 27 al 42 la cantidad disminuye drásticamente hasta llegar a solo un estudiante en algunas edades.

Tabla 5

Edad

Edad	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	32	33	35	42	Total
fi	3	31	58	90	63	50	27	20	10	7	8	3	3	1	1	2	1	378
%	0,8	8,2	15,3	23,8	16,7	13,2	7,1	5,3	2,6	1,9	2,1	0,8	0,8	0,3	0,3	0,5	0,3	100

El cuadro estadístico muestra la distribución de estudiantes en diferentes ciclos académicos. En el ciclo 6 hay 85 alumnos que representan el 22,5 % del total; en el ciclo 7 hay 70 alumnos que constituyen el 18,5 %; en el ciclo 8 se encuentran 103 alumnos que equivalen al 27,2 %; en el ciclo 9 hay 51 estudiantes que son el 13,5 % del total; en el ciclo 10 están presentes 64 alumnos que representan el 16,9 %; en los ciclos académicos más avanzados como los 11 y 12 la cantidad de estudiantes disminuye drásticamente a solo un estudiante por cada uno de estos ciclos, lo cual representa un porcentaje mínimo del total con un 1,1 % y 0,3 %, respectivamente.

Tabla 6

Ciclo académico

Ciclo en curso	6	7	8	9	10	11	12	Total
fi	85	70	103	51	64	4	1	378
%	22,5	18,5	27,2	13,5	16,9	1,1	,3	100,0

5.2. Resultados descriptivos

Los resultados de la tabla 7 relacionados con la dimensión valor afectivo del servicio señalan que en un nivel bajo hay 11 casos que representan el 2,9 % de la población; en cuanto al nivel medio hay 81 casos que representan el 21,4 % de la población; y en un nivel alto hay 286 casos que representan el 75,7% de la población. En cuanto a la dimensión biblioteca como lugar y espacio se han encontrado 9 casos que representan el 2,4 % en un nivel bajo; en cuanto al nivel moderado hay 67 casos que representan el 17,7 % de la población; y hay 302 casos que representan al 79,9 % de los casos con un nivel alto. En cuanto a la dimensión control de la información, se han registrado 9 casos de nivel bajo, que representan el 2,4 % de la población; en cuanto al nivel moderado, se han dado 83 casos que representan el 22 % de la población; en cuanto al nivel alto se han reportado 286 casos, que conforman el 75,7 % de los casos. Referente a la variable calidad de servicio de la biblioteca universitaria, los casos de nivel bajo son 6, lo cual representa el 1,6 % de la población. Respecto al nivel moderado, los casos reportados son 78, lo cual representa el 20,6 % de la población; y en cuanto al nivel alto, se han registrado 294 casos, lo cual representa el 77,8 % de la población.

Tabla 7

Variable y dimensiones de calidad de servicio de la biblioteca

	Valor afectivo del servicio		Biblioteca como lugar y espacio		Control de la información		Calidad de servicio de la biblioteca universitaria	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	11	2,9	9	2,4	9	2,4	6	1,6
Moderado	81	21,4	67	17,7	83	22,0	78	20,6
Alto	286	75,7	302	79,9	286	75,7	294	77,8
Total	378	100,0	378	100,0	378	100,0	378	100,0

Los resultados de la tabla 8 relacionados con la dimensión conocimientos investigativos señalan que en un nivel bajo hay 6 casos, que representan el 1.6 % de la población; en cuanto al nivel medio, hay 72 casos, que representan el 19 % de la población; y en un nivel alto hay 300 casos, que representan el 79.4 % de la población. En cuanto a la dimensión habilidades investigativas, se han encontrado 7 casos que representan el 1.9 % en un nivel bajo; en cuanto al nivel moderado hay 76 casos, que representan el 20.1 % de la población; y hay 295 casos que representan al 78 % de los casos con un nivel alto. En cuanto a la dimensión actitud investigativa, se ha registrado 7 casos de nivel bajo, que representan el 1.9 % de la población; en cuanto al nivel moderado, se han dado 55 casos que representan el 14.6 % de la población; en cuando al nivel alto se han reportado 316 casos, con 83.6 %. Y en cuanto a la variable competencias investigativas, los casos de nivel bajo son 7, lo cual representa el 1,9 % de la población. En cuanto al nivel moderado, los casos reportados son 54, lo cual representa el 14.3 % de la población; y en cuando al nivel alto, se han registrado 317 casos, lo que constituye el 83.9 %.

Tabla 8

Variable y dimensiones de las competencias investigativas

	Conocimientos investigativos		Habilidades investigativas		Actitud investigativa		Competencias investigativas	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	6	1,6	7	1,9	7	1,9	7	1,9
Moderado	72	19,0	76	20,1	55	14,6	54	14,3
Alto	300	79,4	295	78,0	316	83,6	317	83,9
Total	378	100,0	378	100,0	378	100,0	378	100,0

5.3. Resultados inferenciales

Los resultados de la prueba de normalidad de las variables estudiadas y sus dimensiones muestran que todas no siguen una distribución normal, por lo que se consideró que la prueba estadística de uso en esta investigación tiene que ser la Rho de Spearman, en función al análisis del objetivo general y los objetivos específicos.

Tabla 9

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Valor afectivo del servicio	,149	378	,000
Biblioteca como lugar y espacio	,161	378	,000
Control de la información	,119	378	,000
Calidad de servicio de la biblioteca universitaria	,123	378	,000
Conocimientos investigativos	,131	378	,000
Habilidades investigativas	,127	378	,000
Actitud investigativa	,148	378	,000
Competencias investigativas	,120	378	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

El objetivo general es determinar la relación entre la calidad del servicio de la biblioteca universitaria y las competencias investigativas en estudiantes de una universidad privada en Lima en 2023. Se ha realizado la prueba de Rho de Spearman realizada en la tabla 10, donde se señala que el P-valor es de 0.000, lo que es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación. Además, el nivel de correlación

es de 0.779, por lo que se considera que la relación entre ambas variables es positiva considerable.

Para el primer objetivo específico, determinar la relación entre la calidad del servicio de la biblioteca universitaria y la dimensión conocimientos investigativos en estudiantes de una universidad privada en Lima, 2023, se ha realizado la prueba de Rho de Spearman realizada en la tabla 10, donde se señala que el P-valor es de 0.000, lo que es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación. Además, el nivel de correlación es de 0.798, por lo que se considera que la relación es positiva considerable.

Para el segundo objetivo específico, determinar la relación entre la calidad del servicio de la biblioteca universitaria y la dimensión habilidades investigativas en estudiantes de una universidad privada en Lima, 2023, se ha realizado la prueba de Rho de Spearman realizada en la tabla 10, donde se señala que el P-valor es de 0.000, lo que es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación. Además, el nivel de correlación es de 0.739, por lo que se considera que la relación es positiva considerable.

Para el tercer objetivo específico, determinar la relación entre la calidad del servicio de la biblioteca universitaria y la dimensión actitud investigativa en estudiantes de una universidad privada en Lima, 2023, se ha realizado la prueba de Rho de Spearman realizada en la tabla 10, donde se señala que el P-valor es de 0.000, lo que es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación. Además, el nivel de correlación es de 0.672, por lo que se considera que la relación es positiva media.

Tabla 10

Prueba estadística de correlación de objetivos

Objetivo	Variable y dimensión	P-Valor	Coeficiente de correlación
Objetivo general	Calidad de servicio de biblioteca Competencias investigativas	0.000	0,779**
Primer objetivo especifico	Calidad del servicio de la biblioteca Conocimientos investigativos	0.000	,798**
Segundo objetivo especifico	Calidad del servicio de la biblioteca Habilidades investigativas	0.000	,739**
Tercer objetivo especifico	Calidad del servicio de la biblioteca Actitud investigativa	0.000	,672**

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Capítulo VI: Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones

Con respecto al objetivo general, se concluye que existe una relación significativa positiva alta entre la calidad del servicio de la biblioteca universitaria y las competencias investigativas en estudiantes universitarios de una universidad privada en Lima, 2023. Se reconocen las relaciones entre diversos factores, como la calidad del servicio bibliotecario, las prácticas de gestión y el conocimiento, y su impacto en los resultados y competencias educativas. El estudio realizado aborda específicamente la relación entre la calidad del servicio de la biblioteca universitaria y las competencias investigativas en estudiantes de una universidad privada de Lima. Además, se alinea con la literatura existente, lo que demuestra la importancia de la calidad del servicio bibliotecario y su correlación con las competencias de investigación en el proceso formativo universitario.

Con respecto al primer objetivo específico, se concluye una importante relación positiva entre la calidad de los servicios bibliotecarios universitarios y la dimensión del conocimiento de la investigación. Esto sugiere que los estudiantes perciben que los servicios bibliotecarios son de alta calidad y tienen más probabilidades de poseer una comprensión y dominio más profundos sobre conceptos e información relacionados con la investigación. Este hallazgo subraya el papel fundamental de los recursos, las instalaciones y los servicios de apoyo de la biblioteca en el fomento de un entorno de aprendizaje propicio que facilite la adquisición y difusión del conocimiento. Además, enfatiza la importancia de priorizar la calidad de los servicios y mejorar las competencias de investigación de los estudiantes.

Con respecto al segundo objetivo específico, se refuerza la importancia de los servicios bibliotecarios de calidad para fomentar las habilidades de investigación de los estudiantes. La alta relación positiva observada indica que los estudiantes que aprovechan los servicios bibliotecarios de alta calidad son más hábiles para realizar investigaciones,

sintetizar información y aplicar herramientas de investigación. Esto subraya el papel instrumental del personal y los recursos de la biblioteca en el cultivo del pensamiento crítico, la resolución de problemas y las habilidades analíticas de los estudiantes, que son esenciales para el éxito en el mundo académico. Además, subraya la importancia de ampliar y mejorar los programas de inducción bibliotecaria y talleres de investigación en el plan de estudios académicos para mejorar aún más las capacidades de investigación de los estudiantes.

Con respecto al tercer objetivo específico, se aclara una relación positiva moderada entre la calidad de los servicios bibliotecarios universitarios y la dimensión de actitud hacia la investigación. Si bien no es tan fuerte como las relaciones observadas en las conclusiones anteriores, este hallazgo subraya aún el papel influyente de los servicios bibliotecarios en la configuración de las actitudes de los estudiantes hacia los esfuerzos de investigación. Una percepción positiva de los servicios bibliotecarios se correlaciona con una disposición más positiva hacia la investigación, lo que indica que las bibliotecas con un buen componente humano, bien equipadas y solidarias, pueden inspirar a los estudiantes a abordar las tareas de investigación con entusiasmo, curiosidad y diligencia. Esto resalta la importancia de crear un entorno bibliotecario propicio y de apoyo que fomente y refuerce una cultura de investigación y curiosidad intelectual entre los estudiantes.

6.2. Recomendaciones

Dada la relación positiva altamente significativa entre la calidad del servicio bibliotecario universitario y las competencias de investigación, se recomienda que los responsables de jefaturas de servicios universitarios y responsables directos de los centros de información atiendan de mejor manera el compromiso con la calidad de servicios. La calidad de servicios debe adquirir mayor relevancia y protagonismo dentro de sus planes estratégicos y operativos. Con ello se contribuirá de forma constante a la formación integral de los estudiantes, siendo promotores de una cultura formativa y científica.

En esa misma línea, los profesionales de la bibliotecología deben ser agentes de la mejora continua de los servicios bibliotecarios para garantizar que se cumplan con estándares de alta calidad. Es importante promover recursos variados y actualizados, instalaciones amplias y modernas, y prácticas de gestión eficientes para respaldar eficazmente las necesidades de investigación de los estudiantes. Además, los profesionales en bibliotecología deben tener siempre el enfoque por crear un entorno propicio y de apoyo dentro de la comunidad universitaria. Esto implica fortalecer una cultura de investigación y curiosidad intelectual entre los estudiantes, brindándoles estímulo, asistencia y recursos para facilitar sus esfuerzos de investigación. Finalmente, los profesionales de la bibliotecología deben tener un desarrollo profesional continuo para mantenerse actualizados con las últimas tendencias, tecnologías y mejores prácticas en servicios bibliotecarios y de apoyo a la investigación. Esto permitirá satisfacer eficazmente las necesidades cambiantes de los estudiantes y contribuirá positivamente a sus competencias de investigación.

Dado que existe una relación significativa positiva alta entre la calidad del servicio bibliotecario universitario y la dimensión del conocimiento de la investigación, es aconsejable que los profesionales en bibliotecología desarrollen programas que se dirijan específicamente a la dimensión del conocimiento de la investigación. Esto implica promover

la lectura constante teniendo en cuenta los contenidos de los planes de estudio. Mejorar la cobertura de la bibliografía de cada uno de los cursos según la especialidad, además de la organización de talleres y capacitaciones especializadas que creen o fortalezcan comunidades de difusión de información relacionada a la investigación.

Dada la alta relación positiva y significativa entre la calidad del servicio bibliotecario universitario y la dimensión de habilidades de investigación, se recomienda que los profesionales de la bibliotecología promuevan activamente, desde un entorno presencial o virtual, estrategias sobre el manejo de recursos de información, así como incentivos (reconocimientos) que reflejen la importancia de las habilidades de investigación apoyándose en los servicios que brinda la biblioteca. Esto implica ofrecer orientación personalizada, elaboración de guías de accesos o uso, y materiales y recursos relevantes para facilitar los esfuerzos de investigación de los estudiantes.

Considerando la importante relación positiva media entre la calidad del servicio bibliotecario universitario y la dimensión de la actitud hacia la investigación, se sugiere que los profesionales de la información en un trabajo conjunto con áreas como academia, investigaciones o marketing, lideren campañas que promuevan temas como la investigación científica, los derechos de autor o el plagio, además de difundir referentes positivos ligados a la investigación. Estas iniciativas pueden desempeñar un papel crucial predisponiendo en los estudiantes la mejora de sus capacidades de investigación, el pensamiento crítico y las habilidades analíticas, así como generar un entorno propicio para el éxito académico y profesional.

Referencias Bibliográficas

American Library Association. (2011). *Academic Libraries: 2010*. U.S. Department of Education; Institute of Education Sciences; National Center for Education Statistics. https://nces.ed.gov/pubs2012/2012365.pdf

Antúnez, A., & Veytia M. (2020). Desarrollo de competencias investigativas y uso de herramientas tecnológicas en la gestión de información. *Conrado*, *16*(72), 96–102. http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n72/1990-8644-rc-16-72-96.pdf

Aparicio, E., Cavazos, J., & Gaeta, M. (2021). La calidad del servicio bibliotecario y el desempeño académico en la universidad: un modelo explicativo. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 185–205. https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2021.35.1089

Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260

Arroyo, N., & Gómez, J. (2020). La biblioteca integrada en la enseñanza universitaria online: situación en España. *El Profesional de La Información*, *9*(4). https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.04

Asesoria Economica, & Marketing Copyright. (2009). *Calculador de muestras*. https://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php

Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Patria.

Bretaña, R., & Orozco, E. (2021). Análisis de las normas internacionales para la calidad de los servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior de Ecuador. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, *16*(3), 237–248. http://revistas.bnjm.sld.cu/index.php/BAI/article/view/31

Budianto, A. (2019). Customer loyalty: quality of service. *Journal of Management Review*, *3*(1), 299–305. https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/managementreview/article/view/1808

Cabeza, D., Fernández, V., & Roldán, M. (2020). Internal networking and innovation ambidexterity: The mediating role of knowledge management processes in university research. *European Management Journal*, *38*(3), 450–461. https://doi.org/10.1016/j.emj.2019.12.008

Cantín, M., & Chuhuaicura, P. (2016). Estilos de Citas y Referencias Bibliográficas en Revistas Odontológicas SciELO: Un Elemento Crítico de la Escritura Científica. *International Journal of Odontostomatology*, *10*(2), 349–357. https://doi.org/10.4067/S0718-

381X2016000200024

Cardoso, E., & Cerecedo, M. (2019). Valoración de las Competencias Investigativas de los Estudiantes de Posgrado en Administración. *Formación Universitaria*, *12*(1), 35–44. https://doi.org/10.4067/S0718-50062019000100035

Congreso de la República del Perú. (2014, 9 de junio). Ley Nº 30220. Ley universitaria. Normas Legales 527213. Diario Oficial El Peruano. https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0021/ley-universitaria-30220.pdf

Cordova, L. (2018). *Calidad de servicio y captación de clientes en el mercado Señor de los Milagros, Ventanilla, Callao 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. https://hdl.handle.net/20.500.12692/23212

Flores, S., & Sánchez, A. (2021). *Las comunidades profesionales de aprendizaje. La experiencia de un centro de educación superior de Lima*. I Congreso Latinoamericano de Estudiantes y Egresados de Posgrados En Educación II Conferencia Internacional de Estudiantes de Posgrados En Educación. https://doi.org/https://doi.org/10.18800/redepel2021.014

Gallegos, M., Peralta, C., & Guerrero, W. (2017). Utilidad de los Gestores Bibliográficos en la Organización de la Información para Fines Investigativos. *Formación Universitaria*, *10*(5), 77–87. https://doi.org/10.4067/S0718-50062017000500009

Gamboa, M. (2020). *Calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes en la Unidad Educativa "Efrén Avilés Pino" Guayaquil, Ecuador 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://hdl.handle.net/20.500.12692/51233

George, C., & Salado, L. (2019). Research competences with ICT in PhD students. *Apertura*, *11*(1). https://doi.org/10.32870/Ap.v11n1.1387

Girón, A. (2017). *Evaluación de la calidad de la biblioteca de la Universidad Privada del Norte - Sede Lima Norte, aplicando el modelo LibQual+* [Informe profesional para optar la licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/16b46eee-0f40-43eb-a193-2ac77ecac753/content

González, L. (2018). Estudios de usuarios en el diseño de servicios bibliotecarios de apoyo a la investigación: estudio de caso. *Biblios: Journal of Librarianship and Information Science*, *72*, 80–93. https://doi.org/10.5195/BIBLIOS.2018.427

Guamán, V., Herrera, L., & Espinoza, E. (2020). Las competencias investigativas como imperativo para la formación de conocimientos en la universidad actual. *Revista*

Conrado, *16*(72), 83–88. http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n72/1990-8644-rc-16-72-83.pdf

Hernández, R., & Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana, https://ebookcentral.bibliotecaupn.elogim.com/lib/upnpe/detail.action?docID=5485814

Herrera, J., & Jaimes, A. (2021). *Publicación: Diseñar una de mesa de ayuda para la atención personalizada de los clientes de la empresa A&S Automatización* [Trabajo de licenciatura, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repository UCC. http://hdl.handle.net/20.500.12494/34267

Lam, R. (2016). La redacción de un artículo científico. *Revista Cubana de Hematología, Inmunol y Hemoterapia*, *32*(1), 57–69. https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=67906

López, J. (2019). Integridad y formación ética del investigador. *Analysis. Claves de Pensamiento Contemporáneo*, *24*, 77–84. https://studiahumanitatis.eu/ojs/index.php/analysis/article/view/12

Lopez, P., & Fachelli, S. (2018). Metodología de la investigación social cuantitativa. *Revista de Educación y Derecho*, *17*.

Medrano, E., & Suarez, C. (2021). *Metodología de la investigación y estadística inferencial en egresantes de la Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo –2019* [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias e Informática]. Repositorio UPCI. http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/367

Mehta, D., & Wang, X. (2020). COVID-19 and digital library services – a case study of a university library. *Digital Library Perspectives*, *36*(4), 351–363. https://doi.org/10.1108/DLP-05-2020-0030

Meneses, Z. (2020). *Gestión del servicio de biblioteca y su relación con la calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico Público, Piura 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59190/Meneses_AZE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Michaló, R., Tobar., D., & Reinoso, A. (2019). Las habilidades investigativas en la carrera de Odontología. *Revista Conrado*, *15*(69), 201–208. https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1060

Ñaupas, H., Valdivia, D., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (Quinta). Ediciones de la U.

Olivos, C. (2021). Social Responsibility And Teamwork In The Investigative Skills Of Teachers In Covid-19 Pandemic At The Isaíasardiles Educational Institution, Pachacamac 2020. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, *12*(7), 1295–1310. https://doi.org/https://doi.org/10.17762/turcomat.v12i7.2842

Peng, Y., Pei, C., Zheng, Y., Wang, J., Zhang, K., Zheng, Z., & Zhu, P. (2020). A Cross-Sectional Survey of Knowledge, Attitude and Practice Associated with COVID-19 among Undergraduate Students in China. *BMC Public Health*, *20*(1), 1–8. https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-21185/v3

Portal de Trasparencia. (2023). *Estudiantes por facultades, carreras y programas*. Universidad Privada Del Norte. https://www.upn.edu.pe/transparencia/estudiantes-por-facultades-carreras-y-programas

Ramírez, W. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la biblioteca central de una institución privada de educación superior - Lima Metropolitana* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio UNH. http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/4491

Rodríguez, F., Valdés, A., Inclán, A., Morales, I., & Díaz, J. (2021). Instrumento para medir los servicios bibliotecarios en la educación superior. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, *10*, 82–93. http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/230

Sagredo, E., & Pérez, M. de L. (2019). Gestión del tiempo, trabajo colaborativo docente e inclusión educativa. *Revista Colombiana de Educación*, *1*(78). https://doi.org/10.17227/rce.num78-9526

Sifuentes, M. (2021). *Percepción de la capacidad pedagógica del docente y Competencias investigativas de los estudiantes de una universidad pública – 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio UPEU. https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4943?show=full

Tigse, C. (2019). El Constructivismo, según bases teóricas de César Coll. *Revista Andina de Educación*, *2*(1), 25–28. https://doi.org/10.32719/26312816.2019.2.1.4

Tsekea, S., & Chigwada, J. (2021). COVID-19: strategies for positioning the university library in support of e-learning. *Digital Library Perspectives*, *37*(1), 54–64. https://doi.org/10.1108/DLP-06-2020-0058

Tuesta, J. (2021). Las Tecnologías de la Información y Comunicación, competencias investigativas y docencia universitaria: revisión sistemática: Array. *Maestro Y Sociedad*, *18*(2), 440–456.

https://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5350

Valderrama, S., & Jaimes, C. (2019). *El desarrollo de la tesis. Descriptiva-comparativa, correlacional y cuasiexperimental*. Editorial San Marcos. https://isbn.cloud/9786123155926/el-desarrollo-de-la-tesis/

Valle, F., Dávila, M., Marrero, J., Olivera, I., & Saravia, H. (2020). Calidad del Servicio Bibliotecario: Universidad de Managua. *ISLA 2020 Proceedings*, *5*, 1–10. https://aisel.aisnet.org/isla2020/5?utm_source=aisel.aisnet.org%2Fisla2020%2F5&utm_medium=PDF&utm_campaign=PDFCoverPages

Vela, P. (2019). *Gestión de recursos humanos y calidad del servicio de la biblioteca de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle – Cantuta Chosica* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNEI_113be7b481c7b7616a7088cacb88e94e

Xochiteotzin, F. (2020). Los estudios de usuarios para evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios en bibliotecas universitarias. En González, J. (Ed.). *Investigaciones sobre las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción en diferentes comunidades: proyectos, avances y resultados* (pp. 117-136). https://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/CL616

Zavala, J. (2022). *Conocimiento de metodología de la investigación y competencias investigativas de los estudiantes en una universidad privada en Lima 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100049/Zavala_NJCM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zavaleta, K. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una revisión de la literatura sistemática* [Trabajo de investigación para optar el grado de Bachiller, Universidad privada del Norte]. Repositorio UPN.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TITULO DEL TEMA: "Relación de la calidad del servicio de la biblioteca universitaria y las competencias investigativas en estudiantes de una universidad privada en Lima, 2023".

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	POBLACIÓN MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	PROCEDIMIENTO
PROBLEMA PRINCIPAL. ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio de la biblioteca universitaria y las competencias investigativas en estudiantes de una universidad privada en Lima, 2023? PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVO GENERAL. Determinar la relación entre la calidad de servicio de la biblioteca universitaria y las competencias investigativas en estudiantes de una universidad privada en Lima, 2023. OBJETIVOS	HIPÓTESIS PRINCIPAL Existe una relación significativa entre la calidad de servicio de la biblioteca universitaria y las competencias investigativas en los estudiantes de una universidad privada en Lima, 2023. HIPÓTESIS SECUNDARIAS.	Calidad de servicio de biblioteca	"Se define a la calidad en las bibliotecas universitarias, un conjunto de procesos estandarizados y llevados a cabo de manera permanente por todos los colaboradores de la Unidad de Información, con el fin de obtener la excelencia en el servicio brindado"	Para evaluar la calidad de la biblioteca se han establecido investigaciones como la de Aparicio et al. (2021) quienes han utilizado la escala LibQUAL+; para que, a través de ella, los usuarios puedan califican tres dimensiones de la biblioteca: afectiva, espacial y control de la información.	(V1.1) Valor afectivo del servicio (V1.2) Biblioteca como lugar y espacio (V1.3) Control de la información	- Amabilidad - Cortesía - Empatía - Disponibilidad de espacios - Distribución de espacios - Disponibilidad bibliográfica - Cobertura bibliográfica - Disponibilidad de recursos virtuales	Escala de Likert	Se ha registrado que los estudiantes matriculados en el 2023 son 22764. A los cuales se les aplicará un muestreo probabilístico en el que se considera un margen de error de 5% y un nivel de confianza del 95%. Por lo que la muestra	La técnica es la encuesta y el instrumento es el cuestionario.	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información: IBM SPSS 25

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio de la biblioteca universitaria y los conocimientos investigativos en estudiantes de una universidad privada en Lima, 2023? ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio de la biblioteca universitaria y las habilidades investigativas en estudiantes de una universidad privada en Lima, 2023? ¿Cuál es la relación	ESPECÍFICOS. Determinar la relación entre la calidad de servicio de la biblioteca universitaria y los conocimientos investigativos en estudiantes de una universidad privada en Lima, 2023. Determinar la relación entre la calidad de servicio de la biblioteca universitaria y las habilidades investigativas en estudiantes de una universidad privada	Existe una relación significativa entre la calidad de servicio de la biblioteca universitaria y los conocimientos investigativos en los estudiantes de educación de una universidad privada en Lima, 2023. Existe una relación significativa entre la calidad de servicio de la biblioteca universitaria y las habilidades investigativas en los estudiantes de una universidad privada en Lima, 2023.		(Girón, 2017).					viene a ser de 378 participantes		
			Competencias investigativas	"Es la articulación de los conocimientos o saberes, las habilidades y destrezas para realizar o hacer tareas y actividades de distinta índole" (Sifuentes, 2021, p. 41).	Las competencias investigativas se dimensionan en conocimientos investigativos, habilidades investigativas y actitud investigativa (Sifuentes, 2021, p. 41).	(V2.1) Conocimientos investigativos	-Saber formular preguntas de investigación -Saber buscar información -Saber seleccionar información -Saber analizar y evaluar críticamente información -Saber organizar y gestionar las diferentes fuentes de información -Saber interpretar datos cuantitativos/cualitativos -Conocer de ética en la investigación -Comunicar de forma	Escala de Likert			

entre la calidad de servicio de biblioteca universitaria y la actitud investigativa en estudiantes de una universidad privada en Lima, 2023?	en Lima, 2023. Determinar la relación entre la calidad de servicio de la biblioteca universitaria y la actitud investigativa en los estudiantes de una universidad privada en Lima, 2023.	Existe una relación significativa entre la calidad de servicio de la biblioteca universitaria y la actitud investigativa en los estudiantes de una universidad privada en Lima, 2023.					efectiva la información -Desarrollar pensamiento crítico				
						(X2.2) Habilidades investigativas	-Plantear problemas de investigación -Alinear objetivos y resultados de investigación -Manejo de estilos de citación. -Identificar metodologías de investigación -Buscar en bases de datos Y repositorios académicos - Trabajar en modo colaborativo - Utilizar gestores de referencias -Usar herramientas como la				

							estadística para la interpretación de datos o la sistematización conceptual -Manejar programas para la representación de resultados - Interpretar y comunicar los resultados de investigación				
						(X2.3) Actitud investigativa	- Interés - Respeto - Comunicar - Colaborar - Compartir				

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Valores	Escala
Calidad de servicio de la biblioteca universitaria	"Se define a la calidad en las bibliotecas universitarias, un conjunto de procesos estandarizados y llevados a cabo de manera permanente por todos los colaboradores de la Unidad de Información, con el fin de obtener la excelencia en el servicio brindado" (Girón, 2017).	Para evaluar la calidad de la biblioteca se han establecido investigaciones como la de Aparicio et al. (2021) quienes han utilizado la escala LibQUAL +; para que, a través de ella, los usuarios puedan calificar tres dimensiones de la biblioteca: afectiva, espacial y control de la información.	(V1.1) Valor afectivo del servicio	- Amabilidad - Cortesía - Empatía	Bajo (9-21) Medio (22-33) Alto (34-45)	Ordinal
			(V1.2) Biblioteca como lugar y espacio	- Disponibilidad de espacios - Distribución de espacios	Bajo (5-11) Medio (12-18) Alto (19-25)	
			(V1.3) Control de la información	- Disponibilidad bibliográfica - Cobertura bibliográfica - Disponibilidad de recursos virtuales	Bajo (8-18) Medio (19-29) Alto (30-40)	
Competencias investigativas	"Es la articulación de los conocimientos o saberes, las habilidades y destrezas para realizar o hacer	Las competencias investigativas se dimensionan en conocimientos investigativos, habilidades investigativas y	(V2.1) Conocimientos investigativos	-Saber formular preguntas de investigación -Saber buscar información -Saber seleccionar información -Saber analizar y evaluar críticamente información	Bajo (10-23) Medio (24-37)	Ordinal

	tareas y actividades de distinta índole" (Sifuentes, 2021, p. 41).	actitud investigativa (Sifuentes, 2021, p. 41).		-Saber organizar y gestionar las diferentes fuentes de información -Saber interpretar datos cuantitativos/cualitativos -Conocer de ética en la investigación -Comunicar de forma efectiva la información -Desarrollar pensamiento crítico	Alto (38-50)	
			(X2.2) Habilidades investigativas	Plantear problemas de investigación -Alinear objetivos y resultados de investigación -Manejo de estilos de citación. -Identificar metodologías de investigación -Buscar en bases de datos Y repositorios académicos - Trabajar en modo colaborativo - Utilizar gestores de referencias -Usar herramientas como la estadística para la interpretación de datos o la sistematización conceptual -Manejar programas para la representación de resultados - Interpretar y comunicar los resultados de investigación	Bajo (10-23) Medio (24-37) Alto (38-50)	
			(X2.3) Actitud investigativa	- Interés - Respeto - Comunicar - Colaborar - Compartir	Bajo (10-23) Medio (24-37) Alto (38-50)	

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Calidad del servicio de la biblioteca universitaria

DATOS GENERALES	
1. Edad: _____	**2. Sexo: _____**
3. Carrera _____	**4. Ciclo: _____**

Nº		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
		Nunca	**Casi nunca**	**A veces**	**A menudo**	**Siempre**
1	¿El personal de la biblioteca le inspira confianza?					
2	¿El personal de la biblioteca le ofrece atención personalizada?					
3	¿El personal de la biblioteca es siempre amable?					
4	¿El personal de la biblioteca muestra buena disposición para responder a sus preguntas planteadas?					
5	¿El personal de la biblioteca tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que usted formula?					
6	¿El personal de la biblioteca es atento con las necesidades observadas?					
7	¿El personal de la biblioteca comprende las necesidades de sus usuarios?					
8	¿El personal de la biblioteca manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios?	**Nunca**	**Casi nunca**	**A veces**	**A menudo**	**Siempre**
9	¿El personal de la biblioteca muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestadas por los usuarios?					
10	¿El espacio de la biblioteca motiva al estudio y al aprendizaje?					
11	¿El espacio de la biblioteca es adecuado para el trabajo individual?					
12	¿El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor?					
		Nunca	**Casi nunca**	**A veces**	**A menudo**	**Siempre**
13	¿Existen espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo?					
14	¿Cree que el espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación?					
15	¿El acceso a los recursos electrónicos es factible desde su casa o trabajo?					
16	¿El sitio web de la biblioteca le permite encontrar información por sí mismo?					
17	¿Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tiene?					
18	¿Los recursos digitales cubren las necesidades de información que tiene?					
19	¿El equipamiento es moderno y le permite un acceso fácil a la información que necesita?					
20	¿Los instrumentos para la recuperación de					

	información (catálogos, libros virtuales, bases de datos) son fáciles de usar y le permiten encontrar por sí mismo lo que busca?					
21	¿Puede acceder con facilidad a la información de la biblioteca para usarla y procesarla en sus actividades?					
22	¿Los artículos científicos en versión electrónica y/o impresa cubren sus necesidades de información?					

Competencias investigativas

Nº		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
		Nunca	**Casi nunca**	**A veces**	**A menudo**	**Siempre**
1	¿Formula preguntas de investigación para realizar un trabajo académico?					
2	¿Aplica métodos y técnicas de investigación en tus trabajos académicos?					
3	¿Evalúa y selecciona adecuadamente sus fuentes de información para los propósitos de sus investigaciones?					
4	¿Identifica sesgos informativos al examinar de forma crítica sus fuentes de información?					
5	¿Toma en cuenta la metodología científica que se aplican en el estudio de un fenómeno o problema de investigación?					
6	¿Toma en cuenta a los repositorios académicos para la revisión de información bibliográfica?					
7	¿Utiliza los gestores bibliográficos como una herramienta para organizar las referencias bibliográficas?					
8	¿Considera que la ética en la investigación ayuda en el avance del conocimiento, la mejora de la condición humana y el progreso de la sociedad?					
9	¿Considera que saber comunicar hallazgos y conclusiones de su investigación ayuda a contribuir a democratizar el conocimiento?					
10	¿Considera importante que identificar problemas, desafíos o alternativas de solución sirven para la toma de decisiones al concluir sus investigaciones?					
		Nunca	**Casi nunca**	**A veces**	**A menudo**	**Siempre**
11	¿Plantea problemas de investigación basados en recursos y fuentes de información que tiene disponibles?					
12	¿Propone objetivos de investigación coherentes con el problema de investigación?					
13	¿Utiliza estilos de citación en sus investigaciones para dar a conocer las fuentes consultadas?					
14	¿Identifica tipos, niveles y diseños					

	de investigación?					
15	¿Busca información en recursos virtuales como: ¿e-books, bases de datos y repositorios académicos?					
16	¿Trabaja de manera colaborativa en la elaboración de investigaciones?					
17	¿Utiliza un gestor de referencias para citar tus fuentes documentales?					
18	¿Aplica pruebas estadísticas (para estudios cuantitativos) y sistematización conceptual (para estudios cualitativos) en la ejecución de sus investigaciones?					
19	¿Utiliza programas como Excel, Stata, SPSS, IBM (estudios cuantitativos) o Atlas, Maxqda (estudios cualitativos) entre otros para la representación de los resultados de sus investigaciones?					
20	¿Interpreta los resultados de investigación considerando los objetivos y problemas de investigación que se plantea?					
		Nunca	**Casi nunca**	**A veces**	**A menudo**	**Siempre**
21	¿Considera que investigar es útil para el desarrollo de tu carrera?					
22	¿Encuentra interesantes los cursos de investigación?					
23	¿Se preocupa en explorar las diversas fuentes de información académica?					
24	¿Le será útil en el futuro las destrezas que has adquirido al desarrollar investigaciones?					
25	¿Es importante respetar los derechos de autor al citar y referenciar las fuentes de información encontradas?					
26	¿Es relevante compartir los resultados de tus investigaciones?					
27	¿Maneja con reserva la información recopilada en tus investigaciones?					
28	¿Valora el trabajo colaborativo en el desarrollo de investigaciones?					
29	¿Maneja con discreción los resultados de tus investigaciones?					
30	¿Estaría dispuesto a presentar los resultados de tus investigaciones?					

Anexo 4: Consentimiento informado

Propósito del Estudio:

Estamos invitando a participar en un estudio llamado: **"Relación de la calidad del servicio de la biblioteca universitaria y las competencias investigativas en estudiantes de una universidad privada en Lima, 2023".** Se realiza este estudio para poder evaluar la calidad del servicio de biblioteca y su relación con las competencias investigativas que manifiestan como estudiantes.

Procedimientos:

Si decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

1. Se le tomará dos instrumentos que mide la percepción de la calidad del servicio de biblioteca y la autopercepción de las competencias investigativas, además que responderá a preguntas sociodemográficas como edad, sexo, ciclo.

2. Todas estas preguntas tendrán una duración de 20 minutos aproximadamente.

Riesgos:

No se prevén riesgos por participar en el estudio, porque el protocolo de investigación son preguntas de lápiz y papel.

Beneficios:

Se beneficiará obtener una auto evaluación de sus propias competencias investigativas. Se le informará de manera personal y confidencial los resultados que se obtengan de los exámenes realizados. Los costos de todas las evaluaciones serán cubiertos por el estudio y no ocasionarán gasto alguno. Costos e incentivos Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente la satisfacción de colaborar a un mejor entendimiento de la naturaleza del quehacer del estudiante universitario.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

Uso de la información obtenida:

La información de los resultados será guardada y usada posteriormente para estudios de investigación beneficiando al mejor conocimiento del estudiante universitario en su relación con la biblioteca y la investigación.

Por lo tanto:

Autorizo que almacene los resultados de la encuesta: □ **SI** □**NO**

Derechos del evaluado:

Si usted decide que no desea participar en el estudio, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio o escriba a julio.aguirreh@unmsm.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas le pueden pasar si participa en el proyecto, también entiendo el que puede decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puede retirarse del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

_____	_____
Participante	Investigador
Nombre:	Nombre:
DNI:	DNI:
Fecha:	Fecha:

Anexo 5: Validación del instrumento por juicio de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMPETENCIAS INVESTIGATIVAS

Nº Items	Variable	Claridad [1]		Pertinencia [2]		Relevancia [3]		Sugerencias
	Indicador 1:	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	Conocer cómo formular preguntas de investigación	**X**		**X**		**X**		
2	Saber usar métodos y técnicas	**X**		**X**		**X**		
3	Saber seleccionar información	**X**		**X**		**X**		
4	Saber analizar y evaluar críticamente de la información	**X**		**X**		**X**		
5	Conocer sobre la investigación científica	**X**		**X**		**X**		
6	Saber sobre repositorios académicos	**X**		**X**		**X**		
7	Conocer gestores bibliográficos	**X**		**X**		**X**		
8	La ética en la investigación	**X**		**X**		**X**		
9	Saber comunicar de forma efectiva la información	**X**		**X**		**X**		
10	Saber desarrollar el pensamiento crítico	**X**		**X**		**X**		
	Indicador 2:	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
11	Plantear problemas de investigación	**X**		**X**		**X**		
12	Alinear objetivos y resultados de investigación	**X**		**X**		**X**		
13	Manejar de estilos de citación.	**X**		**X**		**X**		
14	Identificar metodologías de investigación	**X**		**X**		**X**		
15	Buscar en bases de datos especializadas y repositorios académicos	**X**		**X**		**X**		
16	Trabajar de manera colaborativa	**X**		**X**		**X**		
17	Utilizar gestores de referencias	**X**		**X**		**X**		
18	Usar estadística para la interpretación de datos	**X**		**X**		**X**		
19	Manejar Excel para la representación estadística	**X**		**X**		**X**		

20	Interpretar y comunicar los resultados de investigación	**X**		**X**		**X**		
	Indicador 3:	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
21	Preocupación	**X**		**X**		**X**		
22	Respeto	**X**		**X**		**X**		
23	Comunicación	**X**		**X**		**X**		
24	Relevancia	**X**		**X**		**X**		
25	Disposición	**X**		**X**		**X**		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento se encuentra apto para ser aplicado

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**

Aplicable después de corregir [ ] **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador Lic/Dr/ Mg**: Lic. Melissa Ñahuis Ruiz**

DNI: 40763884

Especialidad del validador: Innovación y gestión educativa

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Especialidad: Bibliotecología y Ciencias de la Información

27 de setiembre del 2023

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMPETENCIAS INVESTIGATIVAS

Nº Items	Variable	Claridad[1]		Pertinencia[2]		Relevancia[3]		Sugerencias
	Indicador 1:	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	10	**X**		**X**		**X**		
2	Saber usar métodos y técnicas	**X**		**X**		**X**		
3	Saber seleccionar información	**X**		**X**		**X**		
4	Saber analizar y evaluar críticamente de la información							
5	Conocer sobre la investigación científica	**X**		**X**		**X**		Aquí entiendo que las dos preguntas (5 y 6) de su instrumento de recolección se han fusionado en los procesos de organizacióny gestión.
6	Saber sobre repositorios académicos	**X**		**X**		**X**		
7	Conocer gestores bibliográficos	**X**		**X**		**X**		
8	La ética en la investigación	**X**		**X**		**X**		
9	Saber comunicar de forma efectiva la información	**X**		**X**		**X**		En este indicador, respecto a la redacción de la pregunta, considero que debería precisar en dónde el usuario o estudiante encuentra dichos problemas y desafíos. ¿Será en la rutade investigación que se traza? ¿Identificas problemas y desafíos así como también propones alternativas de solución y apoyas la toma de decisiones?
10	Saber desarrollar el pensamiento crítico	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
	Indicador 2:	**X**		**X**		**X**		

11	Plantear problemas de investigación	**X**		**X**		**X**		Retirar ´de´
12	Alinear objetivos y resultados de investigación	**X**		**X**		**X**		
13	Manejar de estilos de citación.	**X**		**X**		**X**		
14	Identificar metodologías de investigación	**X**		**X**		**X**		
15	Buscar en bases de datos especializadas y repositorios académicos	**X**		**X**		**X**		'De modo'
16	Trabajar de manera colaborativa	**X**		**X**		**X**		
17	Utilizar gestores de referencias	**X**		**X**		**X**		
18	Usar estadística para la interpretación de datos	**X**		**X**		**X**		
19	Manejar Excel para la representación estadística	**X**		**X**		**X**		
	Interpretar y comunicar los resultados de investigación	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
20	**Indicador 3:**	**X**		**X**		**X**		
21	Preocupación	**X**		**X**		**X**		
22	Respeto	**X**		**X**		**X**		
23	Comunicación	**X**		**X**		**X**		
24	Relevancia	**X**		**X**		**X**		
25	Disposición	**X**		**X**		**X**		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador Lic/Dr/ Mg**: María Sandra Basaldúa Guzmán** **DNI: 43125315**

Especialidad del validador: Mg. Docencia Universitaria y Gestión educativa. Lic. Lengua y Literatura

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMPETENCIAS INVESTIGATIVAS

Nº Items	Variable: COMPETENCIAS INVESTIGATIVAS	Claridad [1]		Pertinencia [2]		Relevancia [3]		Sugerencias
	Indicador 1:	**Sí**	**No**	**Sí**	**No**	**Sí**	**No**	
1	Conocer cómo formular preguntas de investigación	**x**		**x**		**x**		
2	Saber usar métodos y técnicas	**x**		**x**		**x**		
3	Saber seleccionar información	**x**		**x**		**x**		
4	Saber analizar y evaluar críticamente de la información	**x**		**x**		**x**		
5	Conocer sobre la investigación científica	**x**		**x**		**x**		
6	Saber sobre repositorios académicos	**x**		**x**		**x**		
7	Conocer gestores bibliográficos	**x**		**x**		**x**		
8	La ética en la investigación	**x**		**x**		**x**		
9	Saber comunicar de forma efectiva la información	**x**		**x**		**x**		
10	Saber desarrollar el pensamiento crítico	**x**		**x**		**x**		
	Indicador 2:	**Sí**	**No**	**Sí**	**No**	**Sí**	**No**	
11	Plantear problemas de investigación	**x**		**x**		**x**		
12	Alinear objetivos y resultados de investigación	**x**		**x**		**x**		
13	Manejar de estilos de citación.	**x**		**x**		**x**		
14	Identificar metodologías de investigación	**x**		**x**		**x**		
15	Buscar en bases de datos especializadas y repositorios académicos	**x**		**x**		**x**		
16	Trabajar de manera colaborativa	**x**		**x**		**x**		
17	Utilizar gestores de referencias	**x**		**x**		**x**		
18	Usar estadística para la interpretación de datos	**x**		**x**		**x**		
19	Manejar Excel para la representación estadística	**x**		**x**		**x**		
20	Interpretar y comunicar los resultados de investigación	**x**		**x**		**x**		

	Indicador 3:	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
21	Preocupación	**x**		**x**		**x**		
22	Respeto	**x**		**x**		**x**		
23	Comunicación	**x**		**x**		**x**		
24	Relevancia	**x**		**x**		**x**		
25	Disposición	**x**		**x**		**x**		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia para aplicar el instrumento de recolección de datos

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Lic/Dr/ **Mg: Jessica Micaela Ramos Moreno DNI: 09654505**

Especialidad del validador: Docencia Universitaria, especialista en el área de Comunicación.

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico
2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Especialidad: Docencia Universitaria
Especialista en el área de Comunicación

29 de setiembre del 2023.

Anexo 6: Prueba de confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	30