



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

La biblioteca universitaria como soporte institucional
con miras a la acreditación según modelo Sineace:
estudio de caso de una universidad privada

TESIS

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

AUTOR

Leslie Karina CARLOS MEJIA

ASESOR

Dra. Elizabeth HUISA VERIA

Lima, Perú

2022



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

Carlos, L. (2022). *La biblioteca universitaria como soporte institucional con miras a la acreditación según modelo Sineace: estudio de caso de una universidad privada*. [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	Leslie Karina Carlos Mejia.
DNI	74132909
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-1893-8999
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Elizabeth Huisa Veria
DNI	09779795
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-2322-6868
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Rosalía Quiroz Papa de García
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08479121
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Roxana Albarracín Aparicio
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	41981490
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	César Arriaga Herrera
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07630273
Datos de investigación	
Línea de investigación	E. 3.3.3. 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: Santa Anita Latitud: -12.043997917982205, Longitud: -76.96145529824634
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Diciembre 2021 – diciembre 2022
URL de disciplinas OCDE	Ciencias de la Información https://purl.org/perepo/ocde/ford#5.08.02 Bibliotecología https://purl.org/perepo/ocde/ford#5.08.03

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Al primer día del mes de diciembre del dos mil veintidós, a las diecisiete horas, en acto público en el salón de grados se reúne el Jurado de sustentación integrado por los siguientes 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:

Rosalía Quiroz Papa de García	Presidente
Elizabeth Huisa Veria	Asesor
Roxana Alexandra Albarracin Aparicio	Informante
César Arriaga Herrera	Informante (Experto externo)

Con el fin de recibir la sustentación de Tesis: **LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA COMO SOPORTE INSTITUCIONAL CON MIRAS A LA ACREDITACIÓN SEGÚN MODELO SINEACE: ESTUDIO DE CASO DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA**, presentada por la bachiller **LESLIE KARINA CARLOS MEJIA**.

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

Aprobado con mención honrosa

Números (18) Letras (Dieciocho)

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 **Licenciada** en Bibliotecología y Ciencias de la Información.

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



Dra. Rosalía Quiroz Papa de García
Presidente (Principal)



Dra. Elizabeth Huisa Veria
Asesora (Asociada)



Dra. Roxana Alexandra Albarracin Aparicio
Informante (Auxiliar)



Lic. César Arriaga Herrera
Informante (Experto externo)

Letras mayúsculas del Perú y América

INFORME DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

- Directora: Dra. Elizabeth Huisa Veria
- Operadora del programa informático de similitudes: Dra. Elizabeth Huisa Veria

1. Documento evaluado:

LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA COMO SOPORTE INSTITUCIONAL CON MIRAS A LA ACREDITACIÓN SEGÚN MODELO SINEACE: ESTUDIO DE CASO DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA. (Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información)

2. Autor del documento: Leslie Karina Calos Mejia

3. Fecha de recepción de documento: 23/11/2022

4. Fecha de aplicación del programa informático de similitudes: 23/11/2022

5. Software utilizado: Turnitin

6. Configuración del programa detector de similitudes

- Excluye textos entrecomillados
- Excluye bibliografía
- Excluye cadenas menores a 40 palabras
- Otro criterio (especificar)

7. Porcentaje de similitudes según programa detector de similitudes: 7 %.

8. Fuentes originales de las similitudes encontradas: 8% (Se adjunta PDF)

9. Observaciones: Sin observación.

10. Calificación de originalidad

- Documento cumple criterios de originalidad.

Fecha del informe: 30/11/2022



Firmado digitalmente por HUISA
VERIA Elizabeth FAU 20148092282
soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 30.11.2022 18:33:07 -05:00

Dra. Elizabeth Huisa Veria
Directora de la E.P. de Bibliotecología y CC.I.

DEDICATORIA

A Charlie quién, a través de sus eternos ojos celestes, representará por siempre mis más bonitos recuerdos de etapa escolar y universitaria.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres, por confiar en mí y apoyarme en todas las decisiones que tomo a lo largo de mi vida.

A mi asesora, la Dra. Elizabeth Huisa por su apoyo en el desarrollo de la presente tesis.

A la jefa de la Biblioteca Central de la USMP, por autorizarme realizar mi investigación en su centro y a todo al personal administrativo que labora en él, muy en especial a la Lic. Martha, por todas sus gestiones y apoyo.

A todos mis amigos de la USMP, UNMSM e ICED por sus ánimos y consejos.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	12
1.2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2.1. <i>Problema general</i>	15
1.2.2. <i>Problemas específicos</i>	15
1.3. OBJETIVOS.....	16
1.3.1. <i>Objetivo general</i>	16
1.3.2. <i>Objetivos Específicos</i>	16
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
CAPÍTULO II REVISIÓN DE LA LITERATURA	20
2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	20
2.2. BASES TEÓRICAS.....	23
2.2.1. <i>Calidad educativa y acreditación</i>	23
2.2.2. <i>Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria – SINEACE</i>	26
2.2.3. <i>Identificación de necesidades del programa de Administración</i>	35
2.2.4. <i>Biblioteca universitaria y su papel de soporte institucional</i>	42
2.2.5. <i>Servicios bibliotecarios enfocados al aprendizaje</i>	46
2.2.6. <i>Colección bibliográfica actual</i>	50
2.2.7. <i>Satisfacción de necesidades de información</i>	52
2.2.8. <i>Personal bibliotecario</i>	54
2.2.9. <i>Programa de Alfabetización informacional</i>	59
2.2.10. <i>Apoyo a la investigación</i>	61
2.3. DEFINICIÓN DE CATEGORÍA DE ANÁLISIS	64

CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES	66
CAPÍTULO IV MATERIALES Y METODOS	70
4.1. ÁREA DE ESTUDIO.....	70
4.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	70
4.3. PROCEDIMIENTOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	73
4.4. ANÁLISIS DE DATOS	85
4.5. CONSIDERACIONES ÉTICAS	89
CAPÍTULO V RESULTADOS	90
5.1. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	90
5.1.1. <i>Primera parte: Evaluación de la Biblioteca Central USMP bajo el estándar 31 del Modelo de acreditación nacional del SINEACE</i>	90
5.1.2. <i>Segunda parte: identificación de las necesidades de mejora de la Biblioteca Central</i>	123
5.1.3. <i>Tercera parte: Plan correctivo frente a las falencias detectadas</i>	128
5.1.4. <i>Comprobación de hipótesis</i>	137
5.1.5. <i>Vinculación de la investigación con otros estudios enfocados en la Biblioteca Central USMP</i> ...	146
CONCLUSIONES	148
RECOMENDACIONES	150
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	151
ANEXOS	161
ANEXO 1. PLAN CORRECTIVO FRENTE A LAS FALENCIAS DE LA EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA CENTRAL USMP	161
ANEXO 02. PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE LA USMP: PLAN DE ESTUDIOS Y PERFIL DEL GRADUADO	193

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estandar Centro de información y referencia	31
Tabla 2. Evaluación del modelo de acreditación	34
Tabla 3. Objetivos estratégicos vinculados a la biblioteca central	36
Tabla 4. Competencias vinculadas a la biblioteca central	40
Tabla 5. Tipos de servicios en bibliotecas universitarias.....	47
Tabla 6. Tipos de servicios de información.....	49
Tabla 7. Otras profesiones que desempeña el bibliotecólogo actual	57
Tabla 8. Servicios de apoyo a la investigación	62
Tabla 9. Etapas de acuerdo al enfoque de investigación	72
Tabla 10. Relación entre las necesidades del programa y los componentes de bc	76
Tabla 11. Relación entre los componentes e indicadores	82
Tabla 12. Relación entre indicadores e instrumentos	83
Tabla 13. Instrumentos de recolección de datos por componente de estudio	84
Tabla 14. Interpretación de los resultados en función del cumplimiento de indicador.....	87
Tabla 15. Matriz de evaluación de la biblioteca central usmp	123
Tabla 16. Cuadro consolidado de la evaluación por indicadores.....	124
Tabla 17. Cuadro consolidado por componentes.....	125
Tabla 18. Presupuesto total del plan de mejora	136
Tabla 19. Análisis de hipótesis específica 1	139
Tabla 20. Análisis de hipótesis específica 2	141
Tabla 21. Análisis de hipótesis específica 3	142
Tabla 22. Análisis de hipótesis específica 4	143
Tabla 23. Análisis de hipótesis específica 5	144
Tabla 24. Análisis de hipótesis específica 6	145

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura de la matriz de estándares	28
Figura 2. Relación de dimensiones y factores del modelo de acreditación SINEACE.....	28
Figura 3. Dimensión Gestión estratégica: factores y estándares.....	29
Figura 4. Dimensión Formación integral: factores y estándares.....	30
Figura 5. Dimensión Soporte institucional: factores y estándares	30
Figura 6. Dimensión resultados: factores y estándares	30
Figura 7. Tipos de servicios de referencia	48
Figura 8. Elementos de la satisfacción de usuarios	53
Figura 9. Cualidades del bibliotecario actual	55
Figura 10. Competencias profesionales de los bibliotecólogos	55
Figura 11. Fórmula original.....	86
Figura 12. Interpretación original.....	87
Figura 13. Fórmula original del indicador 5.3	89
Figura 14- Consolidado por componentes	125
Figura 15. Distribución por rubro	136

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue analizar si la Biblioteca Central de la Universidad de San Martín de Porres es soporte institucional para el programa de estudios de Administración de su sede Lima según el Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria gestionado por el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación SINEACE en el contexto de pre pandemia y pandemia. El método de investigación es un estudio de caso, nivel descriptivo y de enfoque mixto.

Los resultados del estudio producto de la evaluación a la biblioteca reflejaron que cuatro indicadores tuvieron un nivel de cumplimiento entre logrado y logrado plenamente mientras que diez no pudieron lograrlo y, en consecuencia, demostraron que la Biblioteca Central no fue soporte institucional para las necesidades del programa. Por ello, se diseñó un plan de mejora para todos los componentes que integran los indicadores de calidad, así como la elaboración de productos para las actividades que permitan agilizar la implementación de mejoras en la unidad objeto de estudio.

Palabras clave: biblioteca universitaria, acreditación, SINEACE, calidad educativa, evaluación de bibliotecas.

Línea de investigación: Evaluación bibliotecológica y aseguramiento de la calidad

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze whether the Central Library of the Universidad de San Martín de Porres is an institutional support for the Administration study program at its Lima campus according to the Accreditation Model for University Higher Education Study Programs managed by the National System of Evaluation, Accreditation and Certification SINEACE in the pre-pandemic and pandemic context.

The research method is a case study, descriptive level and mixed approach.

The results of the library evaluation study showed that four indicators had a level of compliance between achieved and fully achieved while ten could not achieve it and, consequently, demonstrated that the Central Library was not an institutional support for the needs of the program. Therefore, a plan was designed to achieve the improvement of all the components that make up the quality indicators, as well as the development of products for these activities that will allow for the implementation of improvements in the unit under study.

Key words: academic library, accreditation, SINEACE, educational quality, library assessment [YA ESTA CORREGIDO]

Line of Research: Librarianship evaluation and quality assurance

INTRODUCCIÓN

La implementación de la mejora continua como parte del aseguramiento de la calidad en instituciones de educación superior licenciadas por SUNEDU se da a través de la acreditación de sus programas de estudio, reconocimiento público que evidencia que dichas instituciones han logrado cumplir con los estándares de calidad dispuestos por el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación SINEACE, entidad estatal encargada de otorgar el reconocimiento.

La biblioteca universitaria se encuentra incluida en dicho modelo como parte de la dimensión 3 Soporte institucional; Factor 10 infraestructura y soporte; estándar 31 Centro de información y Referencia, por lo cual debe responderlo con evidencias para asegurar el logro del mismo; y con ello, contribuir en el cumplimiento general del modelo. De esa forma respondería como soporte institucional frente a las necesidades académicas e investigativas de su comunidad universitaria y permitiría un mayor grado de vinculación con el programa de estudios para el que sirve.

La investigación pretende conocer si la Biblioteca Central USMP cumple dicho papel de soporte institucional frente al programa de estudio de Administración de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la sede Santa Anita- Lima por medio de una evaluación basada en el estándar 31 del Modelo de acreditación nacional del SINEACE, Para ello, se estableció la siguiente estructura en el estudio:

En el primer capítulo “Problema de investigación” se detalla el problema y los objetivos trazados del estudio, así como la justificación y limitaciones encontradas a lo largo de la investigación.

En el segundo capítulo “Revisión de la literatura” se detallan las bases teóricas a través de los antecedentes de investigación y las definiciones conceptuales de los principales términos relacionados a la tesis.

En el tercer capítulo “Fundamentos teóricos” se exponen los fundamentos generales y específicos, así como la matriz de operacionalización de la variable en estudio.

En el cuarto capítulo “Hipótesis y variables” se aborda la metodología de la investigación, la técnica de recolección de datos e instrumentos considerados para el análisis de los resultados.

En el quinto capítulo “Resultados” se plasma los resultados de la evaluación realizada a la biblioteca objeto de estudio.

Finalmente se establecieron las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los objetivos de la investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema de la investigación

La promulgación de la Ley 30220- Ley Universitaria, a través de su Décimo Segunda Disposición Complementaria Transitoria, dispuso la reorganización del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación – SINEACE, entidad que desde su creación se encontró en un limbo funcional pues no contaba con un pliego presupuestal dentro de la Ley de Presupuesto (Alarcón, Flores y Alarcón, 2018, p. 21).

Dicha reestructuración permitió dar continuidad en el aseguramiento de la calidad nacional pues la acreditación institucional o de programas de estudio garantiza que la institución cumple con estándares de calidad para ofrecer servicios educativos óptimos. La Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria [SUNEDU], 2015) indica que tanto el licenciamiento como la acreditación son etapas complementarias, siendo la primera condicionante para el cumplimiento de la segunda (p. 17).

Actualmente se cuenta con 123 programas con acreditación vigente (Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Calidad de la Educación [SINEACE], 2022) los cuales pertenecen a 17 universidades a nivel nacional, entre públicas y privadas, de un total de 93 licenciadas por SUNEDU. Esta realidad demuestra que tales universidades han formado una cultura de mejora continua pues entienden la importancia de acreditar sus programas de estudio, renovar dicho reconocimiento con miras a la excelencia y desplegar la oportunidad que otros programas académicos de la institución puedan seguirlos de ejemplo.

La ciudad de Lima cuenta con 15 universidades con al menos un programa de estudios acreditado, una de ellas es la Universidad de San Martín de Porres en su sede Ciudad Universitaria de Santa Anita que posee acreditación vigente en el programa de estudios de Administración de la Facultad de Ciencias Administrativas y de Recursos Humanos.

La acreditación de este programa de estudio se realizó por reconocimiento o convalidación de acreditación internacional puesto que dicha facultad pasó por un proceso con la agencia acreditadora estadounidense Accreditation Council for Business Schools and Programs (ACBSP), es decir, no tuvo que cumplir con los criterios del Modelo del SINEACE sino con los indicados por la acreditadora.

La misma es una agencia que evalúa y acredita programas de estudios enfocados en los negocios de universidades de todo el mundo. Su proceso de acreditación está centrado en la excelencia docente, la enseñanza y los resultados del aprendizaje de los estudiantes, así como la mejora continua. De esa forma, busca garantizar la adquisición de habilidades pertinentes al campo profesional y lo que demandan los empleadores.

El modelo está enfocado en 7 estándares: liderazgo, planeamiento estratégico, enfoque estudiantil centrado en su satisfacción, evaluación del aprendizaje, enfoque docente, plan de estudios y rendimiento del programa.

Esta situación de acreditación por convalidación refleja una problemática para la facultad pues ambos modelos son distintos entre sí; ACBSP sigue el modelo Malcolm Baldrige enfocada en los mencionados 7 estándares y 30 criterios, a diferencia del SINEACE, el cual lo acopla al modelo de Deming y busca medir el impacto que los 34 estándares han tenido dentro de la institución. Por ese motivo si la mencionada facultad, a través de su programa de estudios de Administración, aspira renovar su acreditación

nacional sin convalidación se enmarcará en un ambiente nuevo en el que necesitará abordar de forma adecuada a los estándares del SINEACE.

Este problema alcanza a la Biblioteca Central, encargada de servir al programa de estudios en mención, pues pese a cumplir con los criterios estimados de ACBSP y haber formado parte de las unidades institucionales que dan respaldo al programa académico para el cumplimiento general del modelo internacional; no conoce si de igual forma, sigue siendo soporte institucional con el modelo de SINEACE pues en éste se le asigna un estándar exclusivo denominado “Centro de información y referencia”. El mismo que, como se mencionó líneas anteriores, tiene un enfoque distinto al modelo internacional.

Si la situación persiste y no se toma en cuenta la evaluación para detectar si la Biblioteca Central es soporte institucional al programa de estudios de Administración, de acuerdo a un escenario de acreditación nacional sin convalidación, se puede peligrar el cumplir con todos los indicadores y/o criterios establecidos en el modelo del SINEACE lo que traería como efecto que la biblioteca obstaculice el logro integral de dicho procedimiento; sin embargo, gracias a la experiencia en el proceso de acreditación con el modelo ACBSP y que, tanto la Biblioteca Central como el programa de estudios ya tienen formado su cultura de calidad institucional, se puede encaminar a este nuevo proceso en un escenario más conocido que permita utilizar las destrezas aprendidas y corregir o mejorar las falencias que aún perduran en la unidad.

Por ello, aflora la necesidad de encaminarla en el enfoque de acreditación del SINEACE con miras de una posible reacreditación a fin de encontrarse preparada para el cumplimiento del estándar y con ello, continuar siendo soporte institucional al programa de Administración para un continuo apoyo en su comunidad universitaria.

De esa forma se evitaría las situaciones expuestas líneas arriba y, por el contrario, podría convertirse en un referente en el ámbito de bibliotecas universitarias especializadas en el área a la que sirve contribuyendo con ello en el prestigio institucional y a la calidad educativa universitaria.

1.2. Definición del problema

1.2.1. Problema general

¿La Biblioteca Central USMP es soporte institucional para el programa de estudios de Administración en el contexto de pre pandemia y pandemia según el modelo de acreditación del SINEACE?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Los servicios de apoyo a la enseñanza-aprendizaje de la Biblioteca Central USMP responden como apoyo a las necesidades del programa de estudios de Administración en el contexto de pre pandemia y pandemia según el modelo de acreditación del SINEACE?
- b) ¿El aseguramiento de la colección de la Biblioteca Central USMP responde a las necesidades del programa de estudios de Administración en el contexto de pre pandemia y pandemia según el modelo de acreditación del SINEACE?
- c) ¿La Biblioteca Central USMP realiza un seguimiento a las necesidades del usuario del programa de estudios de Administración en el contexto de pre pandemia y pandemia según el modelo de acreditación del SINEACE?
- d) ¿El personal bibliotecario de la Biblioteca Central USMP responde a las necesidades del programa de estudios de Administración en el contexto de pre pandemia y pandemia según el modelo de acreditación del SINEACE?
- e) ¿El programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca Central USMP responde a las necesidades del programa de estudios de Administración en el

contexto de pre pandemia y pandemia según el modelo de acreditación del SINEACE?

- f) ¿El apoyo a la investigación que ofrece la Biblioteca Central USMP responde a las necesidades del programa de estudios de Administración en el contexto de pre pandemia y pandemia según el modelo de acreditación del SINEACE?
- g) En caso la Biblioteca Central USMP incumpla la función de soporte institucional para el programa de estudios de Administración en el contexto de pre pandemia y pandemia, ¿De qué forma se podría revertir dicha situación?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Analizar si la Biblioteca Central USMP es soporte institucional para el programa de estudios de Administración en el contexto de pre pandemia y pandemia según el modelo de acreditación del SINEACE.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a) Conocer si los servicios de apoyo a la enseñanza-aprendizaje de la Biblioteca Central USMP responden como apoyo a las necesidades del programa de estudios de Administración en el contexto de pre pandemia y pandemia según el modelo de acreditación del SINEACE.
- b) Comprender si el aseguramiento de la colección de la Biblioteca Central USMP responde a las necesidades del programa de estudios de Administración en el contexto de pre pandemia y pandemia según el modelo de acreditación del SINEACE.
- c) Averiguar si la Biblioteca Central USMP realiza un seguimiento a las necesidades del usuario del programa de estudios de Administración en el contexto de pre pandemia y pandemia según el modelo de acreditación del SINEACE.

- d) Saber si el personal bibliotecario de la Biblioteca Central USMP responde a las necesidades del programa de estudios de Administración en el contexto de pre pandemia y pandemia según el modelo de acreditación del SINEACE.
- e) Descubrir si el programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca Central USMP responde a las necesidades del programa de estudios de Administración en el contexto de pre pandemia y pandemia según el modelo de acreditación del SINEACE.
- f) Notar si el apoyo a la investigación que ofrece la Biblioteca Central USMP responde a las necesidades del programa de estudios de Administración en el contexto de pre pandemia y pandemia según el modelo de acreditación del SINEACE.
- g) En caso la Biblioteca Central USMP incumpla la función de soporte institucional para el programa de estudios de Administración en el contexto de pre pandemia y pandemia, proponer un plan para revertir dicha situación.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

El trabajo busca que la Biblioteca Central USMP no retroceda en el camino de la mejora continua y que, por el contrario, se mantenga constante en el cumplimiento de su rol como soporte institucional. Por ese motivo, el beneficio recae directamente en el programa de estudios de Administración pues con la investigación podrá conocer si la Biblioteca Central cumple con dicho papel basado en el modelo del SINEACE. En consecuencia, podrá detectar de forma oportuna las falencias que pueden incumplir el logro del estándar de la acreditadora nacional, por lo que su hallazgo prematuro permitiría una solución anticipada al término de la vigencia del actual reconocimiento por convalidación internacional, y se encontraría preparada para una eventual postulación al proceso nacional.

Los beneficiados a nivel interno y directo son los usuarios que conforman a la Biblioteca Central puesto que el centro les proporcionaría los medios adecuados que aseguren su correcto acompañamiento y soporte educativo para garantizar sus competencias profesionales pues estaría ceñido al modelo de calidad propuesto por la acreditadora nacional. A nivel externo, la investigación abre un precedente en el tema de la evaluación de bibliotecas universitarias basado en el modelo de acreditación nacional del SINEACE puesto que no existe literatura que aborde la forma de consolidar a una biblioteca universitaria como soporte institucional basado en él, por ello, el estudio puede servir como guía para el Sistema de Bibliotecas SIBUS - USMP (pues es el único centro dentro de la sede Lima en poseer acreditación nacional vigente) u otras de distintas universidades a nivel nacional, en encaminarla en dicho proceso.

SUNEDU cuenta con una normativa vigente actualizada (R.D.N 086-2022) que permite a los programas de estudios con licencia institucional poder cambiar a una modalidad distinta a la que fueron licenciadas inicialmente. La misma elimina requisitos de su normativa anterior permitiendo una mayor flexibilidad y oportunidad a la solicitud del programa. Por ese motivo, el alcance temporal de la investigación considera el periodo pandemia debido a que los resultados de la evaluación para dicho contexto pueden servir como referencias competentes a biblioteca si es que el programa académico considera continuar con el estudio virtual y, con ello, cambiar su modalidad de enseñanza a semi presencial o completamente virtual.

Hallazgos y limitaciones de la investigación

Una de las principales limitaciones en el estudio fue la interrupción de varias actividades en la Biblioteca Central debido al contexto de pandemia pues se tuvieron que modificar y adecuar las tareas que hasta ese momento se realizaban tradicionalmente a un ambiente virtual bajo un contexto limitado de recursos

financieros, humanos y logísticos. Esto trajo como consecuencia que se prioricen solo las de atención administrativa pues la falta de bibliotecólogos reducía significativamente la continuidad de servicios especializados ante la gran demanda de usuarios con los que cuenta la Biblioteca Central, lo que ocasionó una gestión lenta a comparación del contexto prepandemia.

La identificación de los indicadores como parte de los componentes de la variable de estudio responden a las necesidades específicas del programa de Administración de la USMP por lo que son considerados como elementales para responder a dicho programa. Puede haber más que no se han tomado en cuenta en el presente estudio debido a que dependerá de la determinación de los requerimientos de cada programa académico a evaluar.

Así mismo, no se cuenta con literatura que aborde el estándar relacionado al Centro de Información y Referencia bajo el modelo SINEACE por lo que se dificultó la búsqueda de estudios similares que permitan una mejor integración de experiencias antecesoras y la continuación de análisis e investigación en el tema.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes del estudio

Hasta el momento no se ha encontrado investigaciones nacionales que aborden directamente el estándar 31 de acuerdo al modelo nacional del SINEACE, por ese motivo, se consideran aquellas que compartan la misma finalidad del presente estudio, es decir el conocer si constituyen un soporte y contribución hacia las instituciones de educación superior.

A Nivel nacional:

Apaza y Paredes (2017) en su tesis de licenciatura *“Impacto de los Centros de Información y Referencia en la gestión de la información en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas – 2016”* tienen el objetivo de determinar el impacto que tiene el Centro de Información y Referencia CIR en la gestión de la información de dicha facultad de la Universidad Nacional del Altiplano en el marco del proceso real de acreditación que el programa de estudios estaba abordando bajo el modelo del SINEACE. La metodología de la investigación fue de tipo exploratoria, de nivel descriptiva y de enfoque cuantitativa, teniendo como muestra a 83 estudiantes bajo el muestreo aleatorio simple entre usuarios potenciales (aquellos que se encontraban en las instalaciones de la facultad) y reales (aquellos que se encontraban dentro del CIR). Para ello, diseñaron un sistema de información que permita realizar la recolección y procesamiento de información de los resultados de las encuestas, lo que reflejó que un 73% de encuestados, cuyo valor proporción de prueba fue de 0,26 y un valor p de 0,0000001, consideró que el CIR mejora la gestión de información de la escuela. Así mismo, destaca que los puntos débiles de la unidad corresponden a la atención del

personal; renovación y consulta en el sistema de consulta digital y manejo eficaz del tiempo de atención.

Carranza (2018) en su tesis de maestría *“Los estándares de calidad y el grado de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Central USMP 2018”* busca determinar la relación existente entre ambas variables de estudio. La investigación tuvo una metodología de diseño no experimental, de nivel descriptiva y de enfoque cuantitativo, teniendo como instrumento de recolección de datos a un cuestionario. La muestra fue de 301 estudiantes de Estudios Generales- segundo semestre correspondientes a las facultades de Ciencias Administrativas y Ciencias Contables de la sede Lima-Santa Anita. Los resultados reflejaron un valor de coeficiente correlacional de 0,949 mayor de 0,2 por lo que pudo comprobar que hay una correlación positiva de 94,9% entre ambas variables de estudio. Así mismo, se destacó que entre las puntuaciones débiles encontradas fueron el desconocimiento que tenía el alumnado por las novedades bibliográficas y de los servicios de formación de usuarios plasmados a través de talleres.

Saravia (2018) en su tesis de maestría *“Contribución de las bibliotecas académicas a la misión de la universidad: propuesta de un marco analítico de enfoque cualitativo”* elabora un marco analítico que posibilite a las bibliotecas académicas reportar su contribución a la universidad a partir de la Teoría del Cambio, por lo que centra su análisis bajo la perspectiva de valor social. Se identificó 4 dimensiones en las que la biblioteca tiene un papel importante: enseñanza- aprendizaje, investigación, función social y prestigio institucional, así como también se la sitúa en los tres niveles de gestión de la universidad: operativo, táctico y estratégico, los cuales fueron analizados bajo el estudio de caso en el Sistema de Biblioteca de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Los resultados permitieron interpretar que falta modular la relación entre la biblioteca y universidad en el nivel estratégico a diferencia de la táctica

que posee mayor conexión. A nivel operativo no fue posible determinar cualitativamente el valor entre ambas.

A nivel internacional:

Hernández (2001) en su tesina *“Indicadores de servicios bibliotecarios para la acreditación institucional”* tiene como objetivo presentar y analizar los criterios enfocados a los servicios bibliotecarios de tres acreditadoras mexicanas (Consejo de Acreditación de Ciencias Administrativas, Contables y Afines - CACECA, Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería- CACEI y Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación en Psicología - CNEIP) con el fin de hacerlos más visibles al entorno de las bibliotecas. Los resultados demuestran que los indicadores analizados no abordan de forma íntegra a los servicios bibliotecarios por lo que no se tendrían logros reales ni completos, ante ello, se elaboró una propuesta con 10 indicadores y una estimación valorativa por cada ítem. La puntuación máxima fue de 392 puntos, lo que significa que la biblioteca sería acreditada y de 195 a menos traería como evaluación final la no acreditación.

Sánchez (2004) en su tesis doctoral *“Estrategias para desarrollar procesos de evaluación en el sistema bibliotecario de la Universidad Nacional Autónoma de México”* busca proponer estrategias para desarrollar procesos de evaluación en las bibliotecas de facultades y escuelas de dicha universidad basándose en el principio de la planeación estratégica y normas de calidad internacionales. La metodología empleada fue de carácter descriptiva y de diseño no experimental utilizando como instrumento el cuestionario, basado en el modelo European Foundation for Quality Management de Excelencia, la muestra de estudio fue de 50 bibliotecas pertenecientes al sistema. Los resultados demuestran deficiencia en el ámbito administrativo y de gestión, así como en el desarrollo de colecciones y la capacitación del personal. En base a dicho análisis el

investigador elabora un plan de mejora identificando las fortalezas y debilidades por líneas estratégicas.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad educativa y acreditación

Calidad.

Hoy en día cuando se menciona la palabra “calidad” no se puede hacer referencia a un solo significado (SINEACE, 2017, p.14) debido a que sus características son múltiples dependiendo el ámbito y los fines por los que se aborde (Páez, Camargo y Muriel-Perea, 2021, p. 3). Ante ello, se apela a la definición planteada por la Norma ISO 9000:2005 (2005) citado por Torres y Vásquez (2013) que la indica como “Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”, puesto que la misma es una integración de las posturas de los máximos representantes de la calidad.

Es así como la importancia de medir para controlar la calidad propuesto por Shewart (1931), conocer el grado de cumplimiento o conformidad de los requisitos de Crosby (1979), cuidar que las características del producto respondan a las necesidades del cliente de Juran (1951) y Deming (1986) y satisfacer al cliente (Juran, 1951; Feigenbaum, 1956; Ishiwaka 1985; Deming, 1986), son postulados que se encuentran contenidos en la propuesta de la Norma ISO 9000:2005 como legado filosófico del significado de calidad dejado por estos autores (Torres y Vásquez, 2013, p.27).

De acuerdo a las definiciones señaladas, la presente investigación se enmarcó bajo la definición planteada por la Norma ISO 9000:2005 pues se consideró que la misma integra, tal como indicó Torres y Vásquez (2013), las posturas que los filósofos

de la calidad han tomado en consideración para abordarla en los respectivos enfoques o sectores a los cuales necesitaban responder.

Para el caso concreto de estudio, será el cumplir con los requisitos establecidos en el modelo de acreditación del SINEACE (Crosby (1989) citado por Torres y Vásquez (2013)) con el fin de responder a las necesidades del programa de estudios de Administración para seguir cumpliendo su papel de soporte institucional a dicha comunidad (Juran (1951) y Deming (1986) citado por Torres y Vásquez (2013)) y con ello, lograr la satisfacción de los estudiantes con respecto a los servicios brindados por la unidad (Juran (1951), Feigenbaum (1956), Ishikawa (1985) y Deming (1986) citado por Torres y Vásquez (2013)).

No solo la definición o lo que se entiende como concepto uniforme de calidad cobran relevancia, también lo es su aplicación en distintos sectores. Uno de ellos, el educativo, que bajo los cambios mundiales se ha tenido que adaptar para obtener mejoras y cumplir sus objetivos.

Calidad educativa.

Diversas entidades ligadas al ámbito educativo se han referido a la calidad como un fin institucional, tal es el caso del Ministerio de Educación (Ministerio de Educación, 2020) quien la define como “La búsqueda de la excelencia a través del esfuerzo continuo que se hace visible en la eficiencia de los procesos, en la eficacia de los resultados y en la congruencia y relevancia de estos procesos y resultados con las demandas y expectativas sociales, establecidos dentro de los propósitos institucionales” (p. 93).

De acuerdo con SINEACE (2017) ésta es reconocida como un derecho humano debido a su característica de bien público, teniendo al estudiante como un sujeto de derecho. Por ello, debe comprender enfoques de equidad y pertinencia para

responder a la diversidad y complejidad del país. La misma se evidencia a través de la formación integral, aquella que abogue no solo por la adquisición de conocimientos, sino también en la formación humanista para el desarrollo de capacidades que le permita al alumno un correcto desenvolvimiento en la sociedad (p.14). Aspectos que también coinciden con lo referido por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM, 2019) pues la asume como “la coherencia del ser y quehacer con el deber ser institucional en el desarrollo integral y permanente de la misión, la visión y las funciones de la universidad, con ética y pertinencia para responder a las necesidades de la sociedad” (p.6).

Con base a lo expuesto, la calidad educativa hace alusión a dos aspectos centrales: la formación del estudiante y la organización de la propia institución. La primera; enfocada integralmente es decir aquella que se centre en el aspecto académico y también en el lado humanista, valiéndose de las experiencias y vivencias del alumno como persona. En cuanto al segundo; refiere a buscar la excelencia a través de la mejora constante para alcanzar la eficacia y eficiencia en sus procesos, organización y resultados, los mismos que deben guardar relación a sus fines institucionales. Por ese motivo, hablar de calidad educativa implica un compromiso por parte de la institución y su comunidad universitaria: alumnos, docentes, administrativos y altas autoridades pues el alcanzarla será un proceso permanente. Tal como lo hace ver la UNMSM (2019) quien no solo se rige bajo una exigencia de acreditación o medida coyuntural, ellos tienen como esencia la búsqueda de una educación con calidad pues con eso responden a los retos actuales y se proyectan al futuro (p.11).

Acreditación.

El SINEACE (s.f.) indica que es el reconocimiento público temporal que brinda el país a programas de estudios o universidades, sean públicas o privadas, que hayan

logrado cumplir los estándares de calidad que dicha entidad establece. De esa forma, la institución garantizará que ofrece servicios educativos de calidad.

En palabras de Herrera, Calderón, Zambrano y Miladis (2018) dicho proceso es pertinente para el ámbito universitario pues relaciona distintos aspectos que conforman la actividad educativa; planificación, diagnóstico y control de los aprendizajes; quehacer docente, trabajo administrativo y estructura organizacional, los cuales deben trabajar en conjunto para lograr absolver los problemas y necesidades de sus alumnos y con ello, alcanzar la excelencia.

Desde la posición de Alarcón, Flores y Alarcón (2018) agregan que a nivel nacional la calidad educativa se ha instalado y desarrollado gracias al marco normativo vigente como lo son la Ley Universitaria y la Política de Aseguramiento de la Calidad; las cuales, a través del licenciamiento institucional buscan que las universidades ofrezcan una educación óptima por medio del cumplimiento de condiciones básicas de calidad y; de la acreditación institucional o de programas de estudio, a fin de asegurar el perfeccionamiento continuo de dichas entidades licenciadas centrándose en el logro de desempeño profesional y la incorporación de valores sociales a modo de reflexión académica por medio de la investigación.

La acreditación, entonces, es el siguiente proceso que toda institución licenciada debe aspirar para certificar un servicio educativo óptimo y; representa a nivel del Estado, una política que garantiza la calidad educativa, solo de esa forma se asegurará una educación equitativa e integral para el desarrollo social de los peruanos.

2.2.2. Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria – SINEACE

El modelo vigente nace de la reorganización del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE en el

marco de la promulgación de la Ley Universitaria 30220, la cual deroga artículos de la Ley de creación del SINEACE que hacían referencia a su organización.

SINEACE (2017) indica acerca de él “Este nuevo modelo concibe a la evaluación de la calidad como un proceso formativo que ofrece a las instituciones oportunidades para analizar su quehacer, introducir cambios para mejorar de manera progresiva, permanente y sostenida, fortalecer su capacidad de autorregulación e instalar una cultura de calidad institucional a través de la mejora continua” (p. 24).

Esa evaluación trae una nueva perspectiva de la calidad educativa debido a su enfoque hacia los resultados en vez de los procesos a fin de incentivar la reflexión e incidir en el aspecto cualitativo, sin dejar de lado la medición cuantificable del mismo, pues ambos se complementan para una estimación integral. Pasar por dicha evaluación de acuerdo al modelo vigente y cumplir con los criterios requeridos en los estándares, trae consigo la acreditación institucional, es decir, el reconocimiento público a ella. Sin embargo, en concordancia con lo mencionado por SINEACE (2017) este proceso de acreditación no mejora por sí mismo la calidad. Ella debe nacer y construirse como parte de una cultura dentro de la organización educativa, por eso la autoevaluación como valor intrínseco de ésta debe permanecer y ser constituida como mecanismo de excelencia a fin de implementar planes de mejora (p.25).

Estructura.

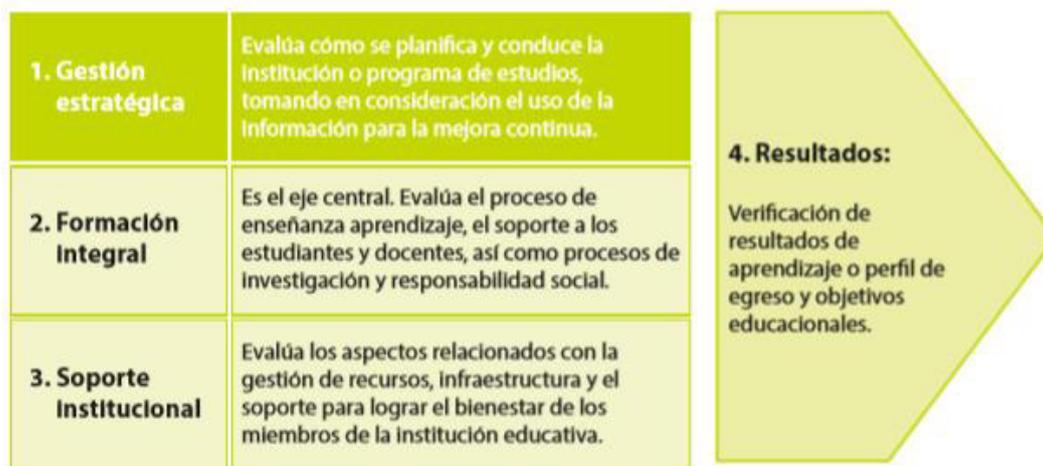
Está constituido por 4 dimensiones, las mismas que a su vez se conforman en 12 factores y 34 estándares, cada uno con criterios sujetos a evaluación.

❖ Dimensiones

Las 4 dimensiones están conformadas por a la formación integral, gestión estratégica, soporte institucional y de resultados.

Figura 1

Estructura de la matriz de estándares



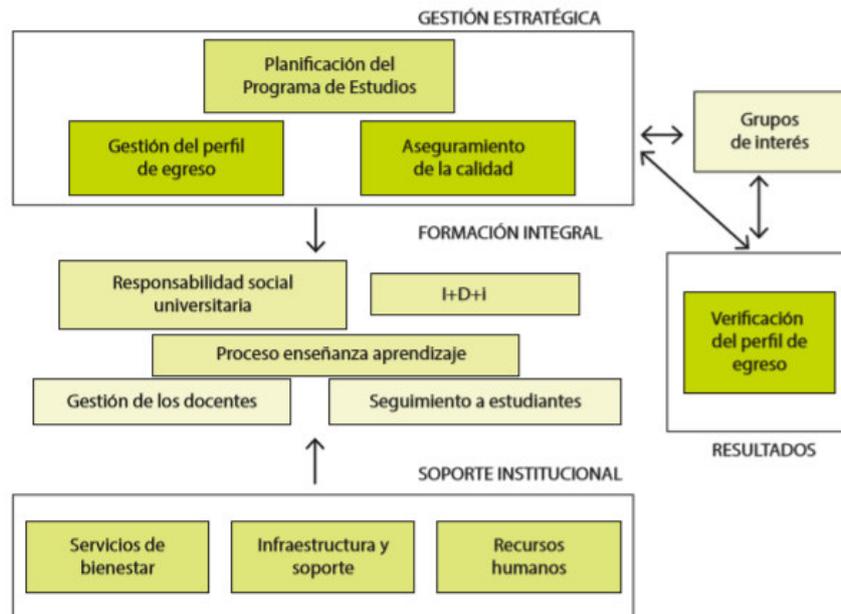
Tomado de *Modelo de acreditación para programas de estudios de educación superior universitaria* (p. 30), por SINEACE, 2017.

❖ Factores

En total son 12 factores que integran dichas dimensiones, los cuales se encuentran interrelacionados unos con otros.

Figura 2

Relación de dimensiones y factores del modelo de acreditación de programas de estudios universitarios



Tomado de *Modelo de acreditación para programas de estudios de educación superior universitaria* (p. 31), por SINEACE, 2017

❖ Estándares

Los estándares se sub agrupan dentro de cada factor, asignándose un total de 34 para los 12 factores

Figura 3

Dimensión Gestión estratégica: factores y estándares

F1: Planificación del programa de estudios	F2: Gestión del perfil del egresado	F3: Aseguramiento de la calidad
<ul style="list-style-type: none"> • E1: Propósitos articulados • E2: Participación de los grupos de interés • E3: Revisión periódica y participativa de las políticas y objetivos • E4: Sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • E5: Pertinencia del perfil de egreso • E6: Revisión del perfil de egreso 	<ul style="list-style-type: none"> • E7: Sistema de gestión de la calidad (SGC) • E8: Planes de mejora

Nota: Adaptado por Leslie Carlos. Tomado de *Modelo de acreditación para programas de estudios de educación superior universitaria* (p. 33), por SINEACE, 2017

Figura 4*Dimensión Formación integral: factores y estándares*

F4: Proceso de enseñanza-aprendizaje	F5: Gestión de los procesos	F6: Seguimiento a estudiantes	F7: Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación	F8: Responsabilidad social universitaria
<ul style="list-style-type: none"> •E9: Plan de estudios •E10: Características del plan de estudios •E11: Enfoque por competencias •E12: Articulación con I+D+I y responsabilidad social •E13: Movilidad 	<ul style="list-style-type: none"> •E14: Selección, evaluación, capacitación y perfeccionamiento •E15: Plana docente adecuada •E16: Reconocimiento de las actividades de labor docente •E17: Plan de desarrollo económico del docente 	<ul style="list-style-type: none"> •E18: Admisión al programa de estudios •E19: Nivelación de ingresantes •E20: Seguimiento al desempeño de estudiantes •E21: Actividades extracurriculares 	<ul style="list-style-type: none"> •E22: Gestión y calidad de la I+D+I realizada por los docentes •E23: I+D+I para la obtención del grado y título •E24: Publicaciones de los resultados de I+D+I 	<ul style="list-style-type: none"> •E25: Responsabilidad social •E26: Implementación de políticas ambientales

Nota: Adaptado por Leslie Carlos. Tomado de *Modelo de acreditación para programas de estudios de educación superior universitaria* (p. 34), por SINEACE, 2017

Figura 5*Dimensión Soporte institucional: factores y estándares*

F9: Servicios de bienestar	F10: Infraestructura y soporte	F11: Recursos Humanos
<ul style="list-style-type: none"> • E27: Bienestar 	<ul style="list-style-type: none"> • E28: Equipamiento y uso de la infraestructura • E29: Mantenimiento de la infraestructura • E30: Sistema de información y comunicación • E31: Centros de información y referencia 	<ul style="list-style-type: none"> • E32: Recursos humanos para la gestión de programas de estudios

Nota: Adaptado por Leslie Carlos. Tomado de *Modelo de acreditación para programas de estudios de educación superior universitaria* (p. 34), por SINEACE, 2017

Figura 6*Dimensión resultados: factores y estándares*

F12: Verificación del perfil de egreso	
• E33:	Logro de competencias
• E34:	Seguimiento a egresados y objetivos educativos

Nota: Adaptado por Leslie Carlos. Tomado de *Modelo de acreditación para programas de estudios de educación superior universitaria* (p. 35), por SINEACE, 2017

➤ **Estándar 31: Centro de información y referencia**

El estándar 31 se encuentra dentro del factor 10 “Infraestructura y soporte” y de la Dimensión 3 “Soporte institucional”

Tabla 1

Estándar Centro de información y Referencia

Estándar	Criterio
El Programa de Estudios hace uso de centros de información y referencia o similares, acorde a las necesidades de estudiantes y docentes, disponibles en la universidad, gestionados a través de un programa de actualización y mejora continua	<p>El centro de información y referencia o similar puede incluir: biblioteca tradicional, biblioteca virtual, acceso a bases de datos, hemerotecas, entre otros. Además, deberá incluir el repositorio de tesis e investigaciones realizadas en el Programa de Estudios. Dicho repositorio deberá considerar lo indicado en la Ley de Repositorio Nacional.</p> <p>El Programa de Estudios tiene un programa que anualmente asegura la actualización y mejora del centro de información y referencia o similar en concordancia a las necesidades del Programa de Estudios y/o vigilancia tecnológica.</p> <p>El centro de información y referencia se encuentra diseñado para satisfacer las necesidades de los docentes y estudiantes, en términos de libros más solicitados, bases de datos, adquisición y manejo de los libros de acuerdo a la necesidad del Programa de Estudios, etc. Es capaz de</p>

reportar indicadores de satisfacción y de uso de los principales servicios que se brinden.

Tomado de *Modelo de acreditación para programas de estudios de educación superior universitaria* (p. 49), por SINEACE, 2017

➤ **Estándares adicionales aludidos como fuentes de información en el estudio**

SINEACE (2018) indica sobre los estándares del modelo

Estos constituyen referentes de buenas prácticas que orientan la evaluación y la toma de decisiones y buscan promover un proyecto de transformación institucional por el cual todos se comprometen a mejorar la educación de los estudiantes. Por ello, los estándares no son prescriptivos, sino referentes que permiten valorar cada una de las 4 dimensiones, 12 factores y 34 estándares planteados de acuerdo con la identidad y propósitos institucionales

De acuerdo a lo enunciado se rescata que la explicación del modelo es referencial a fin de poder obtener una guía y descripción del contenido de los mismos, más la contextualización y posterior adecuación al programa de estudios se ciñe de acuerdo a sus propias necesidades y objetivos institucionales. Por ello, producto del análisis de la presente tesis se aborda como fuentes de información de consulta a los estándares Gestión y calidad de la I+D+I realizada por los docentes (E 22), Recursos Humanos para la gestión del programa de estudios (E32) y Logro de competencias (E33) basados en la necesidad del programa de estudios de Administración.

- **Estándar 22: Gestión y calidad de la I+D+I realizada por los docentes**

Forma parte del factor 7 “Investigación, desarrollo tecnológico e innovación” de la dimensión “Gestión estratégica”.

El estándar alude a potenciar la investigación desarrollada por el personal académico del programa y en congruencia a la normativa científica institucional. Asimismo, busca

realizar un seguimiento administrativo antes, durante y después del proceso a fin de regular el proceso y con ello asegurar la calidad I+D+I de la especialidad del programa de estudios (SINEACE, 2018).

- **Estándar 32: Recursos Humanos para la gestión del programa de estudios**

Se encuentra incluido en el factor “Recursos Humanos” de la dimensión “Soporte institucional”. En él se detalla que el programa de estudios cuenta con personal administrativo que apoya en las actividades. De igual forma, estima que se debe contar con un plan que permita que los trabajadores cumplan con los objetivos institucionales basándose en normativas de gestión y que la identificación de los logros y necesidades respondan a acciones futuras (SINEACE, 2018).

- **Estándar 33: Logro de competencias**

Forma parte del factor “Verificación del perfil de egreso” de la dimensión “Resultados”, el mismo busca conocer la adquisición de competencias en el tiempo de estudio, para de esa forma evidenciar que se está cumpliendo el perfil de egreso. Para ello, se vuelve pertinente la medición del logro de competencias, a fin de visibilizar si el programa de estudios gestiona el cumplimiento de los mismos a través de diversos instrumentos que permitan describir la evaluación (SINEACE, 2018)

Proceso de acreditación.

De acuerdo a SINEACE (2021b) el proceso da inicio cuando el programa de estudios se registra en el Sistema de Gestión de la Información de la Acreditación - SIGIA y obtiene su Código Único de Identificación - CUI, en el mismo, reconoce los datos de sus miembros de Comité de Calidad y se compromete al envío de reporte de sus avances en el Sistema de Autoevaluación Educativa.

La autoevaluación, primer paso del proceso, consiste en todas las actividades que realiza el programa de estudios para la organización y reflexión de sus procesos,

estrategias, fines y resultados. Guiándose de un referente de calidad que le permita tomar decisiones para la gestión de cambios y mejorar en base a evidencias.

Cada cierto tiempo el programa de estudio debe emitir reportes de avances de su autoevaluación. Los plazos son de cumplimiento obligatorio y están determinados por SINEACE a través de su documentación normativa. La etapa concluye con el informe final de autoevaluación en la que el programa de estudios indica haber implementado la mejora continua en todos los estándares del modelo vigente.

La evaluación externa es el segundo paso en el proceso de acreditación y consiste en la conformación de una Comisión de Evaluación Externa, integrada por tres evaluadores externos calificados que revisarán el informe final de autoevaluación del programa de estudios y elaborarán un plan de visita a la institución postulante para verificar el cumplimiento del modelo de acreditación del SINEACE.

Dicha visita de verificación permitirá a la Comisión de Evaluación Externa preparar un informe en el que detallarán su apreciación general, los resultados de evaluación detallados por cada estándar considerado en la matriz del modelo de acreditación y la identificación de fortalezas, así como las oportunidades de mejora en el programa de estudios.

La última etapa es la acreditación reconocimiento que necesita a los 34 estándares cumplidos, la calificación de estos puede ser:

Tabla 2

Evaluación del modelo de acreditación

Calificación	Descripción
No logrado	Cuando las evidencias no cumplen con los criterios a evaluar
Logrado	Cuando las evidencias cumplen los criterios, pero la evaluación demuestra que hay riesgo de no tener sostenibilidad en el tiempo.

Logrado plenamente	Cuando las evidencias cumplen los criterios de forma consistente y son sostenibles en el tiempo.
--------------------	--

Tomado de *Modelo de acreditación para programas de estudios de educación superior universitaria* (p. 51), por SINEACE, 2017

La acreditación final en base a dichas calificaciones es la siguiente:

- **No se otorga acreditación:** si algún estándar no se logra
- **Acreditación por 2 años:** Si todos o alguno de los estándares se logran con debilidad. es decir, que al menos un estándar no se logra plenamente.
- **Acreditación por 6 años:** Si todos los estándares se logran plenamente.

2.2.3. *Identificación de necesidades del programa de Administración*

- **Plan estratégico institucional 2020 – 2023**

El programa de Administración cuenta con tres de sus cinco objetivos estratégicos que se apoyan del soporte institucional de la Biblioteca Central para su cumplimiento. El primer objetivo es la excelencia académica y operativa que se desagrega en dos estrategias centradas en los ingresantes y los docentes. La estrategia referida a los ingresantes busca mejorar la calidad en su formación a través de planes de inducción y adaptación a la vida universitaria por lo que proponen talleres que permitan cumplir ese fin. La estrategia aludida a los docentes se centra en la gestión y calificación académica por lo que proponen material didáctico de apoyo a su desempeño y el incremento significativo de docentes con grado de Doctor.

El segundo objetivo identificado es la investigación aplicada a las necesidades empresariales, el mismo se sub agrega en tres estrategias que aluden en la promoción, generación de producción científica y el desarrollo de capacidades investigativas. El tercer objetivo es el contar con tecnología de vanguardia y, a la vez, se sub agrega con la estrategia de mejorar las capacidades del personal docente y administrativo en el uso de tecnologías

Tabla 3*Objetivos estratégicos vinculados a la Biblioteca Central*

Objetivos	Estrategias	Acciones	Proyectos específicos
Excelencia académica y operativa	Asegurar y mejorar la calidad de nuestros ingresantes	Adaptación a la vida universitaria	Talleres de hábitos de estudio y habilidades sociales
		Plan de Inducción a ingresantes	Plan de inducción a alumnos de nuevo ingreso
		Fortalecer los procesos de gestión de los docentes.	Elaboración de guías didácticas de apoyo al desempeño docente
	Atraer y retener docentes calificados	Mejoras de la calificación Académica de los docentes	Incrementar docentes investigadores con grado de doctor a un nivel de 40%
Investigación aplicada a necesidades empresariales	Promover la investigación aplicada a necesidades empresariales	Orientar los trabajos de tesis en función a las líneas de investigación	Difusión y resultados de las Líneas de Investigación
		Establecimiento de convenios, alianzas y/o acuerdos de cooperación interinstitucionales.	Alianzas y/o acuerdos con organizaciones vinculadas a la investigación.
	Generar artículos científicos y publicaciones de utilidad	Incrementar las contribuciones intelectuales de utilidad formativa o social.	Desarrollo de plan contribuciones intelectuales de utilidad formativa o social.

	formativa y empresarial	Desarrollo de investigaciones que responden a las líneas de investigación	Implementación de investigaciones según líneas de investigación
		Implementación de coautorías internas y externas.	Promoción de coautorías internas y externas
		Implementación de un Programa de gestión de la investigación	Programa de gestión de la investigación.
	Desarrollar capacidades de investigación	Implementación de programas de capacitación en investigación social y empresarial aplicada.	Desarrollo de talleres de investigación
Contar con la tecnología de vanguardia	Mejora de capacidades en el personal académico y administrativo para el uso de tecnologías	Desarrollar capacitaciones para docentes sobre el uso de nuevas tecnologías relacionadas	Capacitación en nuevas tecnologías

Nota: Adaptado por Leslie Carlos. Tomado de *Plan estratégico institucional 2021-*

2023 (p.1-10), por Universidad de San Martín de Porres 2021

- **Enfoque de enseñanza-aprendizaje**

Debido a la acreditación internacional con la que cuenta el programa de estudios, el proceso de enseñanza -aprendizaje establecido como parte de su cultura de calidad académica y mejora continua es la del desarrollo de la investigación formativa a través

de la designación de “Trabajos de Investigación Formativa” en todas las asignaturas consignadas en el Plan de Estudios actual. De esa manera, se apoya del accionar investigativo para lograr alcanzar las competencias procedimentales o el saber hacer en cada producto académico asignado en los cursos (Comisión de Asesoría Pedagógica, Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres, 2020, diapositiva 3)

La facultad pone a disposición de su alumnado una “*Guía para el desarrollo de la investigación formativa en el proceso de enseñanza aprendizaje*” (Comisión de Asesoría Pedagógica, Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres, 2020) en él se detalla el procedimiento para la elaboración de esos mencionados “Trabajos de investigación formativa”.

En varias de esas etapas se hace énfasis en el desarrollo de las competencias informativas pues aluden a la identificación de información especializada en espacios como centros de documentación, bibliotecas, hemerotecas, centros de referencia, repositorios y bases de datos. Así también apelan que el estudiante utilice palabras clave y elabore resúmenes o gráficos como parte de la recuperación de información.

- **Evaluación de aprendizaje**

Uno de los tipos de evaluación de aprendizaje que utiliza la facultad y, por ende, el programa de estudios es la Evaluación de Proceso o Formativa, en la que se observa el desempeño académico por medio de las exigencias investigativas consideradas en los syllabus de las asignaturas. Entre las actividades que se usan para la evaluación de este tipo se encuentran:

- Estudios de caso
- Monografías
- Informes

- Proyecto de tesis
- Presentaciones efectivas
- **Misión del programa**

Dentro de ella se indica que buscan la excelencia en sus actividades usando tecnologías educativas, así como el reunir al personal académico y administrativo eficiente que velen por los objetivos institucionales. Así mismo, se agrega la “Generación de investigaciones orientadas al entorno empresarial y social de nuestro país y región, para la creación de conocimiento y avance tecnológico.” (Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres [FCAYRH-USMP], 2022).

De acuerdo a lo mencionado, se rescatan dos necesidades centrales: la primera alude a las competencias del personal que forma parte del programa de estudios pues dicha entidad busca contar con los más eficientes para seguir sus objetivos y; la segunda, en función de producir investigaciones centradas al ámbito empresarial y social en un contexto nacional y regional a fin de incrementar los conocimientos de su comunidad.

La biblioteca responde a ellas directamente a través del personal administrativo profesional y técnico que labora en él y; la segunda, por medio de diferentes elementos, que, por su naturaleza, la conforman: colección bibliográfica física y virtual, servicios de información e investigación y programas de alfabetización informacional.

- **Competencias del egresado**

De acuerdo al perfil del graduado, el programa de estudios indica:

La sólida formación académica le otorga una visión integral de las organizaciones, manejo del contexto y del entorno, con habilidades de investigación, análisis y pensamiento crítico e innovador que le permite

proponer nuevos modelos de administración para la gestión de empresas y de sus recursos para tomar decisiones acertadas y rentables (Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres, 2022)

Con lo expuesto, el programa de estudios alude directamente a que el egresado adquiere habilidades investigativas, análisis y pensamiento crítico una vez culminada sus estudios de pregrado.

Tabla 4

Competencias vinculadas a la Biblioteca Central

Competencias	Descripción	Acciones correctivas vinculadas a la BC
Comunicación efectiva	Expresa e interpreta ideas de manera efectiva, en forma oral y escrita, en lengua castellana, aplicando ayudas audiovisuales y con uso correcto de las normas académicas de nivel universitario.	Mejoramiento en la elaboración de presentaciones efectivas Perfeccionamiento en uso de aulas virtuales
Solución de problemas	Plantea problemas y soluciones de la gestión empresarial con visión sistémica, haciendo uso de conocimientos del campo de su formación.	Contribución en el desarrollo de capacidad investigativa Identificación de experiencias de aprendizaje con enfoque pedagógico
Diseño de estrategias	Diseña estrategias de gestión de la organización, tomando en cuenta los objetivos y con enfoque sistémico.	No se encontraron acciones relacionadas

Gestión de estrategias	Gestiona estrategias de la organización, utilizando indicadores de gestión.	No se encontraron acciones relacionadas
Gestión de proyectos	Formula y gestiona planes y proyectos de negocios, considerando su sostenibilidad	
Toma de decisiones	Toma decisiones referidas a procesos organizacionales discriminando alternativas de solución, con enfoque intercultural y responsabilidad social.	No se encontraron acciones relacionadas

Nota: Adaptado por Leslie Carlos. Tomado de *Estándar 4: medición y análisis del aprendizaje y rendimiento de los estudiantes* (p.1-36), por Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres 2018

Por ende, de acuerdo al análisis presentado en la tabla anterior se concluye que las competencias “comunicación efectiva” y “solución de problemas” están vinculadas con la Biblioteca Central pues el programa de estudios considera como parte de sus acciones correctivas para el logro del perfil de egreso el desarrollo y adquisición de las competencias informativas.

- **Plan de estudios**

Todos los cursos considerados dentro del plan de estudios tienen asignado un proyecto de investigación formativa que se presenta como trabajo académico final de acuerdo a los tiempos establecidos en los Syllabus de las asignaturas. Por ese motivo, dicho producto académico desprende la adquisición de habilidades informativas e investigativas necesarias para cumplir con éxito tal actividad.

Los temas que directamente aluden los docentes y se repiten en la mayoría de cursos es el conocimiento de las Normas APA para el desarrollo del Proyecto de Investigación Formativa; así mismo, la búsqueda de información en plataformas académicas especializadas y generales y el apoyo a la presentación de la información mediante organizadores como mapas conceptuales, mentales, sinópticos y resúmenes.

Para el lado investigativo, se indica conocimiento de las líneas de investigación del programa de estudios, estructura IMRYD, creación de perfiles y redes de contacto profesional.

2.2.4. Biblioteca universitaria y su papel de soporte institucional

Denominación.

Las bibliotecas universitarias han tenido que amoldarse a nuevos modelos internacionales producto de la relación entre sus funciones y la contribución en el desarrollo del aprendizaje. Por tal motivo ya no solo tienen tal denominación sino otras variaciones como “Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación CRAI”, “Learning Commons”, “Media Commons”, “Entorno Innovador de aprendizaje ILE”, entre otros (Marreros, 2017, p. 87). En la misma postura Morais, Henriques y Borges (2016) indican que las bibliotecas son distintas unas con otras, por ello ésta debe adaptarse de acuerdo a las propias características de la universidad a la que sirve, ahí radica el reto de dar una definición exacta de la misma. Rodríguez, Puerto y Pulido (2020) consideran “La convergencia organizativa con otros servicios es también un factor catalizador de la migración de las bibliotecas universitarias a centros de recursos” (p. 9).

En conclusión, se puede afirmar que actualmente no hay un consenso al referirse a la denominación de biblioteca universitaria, pues va a depender del contexto de cada institución y los fines para las cuales fue diseñada. Por ejemplo, a nivel Latinoamérica,

se puede conocer como biblioteca universitaria o Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación CRAI pero a nivel europeo como Learning Commons, entre otros. El término biblioteca universitaria puede convertirse en uno limitante pues de acuerdo a las posturas brindadas éste referirá a un ambiente tradicional bibliotecario, donde se brinden servicios y colecciones habituales.

El señalarlo como un centro de recursos amplía las posibilidades de descripción del mismo, pues no solo se verá enfocado al aspecto tradicional, si no que abogaría a la adaptación a las nuevas tendencias de las TIC y contextuales de cada unidad.

En el caso del término “Centro de información” Morales (2018) plantea “¿Qué es la biblioteca y el centro de documentación e información? Los términos mencionados indican una concepción centrada en el tipo de material que albergan y ofrecen esas entidades: libros, documentos e información” (P. 9). Es decir, que su denominación se da porque el centro resguarda y brinda información.

Bajo el contexto del modelo del SINEACE (2017), el cual denomina a la biblioteca universitaria con el termino de “Centro de información y referencia”, se puede corroborar las posturas citadas líneas arriba pues la institución apropia bajo su situación dicha denominación. Se aduce como tal, aquella biblioteca universitaria que sirve como centro de resguardo y otorgamiento de información hacia los usuarios que pertenecen al programa de estudios, pero que conforme a las tendencias actuales de “Centro de recursos”, estará adecuada a los cambios propios del ámbito bibliotecario los cuales podrán ser corroborados a través de los criterios del estándar en alusión.

Definición.

En la opinión de Cunha y Candido (2017) una biblioteca universitaria se define como la unidad de información dependiente de una institución de educación superior que busca atender las necesidades informativas de sus usuarios, dando apoyo a la

docencia, investigación y extensión (p. 55). Dickel et al (2021) agregan que es el corazón de las instituciones debido a que les otorga los insumos claves para el desarrollo de las actividades académicas, científicas, culturales y literarias. Por ello, la mejor forma de asegurar dicha actividad es contando con los bibliotecólogos competentes y comprometidos, infraestructura y tecnología adecuadas y fondos que contribuyan a la comunidad. El avance de las TIC y el contexto de la sociedad del conocimiento y de la información han permitido que las bibliotecas universitarias cambien hacia la virtualidad (Gaitán y Coraglia, 2021, p.10).

La biblioteca universitaria cumple un papel fundamental desde el aspecto académico en la universidad pues busca satisfacer las necesidades informativas de sus usuarios en miras del desarrollo cultural, profesional y académico. El mismo no es centrado solo en el alumno, sino también en los docentes e investigadores que conforman la comunidad universitaria. Gracias al avance constante de las TIC se ha permitido que las bibliotecas se adapten a cambios virtuales.

Esa adaptabilidad trae consigo la necesidad de afrontar nuevos retos en su quehacer de biblioteca universitaria como nuevas posturas de gestión, redefinición conceptual, estructura organizativa y espacios para la construcción de conocimientos (Fallgatter, Weiss, da Mota y Castro, 2017, p,20). Para Alonso-Arévalo y Vázquez-Vázquez (2018) las principales tendencias futuras serán la gestión de datos, servicios informacionales vía dispositivos digitales, aprendizaje basado en competencias, métricas, entre otros. Esto ocasionará una transformación de los espacios, las colecciones y las labores de los profesionales que se centrarán en el aprendizaje del usuario en vez de las orientadas a las tareas tradicionales (p. 43). Dichos cambios también afloran nuevas concepciones de bibliotecas universitarias como lo son las bibliotecas híbridas, referencia a la convergencia de tareas bibliotecarias

tradicionales, electrónicas y digitales a fin de buscar un mayor acceso a la información (Martins, Da Silva y Dos Santos, 2021, p. 6).

Las bibliotecas híbridas son las actuales bibliotecas universitarias que vienen adaptándose a los cambios mencionados, los mismos que se valen de la virtualidad para una adecuada transformación. Esto ocasiona que los quehaceres bibliotecarios tradicionales deban evolucionar para ir a la par de dichos cambios, principalmente los espacios y recursos que antiguamente formaban parte del ámbito físico de la unidad, ahora deben ser redefinidos e ir acorde al contexto híbrido que le caracteriza.

Biblioteca como soporte institucional.

Para Montero, Labrada y Marques (2020) la biblioteca tiene como propósito institucional:

- Planificación y promoción de servicios en relación a sus demandas de información y recursos y fuentes disponibles
- Formación y orientación de usuarios
- Responder inquietudes académicas
- Apoyar a los docentes e investigadores en sus publicaciones (p. 103).

Desde el punto de vista de Marreros (2017) el soporte institucional se orienta al ámbito educativo “Al reconocerla como soporte de la labor académica e investigativa de la institución de educación superior a la que pertenece, es imprescindible establecer que los objetivos de la biblioteca universitaria también son esencialmente educativos, y por tanto forman parte del proceso de aprendizaje académico”, Debido al contexto adaptativo en el que tuvo que afrontar, su rol ha obtenido mayor importancia y visibilidad al punto que actualmente la mayoría de evaluadoras de universidades la toman en cuenta como un indicador clave para la medición de la calidad de la institución (p.86).

Con base a lo mencionado por los autores se puede inferir que sus funciones están orientadas al acompañamiento y desarrollo académico del usuario, a través de los servicios y colección que se les brinda, razón por la cual prestan central atención en sus demandas informativas. Gracias a ese enfoque en el proceso de aprendizaje y formación académica, su rol ha cobrado mayor visibilidad e importancia interna y externamente, por lo que ahora es considerado un factor más en la evaluación de la calidad institucional.

2.2.5. *Servicios bibliotecarios enfocados al aprendizaje*

Aunado al cambio de las TIC y la creación de servicios paralelos a los tradicionales que lograron mayor interacción entre usuarios y recursos (Cunha y Candido, 2017, p.51), se suma el cambio de paradigma a nivel educativo pues ya no se centra en uno basado en la docencia sino en el aprendizaje. Esa adaptación ha alcanzado también a la biblioteca, por lo que ha tenido que transformar sus servicios a las nuevas demandas de los docentes, estudiantes e investigadores (Rodríguez, Puerto y Pulido, 2020, p. 9).

Se puede decir entonces que los servicios bibliotecarios han evolucionado a la par de la biblioteca producto de dos grandes situaciones; el avance cada vez más constante de las TIC y el cambio de la concepción educativa centrada en el aprendizaje del alumno. Por ese motivo, hablar de los servicios ya no es solo nombrar a los tradicionales, que pese al tiempo aún siguen perdurando, sino también otros adaptados a estos nuevos contextos.

Todo servicio se debe avalar de distintos elementos propios de la unidad, tal como mencionan Bermúdez-Cedeño y Saltos-Catagua (2020) “Es de gran importancia comprender que un buen servicio prestado en una biblioteca está basado en una colección bien seleccionada y organizada” (p.5). Rey, Camón y Pacheco (2018)

agregan “Las bibliotecas como servicios de la universidad deben establecer sus actuaciones en consonancia con los objetivos institucionales” (p. 8). Adicionalmente, Cunha y Candido (2017) toman en cuenta que se debe hacer énfasis en la formación y satisfacción de sus usuarios.

Agrupando las posturas mencionadas, los servicios bibliotecarios deben ser creados de acuerdo a la colección organizada de la unidad, en congruencia a los objetivos de la institución y con la finalidad de formar y satisfacer las necesidades de los usuarios que conforman su comunidad.

Tipos.

De acuerdo a Sánchez (2020) los servicios en bibliotecas universitarias se dividen en: servicios generales, servicios de información, referencia, guías para el aprendizaje y la investigación y la alfabetización informacional.

Tabla 5

Tipos de servicios en bibliotecas universitarias

Servicios generales	Guía para el aprendizaje y la investigación	Formación y alfabetización informacional
Préstamo, renovación y reserva. Información al usuario. Novedades bibliográficas Sugerencia de una compra. Gestionar bibliografía. Repositorio institucional. Propiedad intelectual.	Se realizan guías de recursos y servicios descargables para la consulta remota.	Actividades de formación gratuitas, presenciales, virtuales y de autoformación sobre los servicios y recursos que ofrece la biblioteca: buscar, gestionar y utilizar la información, mediante habilidades y competencias informacionales e informáticas.

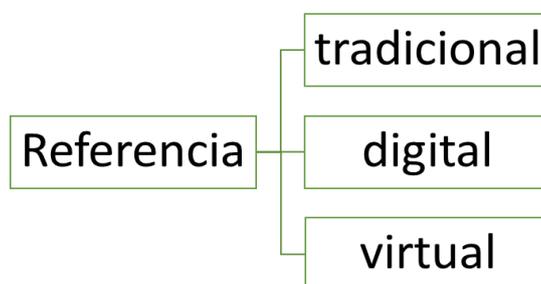
Nota: Adaptado por Leslie Carlos. Tomado de *Servicios bibliotecarios con consonancia emocional: Tutoría bibliotecaria* (p. 174), por C. Sánchez, 2020

❖ **Servicio de referencia**

En la opinión de García (2018) el servicio reside en la ayuda directa que se le otorga al usuario en relación a la búsqueda, selección y adquisición de información en la colección de la biblioteca. La atención de forma directa se da mediante la asistencia de las consultas del usuario y la indirecta mediante el ofrecimiento de tutoriales, guías o materiales instruccionales que faciliten la explicación del proceso de búsqueda de información. Entre los tipos se encuentran:

Figura 7

Tipos de servicios de referencia



Nota: Adaptado por Leslie Carlos. Tomado de *Servicios de información y referencia en el ámbito estudiantil universitario mexicano y su relación potencial con las tecnologías móviles* (p. 5), por B.J. García 2018

García (2018) especifica que la referencia tradicional alude a la atención presencial de dudas básicas dentro de las instalaciones de biblioteca, la digital se vale de herramientas electrónicas para la atención de la demanda del usuario, ya sean correos electrónicos o formularios de envío, por lo que la comunicación es asincrónica. La referencia virtual, al igual que la anterior hace uso de herramientas electrónicas, pero de forma sincrónica, es decir en tiempo real, por lo que el usuario recibe respuesta de forma inmediata.

❖ **Servicio de información**

El mismo autor añade que este tipo de servicio se abocan a las necesidades de información del usuario, principalmente en investigaciones documentales, cuando se desea obtener datos concretos, definiciones o sucesos importantes sobre un tema específico.

Tabla 6

Tipos de servicios de información

Servicio	Descripción
Búsqueda bibliográfica	Orientación en la búsqueda de información al usuario, se vale del uso de recursos electrónicos de biblioteca y estrategias de búsqueda
Especialista temático	Recolectar colección especializada y entregarla al usuario interesado. Concebido como una consultoría en investigación enfocada en proyectos muy específicos
Verificación y citación bibliográfica	Revisión y corrección de las citas bibliográficas de las investigaciones de los usuarios.
Diseminación Selectiva de la Información	Envío de información sobre avances y noticias de un determinado tópico.
Alerta de información	Brindar un boletín periódicamente sobre los materiales recientemente adquiridos por la biblioteca.
Desarrollo de habilidades informativas	Talleres o clases grupales sobre el uso del catálogo electrónico, búsqueda y utilización de fuentes de información y de adquisición de habilidades informativas.

Nota: Adaptado por Leslie Carlos. Tomado de *Servicios de información y referencia en el ámbito estudiantil universitario mexicano y su relación potencial con las tecnologías móviles* (p.7), por B.J. García 2018

Se puede observar que el servicio de alfabetización informacional o desarrollo de habilidades informativas coinciden como tipo de servicio general y de información, pues los autores citados los toman en cuenta de acuerdo a sus posturas. Así también, se evidencia que los servicios tradicionales conforman al que hoy se denomina general y

que han podido coexistir junto con los más recientes, enfocados a un ambiente remoto en provecho de la virtualidad.

2.2.6. Colección bibliográfica actual

Colección híbrida.

Debido a los cambios presentados en las bibliotecas, ya no solo se debe centrar en otorgar documentos físicos que resguarda la unidad sino también de facilitar al usuario el acceso a éstas y las que se puedan encontrar en línea. Por eso las tendencias actuales no solo hablan de documentos, asimismo lo hacen de recursos de información (Orera y Hernández, 2017, p.250). Es decir, las bibliotecas ya no solo centran sus presupuestos a la adquisición física de material para el incremento de sus acervos bibliográficos, sino también, lo hacen a la par de los diversos recursos de información virtuales que se ofrecen. Por ese motivo actualmente se habla de colección híbrida.

Ante ello, surgen nuevas demandas que Santestevan (2020) considera integran mantener colecciones actualizadas constantemente en concordancia a las necesidades universitarias y una inversión periódica en recursos humanos, financieros y físicos. A fin de cubrir requerimientos como las compras, equipos, mantenimiento, seguridad y condiciones de almacenamiento (p. 214).

Los recursos de información virtuales no necesitan de un ambiente físico solo derechos de acceso a través de licencias o suscripciones (Orera y Hernández, 2017, p. 266). En consecuencia, las bibliotecas han tenido que aumentar sus presupuestos para cubrir con la adquisición de estos nuevos tipos de materiales, pero también, sus actividades en torno a ella pues ahora emana el requerimiento de gestionar no solo el documento electrónico, también la plataforma que lo resguarda, los flujos de información de producción y almacenamiento etc. Con ello, idear estrategias de control, seguridad y calidad de la información (Santa, 2017, p. 96). Por ese motivo

Orera y Hernández (2017) reflexionan “La biblioteca ha dejado de ser propietaria de una parte de sus colecciones” (p. 266).

Por tanto, la diferencia entre una colección netamente física y una híbrida, no solo se puede dar a través del soporte sino también con la pertenencia hacia la biblioteca. Para el caso de la adquisición de material bibliográfico físico, corresponderá a la unidad por siempre; por otro lado, la colección digital presenta dos formas de acceso a la información: a perpetuidad, es decir que la colección se queda indefinidamente como parte de la propiedad de la unidad y la segunda sujeta a renovación, a través de la suscripción, la cual implica que el material se encuentre por un tiempo estipulado en el contrato con el proveedor. Así también, el contar con una colección híbrida implica que la unidad se encuentre al nivel de resguardarla, actualizarla y ofrecerla al usuario atendiendo a sus solicitudes y demandas informativas, por lo cual, surge la necesidad de idear formas adecuadas para cumplir con dichos fines.

Colección bibliográfica y planes de estudio.

Herrera (2019) considera “Las colecciones que atesore la biblioteca deben estar acorde con las especialidades que se estudien en la universidad, y también deben incluir en ellas bibliografías que propicien la elevación del nivel cultural de los estudiantes y de los profesores” (p. 7). Dentro de esa misma idea la Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN, 1997) declara “La colección debe proporcionar, al menos, la bibliografía básica para el estudiante y el docente y la colección básica para cubrir los trabajos de investigación” (p. 17). Por otro lado, Alonso-Arévalo y Vázquez-Vázquez (2018) indican “Las nuevas pedagogías están creando oportunidades para que las bibliotecas se conecten directamente al currículo y apoyen a los estudiantes a los que se les pide que trabajen de nuevas maneras” (p. 44)

Dichas posturas concuerdan en establecer que las colecciones bibliográficas deben responder a las demandas académicas de sus usuarios tanto de forma general, a fin de mejorar la cultura de sus miembros; como de forma especializada, brindando bibliografía conforme a los programas de estudio con las que cuente la universidad. Ésta última es la precursora de involucrar la relación biblioteca como centro de formación de aprendizaje pues, en la actualidad, establece lazos directos por medio del currículo, creando nuevos espacios de interacción entre la comunidad y la unidad. Por ello, se infiere que es menester de las bibliotecas la formación y desarrollo de sus colecciones conforme a estos puntos esenciales.

2.2.7. Satisfacción de necesidades de información

La satisfacción estudiantil refiere al bienestar del alumno por haber cubierto sus expectativas académicas en respuesta a las actividades que se le brindan para atender sus necesidades educativas (Surdez-Pérez, Sandoval-Caraveo y Lamoyi-Bocanegra, 2018, p.13). En el caso de las bibliotecas, esta satisfacción se orienta a cumplir con las necesidades de información de su comunidad de usuarios; por ese motivo, los servicios deben estar orientados a cumplir con dicho fin. La satisfacción permite la generación de nuevos usuarios y la fidelización de los antiguos (Cunha y Candido, 2017, p. 50).

Teniendo en cuenta las descripciones anteriores, se puede decir que la satisfacción de usuarios hace referencia a cumplir sus necesidades de información en base a servicios que cubran sus expectativas. El centrarse en abordar la satisfacción no solo trae beneficios al alumno, sino también a la unidad puesto que su imagen tendrá mayor reconocimiento y por tanto ocasionará un incremento de usuarios potenciales como recurrencia de los reales.

Elementos.

La satisfacción está muy ligada a las expectativas que generan hacer uso de los servicios bibliotecarios (Bermúdez-Cedeño y Saltos-Catagua, 2020, p.9). Por ese motivo, se debe tomar en cuenta los siguientes elementos a la hora de ofrecer servicios y de cubrir las necesidades informativas al usuario.

Figura 8

Elementos de la satisfacción de usuarios



Nota: Adaptado por Leslie Carlos. Tomado de *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información* (p. 21), por J.J. Calva 2009

Satisfacción de usuarios y calidad bibliotecaria.

En la opinión de Surdez-Pérez, Sandoval-Caraveo y Lamoyi-Bocanegra (2018) la satisfacción estudiantil representa un indicador para la gestión de la calidad educativa por eso su enfoque de estudio en el ámbito académico. Desde el ámbito de las bibliotecas universitarias Paredes y Pérez (2018) expresan que la calidad refiere a “La capacidad que tiene para satisfacer totalmente las necesidades de información de la comunidad científica a la cual responde, para así cumplir con la misión que le es inherente”.

Antiguamente la calidad se centraba en los procesos técnicos y de los servicios hasta el enfoque que predomina actualmente como es la satisfacción de los usuarios. En este contexto las bibliotecas se vuelven más competitivas, provocando mayores exigencias por parte del usuario hacia los productos y servicios (Paredes y Pérez, 2018, p.221).

Por ese motivo, la calidad de una biblioteca se traduce a través de la satisfacción del usuario con respecto a la colección, servicios, infraestructura y personal, es decir, con toda la unidad en su conjunto. La satisfacción estudiantil ha cobrado mayor relevancia en el ámbito educativo pues es una forma de medir si la entidad está logrando cumplir con las expectativas de su comunidad, en consecuencia, las bibliotecas también se adecuan a la tendencia por medio del cumplimiento de las demandas de información. Ante ello, ven necesario incrementar sus exigencias y retos a fin de cumplir con la expectativa y posterior satisfacción de toda su comunidad usuaria.

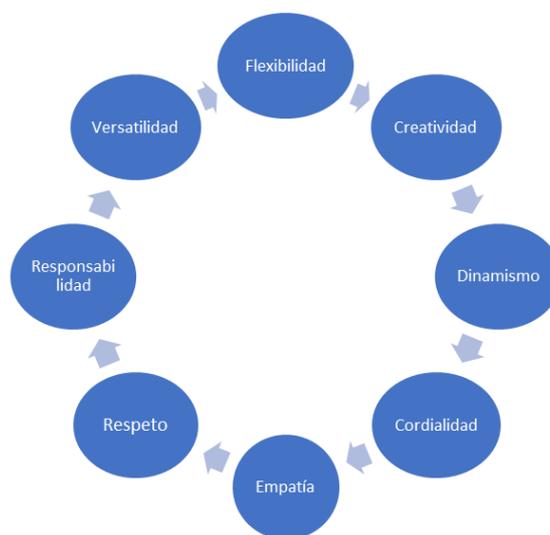
2.2.8. *Personal bibliotecario*

El personal a cargo de una biblioteca universitaria es el bibliotecólogo, quien de acuerdo a Marrero (2017) promueve la colaboración e intercambio entre sus usuarios, genera nuevos espacios y servicios, alienta la multialfabetización e inspira el cambio de mentalidad con respecto a la biblioteca tradicional (p.87). Manzaneros (2018), por su parte, comenta que el bibliotecólogo necesita múltiples funciones para cumplir con la atención de cara al usuario y al mismo tiempo, con las tareas internas propias de una biblioteca (p. 27). Dando énfasis en la relación con sus usuarios, se convierte en el asesor de confianza que apoya en la adquisición de habilidades requeridas en un contexto educativo, económico y social ligado a las tecnologías (Alonso-Arévalo, 2017, p. 18).

Por ende, la labor bibliotecaria no solo recae en el préstamo y devolución de material bibliográfico sino, en muchas actividades más que permiten que la biblioteca universitaria se encamine. El bibliotecólogo se convierte en un profesional clave e indispensable en dicha labor pues su formación académica le concede afrontar situaciones positivas y adversas que afloran en una unidad de información universitaria., Entre sus principales características actuales se pueden encontrar:

Figura 9

Cualidades del bibliotecario actual



Nota: Adaptado por Leslie Carlos. Tomado de *El servicio de referencia bibliotecario y su incidencia en la satisfacción de los usuarios* (p. 8), por E.M. Bermúdez-Cedeño y L. M. Saltos-Catagua 2020

REBIUN (2019) detalla nueve competencias profesionales que puede poseer el bibliotecólogo:

Figura 10

Competencias profesionales de los bibliotecólogos

Competencias profesionales	Selección y difusión de recursos documentales como apoyo para el aprendizaje.
	Búsqueda, recuperación, acceso y uso de información.
	Gestión y planificación de bibliotecas universitarias.
	Formación de usuarios y alfabetización informacional.
	Análisis de la actividad científica.
	Evaluación actividad investigadora.
	Organización de la información.
	Gestión de la información y la documentación.
	Gestión de colecciones.

Nota: Adaptado por Leslie Carlos. Tomado de *Documento marco para la integración de las competencias profesionales en las pruebas selectivas de biblioteca universitarias* (p. 10), por Red de Bibliotecas Universitarias 2019

Capacitación bibliotecaria.

El quehacer profesional, sus características y competencias hacen necesario que el bibliotecólogo deba estar actualizándose constantemente a fin de responder exitosamente con los requerimientos bibliotecarios (Oliveira y Sousa, 2019, p. 43).

En ese sentido, Saldaña, Meza y Zurita (2019) proponen que dichas capacitaciones aborden temas sobre recursos electrónicos orientados a las búsquedas de información y a los especializados por las áreas profesionales que se imparten en la universidad a fin de fortalecer sus competencias informativas. También sobre la teoría del desarrollo de dichas competencias, de esa forma se encontrarán en capacidad de detectar y evaluar necesidades informativas en los usuarios, para que posteriormente puedan diseñar e implementar programas de Alfabetización Informacional (p. 41).

Adicionalmente, Blanco (2021) agrega “La profesionalización y mejora de la capacidad técnica de los profesionales que atienden las bibliotecas universitarias se convierte por tanto en una necesidad que debe trascender el ámbito del voluntarismo para mejorar la calidad de los servicios ofertados en un entorno tan competitivo y sometido a cambios vertiginosos” (p.85). es decir, que a fin de garantizar la mejora y actualización

profesional ésta debe dejar de ser voluntaria para pasar a ser obligatoria, solo de esa forma se podrá asegurar que puedan cumplirse. Esta disposición puede ser estipulada en la normativa institucional y de la propia biblioteca, como es el caso del plan estratégico, y gestionada a través del área de Recursos Humanos de la universidad o del consorcio de bibliotecas a la cual forma parte la unidad (Blanco, 2021, p. 85).

Las capacitaciones bibliotecarias deben estar enfocadas en actualizar conocimientos sobre temas que repercutan directamente en los servicios bibliotecarios, como lo son los recursos virtuales, debido a que justamente por encontrarse en el medio online sufren variaciones constantes que demandan que las bibliotecas deban estar al nivel de responder a ellas. Así como de las nuevas tendencias que rondan al rubro de la ALFIN pues debido a su rol como docente y acompañamiento de aprendizaje es necesario que los talleres en habilidades o competencias informativas deban estar acorde a las exigencias actuales. Sin embargo, estas capacitaciones no deben ser tomadas como sugerencias sino involucradas como parte de su cultura organizacional implicadas dentro de las políticas institucionales a fin de que puedan ser consideradas como obligatorias. De esa forma se garantizarían su cumplimiento y la actualización requerida para el personal.

Desempeños profesionales.

El bibliotecólogo ha tenido que cumplir variedad de funciones que, en consecuencia, repercute en el desempeño de múltiples profesiones para ofrecer calidad en sus servicios bibliotecarios (Manzanares, 2018, p.28).

Tabla 7

Otras profesiones que desempeña el bibliotecólogo actual

Papel	Descripción
Relaciones públicas	Labora de cara al público, interacciona con él

Psicólogo	Se vale de la disciplina para tratar y ganarse la confianza de los usuarios a fin de conversar con ellos sobre sus necesidades informativas. Escuchar sus problemas y demandas en el ámbito.
Profesor	Formar a los usuarios en las habilidades informativas y las nuevas tecnologías.
Abogado	Abogar entre la información y el usuario, protege sus datos personales, los derechos del autor y la propiedad intelectual de las obras.
Community manager	Maneja y dinamiza la información en las redes sociales para dar mayor visibilidad a la biblioteca, comunicarse con los usuarios y fomentar el marketing.
Auditor	Responsable de la revisión, corrección y evaluación de los servicios y actividades de la biblioteca para asegurar su calidad.

Nota: Adaptado por Leslie Carlos. Tomado de *Apuntes y reflexiones sobre el papel del bibliotecario en la biblioteca* (p. 28), por G. Manzanares 2018

Entre tantos roles se puede destacar al papel que desempeña como docente pues debido a los cambios a nivel educativo, especialmente en la enseñanza universitaria que pasa de un sistema centrado en el docente a uno en el aprendizaje del alumno, el bibliotecólogo cobra mayor protagonismo en dicho enfoque (Rodríguez, Puerto y Pulido, 2020, p. 9).

Tal y como coincide Marrero (2017)

El bibliotecario [...] asume una función educativa al diseñar programas formativos, talleres y entrenamientos que adiestren al usuario en el acceso y gestión de la información, que coadyuven a desarrollar las habilidades que le permitan reconocer sus necesidades de información y ser capaz de localizar, evaluar, aplicar y crear información en determinados contextos educativos y sociales (p. 88).

Se puede inferir que gracias a la función de una biblioteca universitaria como apoyo al aprendizaje y a la formación profesional de sus usuarios, los servicios que se le brindan estarán muy ligadas a dicho ámbito, enfocados especialmente en el desarrollo

de habilidades informativas pues los alumnos deben estar preparados para adquirir competencias ligadas a la información y que su proceso de búsqueda y uso informativo sea exitoso. En ese contexto, el profesional se transforma en docente para apoyarlo en dicha adquisición.

2.2.9. Programa de Alfabetización informacional

La ALFIN también denominada como Alfabetización en información o information literacy (Mora et al, 2018, p. 32). se refiere al desarrollo de habilidades informativas para que las personas puedan usar eficientemente la información y con ello, participen de forma activa en la sociedad globalizada actual (Lucas y Calle, 2019, p. 70). Complementando la postura anterior, Böhm-Carrer y Edgardo (2018) sostienen que ésta forma parte de la categoría de alfabetización académica en la cual busca desarrollar capacidades de saber cuándo y porqué necesitar la información (p.17).

Por otro lado, Information Literacy Group (CILIP, 2018) destaca que la ALFIN adicionalmente de buscar adquirir habilidades y destrezas va más allá, pues producto del uso adecuado de la información, permite que el usuario la interprete juiciosamente para formar su pensamiento y conciencia crítica. Por ese motivo, la ALFIN desde el ámbito educativo, contribuye con el desarrollo del conocimiento, colabora con las competencias académicas y la metodología de la investigación, sentando las bases para la empleabilidad y el aprendizaje para toda la vida (p. 5).

Tiene como objetivo formar individuos que puedan desenvolverse autónomamente en el contexto de la sociedad de la información y el conocimiento, fomentando el desarrollo de la creatividad y reflexión justa y ética (Lucas y Calle, 2019, p. 70). Su importancia, agregado a lo mencionado líneas anteriores, se debe a que en dicha sociedad es indispensable que una persona se forme competente informacionalmente (Alonso-Arévalo y Saraiva, 2020, p. 154).

Por lo tanto, la ALFIN representa una actividad principal dentro del contexto de la biblioteca universitaria, a través del acompañamiento en la formación académica del usuario; se vale de la colección física y virtual para desarrollar las habilidades de información y de los bibliotecólogos, como orientadores especializados en explicar el proceso. Su objetivo es el orientar al usuario a ser competente informacionalmente para que pueda responder de forma autónoma ante los distintos escenarios informativos por los que pueda atravesar a lo largo de su vida. Por ese motivo, la ALFIN se convierte en un escenario de aprendizaje donde el usuario cumple el papel de alumno; el bibliotecólogo, del docente y la biblioteca, el aula.

Contenidos del programa.

Teniendo en cuenta a Arévalo (2017) los contenidos impartidos dentro de los programas de ALFIN incluidos en los planes de estudio rondan en cuatro grandes áreas de competencias:

- Pensamiento crítico
- Competencias informacionales
- Escritura científica
- Discurso oral (p. 20).

Para Mora et al (2018) se incluyen servicios presenciales u online como:

- Tutoriales
- Sesiones informativas
- Guías o manuales de uso de recursos de biblioteca, catálogos y buscadores (p.186).

Por tanto, los contenidos de los programas de ALFIN no solo se orientan a la formación en competencias informacionales: identificación, búsqueda, evaluación, uso y comunicación de la información, sino también en las distintas formas de poder manejar

y expresar la información académica, como son la redacción científica y el discurso oral. La intención es formar al usuario de forma íntegra en dicho proceso, por lo que no solo debe limitarse a orientarlo en la búsqueda y uso de información, sino también en qué hacer con la información recuperada, saber tratarla y comunicarla. Los planes de estudio deben estar involucrados sustancialmente en estos talleres pues sirven como referencia para que el usuario pueda identificar los términos y/ o temas que están inmersos en su profesión, por ese motivo, el bibliotecólogo debe tomarlos en cuenta antes de la preparación de las sesiones. Las mismas pueden ser transmitidas por distintos medios físicos y virtuales: clases presenciales o en línea, guías o manuales, tutoriales, etc.

2.2.10. Apoyo a la investigación

En opinión de Alonso-Arévalo (2017) el apoyo a la investigación desde la biblioteca universitaria cobra mayor importancia debido a las acreditaciones, las cuales se enmarcan en procesos bajo cualquier disciplina académica. Esto se debe a que la investigación es una medida más objetiva de medir la calidad y el impacto que dichas investigaciones han generado en el progreso profesional (p.20). Por ese motivo, el desarrollo y mejoramiento de los servicios de apoyo a ésta, se dan por la nueva concepción que la universidad le da a su producción científica (González – Solar, 2018, p. 83).

La investigación se ha convertido en los últimos años en un elemento indispensable de calidad para las universidades debido a que su medición refleja un indicador objetivo de avance y producción científica en la institución. Por ese motivo, entidades evaluadoras de calidad cubren al menos uno de sus criterios para supervisarla, producto de ese enfoque, hoy en día se le brinda mayor apoyo desde espacios como la biblioteca.

Servicios de apoyo.

Rey, Camón y Pacheco (2018) también concuerdan con González-Solar (2018) al indicar que los servicios de apoyo a la investigación, como cartera de los servicios bibliotecarios, han ido cobrando mayor relevancia a lo largo de los años, producto de la atención que las instituciones le están dando para mejorar e incrementar la investigación en sus centros a fin de cumplir con requerimientos de entidades evaluadoras de educación. Por eso, entre las actividades de apoyo que se pueden ofrecer se encuentran:

Tabla 8

Servicios de apoyo a la investigación

Tipo	Servicio
Espacios físicos	Espacios de trabajo dirigidos a los investigadores
Acceso a la información	Servicio de obtención de documentos Formación y utilización de bases de datos de alta especialización Información bibliográfica especializada Acceso a la información fuera del campus Personal técnico especializado en las áreas de investigación de la institución.
Evaluación y difusión de la producción científica	Formación y apoyo en la utilización de repositorio documental Formación y apoyo en la utilización de herramientas Open Access Formación y apoyo en temas de derechos de autor Gestión de currículum Elaboración de índices bibliométricos Asesoramiento sobre metodología de citación bibliográfica
Apoyo personalizado a los equipos de investigación	Gestión y mantenimiento de bibliografías Gestión de comunicaciones entre el grupo Preparación de borradores Asesoramiento sobre las revistas donde publicar

Tomado de *El soporte a la investigación en las bibliotecas universitarias españolas* (p. 3), por C. Rey, E. Camón y F. Pacheco 2018

Alonso - Arévalo (2017) manifiesta que el apoyo al investigador debe incurrir en dotarlo de herramientas para una adecuada escritura científica, brindar publicaciones de

coherencia metodológica, proporcionar alternativas de publicación en revistas de alto impacto, nuevos canales de uso de información, reforzar la reputación digital, etc. Se puede tener como ejemplos:

- Ayudar al investigador a generar su identidad digital
- Incluir la producción del investigador en repositorios
- Trabajar con herramientas más consistentes en la web social
- Incluir la producción científica en redes sociales especializadas en gestión de la investigación
- Divulgar la información en blogs y redes sociales genéricas o especializadas (p.21).

Adicionalmente, Arciniegas, Gómez y Gregorio -Chaviano (2018) agregan que se debe hacer énfasis en pautas para redactar artículos científicos, seleccionar revistas de alto impacto, usar gestores bibliográficos y ofrecer servicios bibliométricos “por medio de indicadores, fuentes de datos, metodologías” (p. 114). Recalcan que la biblioteca debe fortalecer su papel de creadora de conocimientos y trabajo con dichos indicadores a fin de que pueda colaborar con otras dependencias de la institución y con ello ganar espacio, visibilidad y mejoramiento de sus procesos (p. 127).

Los servicios de apoyo a la investigación involucran desde servicios tradicionales como la búsqueda de información, pero con un carácter más especializado, servicios orientados al seguimiento y formación en la producción científica, servicios de difusión de información y fomento de identidad digital, así como de nuevos que afloran por necesidades actuales, como es el caso de la bibliometría por medio de los indicadores. Todos ellos, como manifiestan los autores, tienen la finalidad de acompañar al investigador para que alcance resultados más eficientes y que la

universidad logre incrementar y mejorar su producción científica a nivel institucional. Con ello se encontraría en condiciones óptimas para ser evaluada externamente.

2.3. Definición de categoría de análisis

- **Alfabetización informacional:** Se refiere al desarrollo de habilidades informativas para que las personas puedan usar eficientemente la información y con ello participen de forma activa en la sociedad globalizada actual (Lucas y Calle, 2019, p. 70).

- **Apoyo a la investigación:** De acuerdo con Alonso-Arévalo (2017) cobran relevancia en las bibliotecas universitarias por los procesos de acreditación en las universidades pues son una forma más objetiva de medir la calidad y hacer seguimiento al impacto que éstas han generado en la institución.

- **Biblioteca universitaria:** Se define como la unidad de información dependiente de una institución de educación superior que busca atender las necesidades informativas de sus usuarios, dando apoyo a la docencia, investigación y extensión (Cunha y Candido, p.55, 2017).

- **Colección bibliográfica:** “Las colecciones se han considerado como el motor, el elemento central en torno al cual gira gran parte del trabajo bibliotecario y de las que depende, en gran medida, su éxito” (Herrera, 2021, p. 2).

- **Personal bibliotecario:** Marrero (2017) indica que promueve la colaboración e intercambio entre sus usuarios, genera nuevos espacios y servicios, alienta la multialfabetización e inspira el cambio de mentalidad con respecto a la biblioteca tradicional (p.87).

- **Servicios bibliotecarios:** “Aquellos medios que permiten el acceso a la información que posee la biblioteca. Este acceso apoya a la misión de la institución y los intereses de la población a la que sirve” (Buckland, p.8, 1992).

- **Satisfacción de necesidades de información:** La satisfacción permite la generación de nuevos usuarios y la fidelización de los antiguos pues está orientada a cumplir con sus necesidades de información (Cunha y Candido, 2017, p.50).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

- **Hipótesis general**

La Biblioteca Central USMP sí es soporte institucional para el programa de estudios de Administración en el contexto de pre pandemia y pandemia según el modelo de acreditación del SINEACE.

- **Hipótesis específica**

- a) Los servicios de apoyo a la enseñanza- aprendizaje de la Biblioteca Central USMP sí responden como apoyo a las necesidades del programa de estudios de Administración en el contexto de pre pandemia y pandemia según el modelo de acreditación del SINEACE.
- b) El aseguramiento de la colección de la Biblioteca Central USMP sí responde a las necesidades del programa de estudios de Administración en el contexto de pre pandemia y pandemia según el modelo de acreditación del SINEACE.
- c) La Biblioteca Central USMP sí realiza un seguimiento a las necesidades del usuario del programa de estudios de Administración en el contexto de pre pandemia y pandemia según el modelo de acreditación del SINEACE.
- d) El personal bibliotecario de la Biblioteca Central USMP sí responde a las necesidades del programa de estudios de Administración en el contexto de pre pandemia y pandemia según el modelo de acreditación del SINEACE.
- e) El programa de Alfabetización Informacional de la Biblioteca Central USMP sí responde a las necesidades del programa de estudios de Administración en el

contexto de pre pandemia y pandemia según el modelo de acreditación del SINEACE.

- f) El apoyo a la investigación que ofrece la Biblioteca Central USMP sí responde a las necesidades del programa de estudios de Administración en el contexto de pre pandemia y pandemia según el modelo de acreditación del SINEACE.

3.2. Variable única

Biblioteca central

Operacionalización de variable

Variable	Definición conceptual	Componente	Indicador	Instrumentos
Biblioteca Central	Unidad de información dependiente de una institución de educación superior que busca atender las necesidades informativas de sus usuarios, dando apoyo a la docencia, investigación y extensión (Cunha y Candido, p.55, 2017).	C1 Servicios de apoyo para la enseñanza - aprendizaje	C1.1. Biblioteca tradicional	Matriz de verificación de servicios de la Biblioteca Central
			C1.2. Biblioteca virtual	
			C1.3. Repositorio	Lista de cotejo
		C2 Aseguramiento de la colección	C2.1. Material bibliográfico requerido anual	Matriz de actualización bibliográfica.
			C2.2. Listado de bases de datos requeridas anual	
			C2.3. Porcentaje de bibliografía de acuerdo al programa de estudios.	Matriz de vinculación entre los programas de estudio y el acervo bibliográfico
		C3 Seguimiento a las necesidades de los usuarios	C3.2. Reporte de satisfacción de usuarios	Matriz de verificación de satisfacción
			C3.3. Reporte de uso de servicios	Matriz de verificación de uso de servicios.

C4 Personal bibliotecario	C4.1. Evaluación del desempeño de los trabajadores de la Biblioteca Central	Guía de entrevista estructurada
	C4.2. Capacitaciones anuales para trabajadores de la Biblioteca Central	Matriz de capacitación bibliotecaria
C5 Alfabetización informativa como escenario de aprendizaje	C5.1. Programa de alfabetización informativa	Matriz de programa de alfabetización informativa
	C5.2. Evaluación del programa de alfabetización informativa	Matriz de reporte de satisfacción del programa ALFIN
	C5.3. Evaluación del logro de competencias en los usuarios	Matriz de coherencia entre competencias del egreso y programa ALFIN
C6: Apoyo a la investigación	C6.1. Contribución a la calidad de la investigación docente	Matriz de Talleres de investigación docente

CAPÍTULO IV

MATERIALES Y MÉTODOS

4.1. Área de estudio

La investigación tuvo como objeto de estudio a la Biblioteca Central de la Universidad de San Martín de Porres ubicada en la sede Ciudad Universitaria de Santa Anita – Lima.

4.2. Diseño de la investigación

El método de investigación es el estudio de caso pues aborda y ahonda en la situación particular de la Biblioteca Central de la USMP frente a un proceso de evaluación en base a una acreditación nacional. Durán (2012) indica que este método “Es una forma de abordar un hecho, fenómeno, acontecimiento o situación particular de manera profunda y en su contexto, lo que permite una mayor comprensión de su complejidad y, por lo tanto, el mayor aprendizaje del caso en estudio” (p. 1).

El nivel, descriptivo porque según Niño (2011) “su propósito es describir la realidad objeto de estudio, un aspecto de ella, sus partes, sus clases, sus categorías o las relaciones que se pueden establecer entre varios objetos, con el fin de establecer una verdad, corroborar un enunciado o comprobar una hipótesis”. En ese sentido, se realiza una descripción de la realidad situacional de la biblioteca en base al estándar 31 del Modelo de acreditación del SINEACE.

Enfoque de la investigación

El enfoque del presente trabajo es mixto dado que se valdrá tanto de la investigación cuantitativa como cualitativa para una mejor comprensión del problema y situación presentada. Tal como lo comenta Chen (2006) citado por Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2014) “Chen (2006) los define como la integración sistemática de

los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una "fotografía" más completa del fenómeno”.

Johnson y Onwuegbuzie (2004), Onwuegbuzie y Leech (2006) citado por Pereira (2011) diferencia en dos tipos al diseño mixto: “los modelos mixtos, aquellos que combinan en una mista etapa o fase de investigación tanto métodos cuantitativos como cualitativos y el método mixto; en cuyo caso, se utilizan en una etapa o fase de la investigación y los cualitativos en otra” (p.19). Por lo que, de acuerdo a dichas definiciones el presente estudio se encuentra bajo el modelo mixto pues se centra en tres etapas que recoge en simultáneo ambos métodos.

Así mismo, se organiza bajo la estrategia secuencial explicatoria pues de acuerdo a Creswell (2008) citado por Pereira (2011) “Los resultados cualitativos los utiliza para explicar resultados cuantitativos, el orden es cuantitativo → cualitativo, el énfasis es explicar e interpretar relaciones” (p.20).

Por tanto, sintetizando las posturas citadas se determinó que la investigación sigue un enfoque de modelo mixto y estrategia secuencial explicatoria.

Para poder determinar si la Biblioteca Central es soporte institucional del programa de estudios de Administración de acuerdo al Modelo de acreditación del SINEACE se establecieron tres etapas.

La primera consistió en la evaluación de la biblioteca por medio de los indicadores propuestos por cada componente; los mismos que fueron determinados de acuerdo a las necesidades identificadas del programa de estudios de Administración que requieren el soporte institucional de la biblioteca. Esta etapa necesitó de ambos enfoques de investigación para una estimación integral de los resultados que reflejen la situación de la unidad.

El enfoque cualitativo resaltó en el análisis e interpretación de las evidencias recolectadas haciendo uso de las técnicas de recolección de datos por cada instrumento diseñado y, el cuantitativo, en la estimación del grado de cumplimiento por cada indicador analizado a través de una fórmula adaptada para la presente investigación.

La segunda etapa del estudio fue la identificación de las necesidades de mejora producto de la evaluación realizada, por ello, se avaló del enfoque cuantitativo para el establecimiento del consolidado de indicadores que no lograron cumplir con la evaluación estimada y con ello, conocer cuales necesitaban ser reforzados en la tercera etapa.

La última etapa consistió en la elaboración de una propuesta de plan de acción frente a las falencias encontradas en la fase anterior, razón por la cual, se apoyó del enfoque cualitativo para la determinación de acciones y elaboración de productos que coadyuven al logro del cumplimiento de sus indicadores. El enfoque cuantitativo recayó en la estimación presupuestal por componente para una mejor trazabilidad de las acciones de mejora.

Tabla 9

Etapas de acuerdo al enfoque de investigación

Etapas de la investigación	Enfoque
Primera etapa: evaluación de la Biblioteca Central en base al modelo del SINEACE	Cuantitativo Cualitativo
Segunda etapa: identificación de las necesidades de mejora	Cuantitativo
Tercera etapa: Elaboración del plan de mejora	Cuantitativo Cualitativo

Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada pues de acuerdo con Barrón y D´Aquino (2020) “propone explicar el problema para tomar decisiones de intervención práctica. Es aplicada en cuanto a que se realiza con propósitos prácticos, ya sea para resolver un problema o para tomar decisiones” (p. 50). El trabajo tomó como referencia al Modelo de acreditación del SINEACE pues representa conocimientos establecidos en el aseguramiento de la calidad y basado en él se aplicó la realización de la evaluación, diagnóstico y plan de acción frente a las falencias encontradas en la evaluación de la biblioteca.

4.3. Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnicas:

- **Revisión documental:** Se utilizó dicha técnica para recabar información por cada indicador que integran los seis componentes de la variable Biblioteca Central. Entre dichas fuentes se encuentran informes internos de las distintas áreas que conforman a la biblioteca, reportes generados a través de su Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas y Biblioteca Virtual, así como de los Syllabus del programa de estudios de Administración de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos.

- **Observación:** Se empleó para abordar el indicador C1.3 “Repositorio” para lo cual se examinó la página web del Repositorio Académico USMP a fin de evaluar el cumplimiento de diversos indicadores del instrumento empleado.

- **Entrevista estructurada:** Para el indicador C4.1 “Evaluación anual del desempeño de los trabajadores de la BC” se realizó una entrevista dirigida a la jefa de la Biblioteca Central por medio del correo electrónico.

Instrumentos de recolección de datos:

Para la elección de instrumentos se necesitó previamente un análisis progresivo que inició desde la identificación de las necesidades del programa de estudios hasta la identificación de instrumentos por indicadores de evaluación pues el modelo del SINEACE refiere la construcción de los mecanismos que permitan entender y vincular el programa académico con el estándar aludido en la presente investigación.

Por ello, en esta sección se aborda todo el proceso de análisis que permitió como resultado final la estimación de los instrumentos utilizados en el estudio.

Caracterización de la demanda del Programa de estudios a la Biblioteca Central como soporte institucional

Primera parte: Relación entre necesidades del programa y componentes de estudio

Se identificó qué requerimientos de la carrera de Administración respondían a acciones competentes a una biblioteca, el análisis de cada necesidad estimada en la tabla 10 se encuentra detallada en la sección 2.2.3 del capítulo de bases teóricas.

El primer componente responde al enfoque enseñanza-aprendizaje del programa, el mismo que se centra en el desarrollo de las competencias procedimentales de los estudiantes a través de la investigación formativa. Así mismo, también se alude a la disposición obligatoria de la normativa actual de SUNEDU de alcance a todas las universidades, institutos y escuelas de educación superior (R.C.D. No 084-2022-SUNEDU, 2022). sobre la gestión de un repositorio institucional que contribuya a difundir y preservar la producción científica del programa, dicho requerimiento no está implícitamente descrito dentro de las necesidades del programa, pero al ser una disposición obligatoria de alcance a la institución, se determinó incluirla por su contribución al componente aludido.

El segundo componente responde, de igual forma, al enfoque enseñanza-aprendizaje del programa pues para el logro de las competencias procedimentales a

través de la investigación formativa se necesita de recursos que permitan apoyar la necesidad de información requerida por cada trabajo de investigación solicitado de las asignaturas del programa. Adicionalmente a ello, considerando que éste pertenece al área de las ciencias administrativas y negocios, por su naturaleza, los contenidos temáticos que la involucran son actualizados continuamente frente a las nuevas tendencias y enfoques de la especialidad. Por ese motivo, la renovación de colección se hace indispensable para la evaluación del componente. También es pertinente la relación con el Plan de estudios pues los Syllabus de las asignaturas que la integran refieren a determinado material bibliográfico y virtual que ayuda en el proceso de aprendizaje de sus contenidos temáticos por lo que la colección disponible debe asegurar su representatividad y complementar la formación académica del estudiante. Por tanto, la biblioteca debe reforzar que la colección ya existente responda al Plan de estudios y que la renovación de esta se dé de acuerdo a los lineamientos formativos del programa de estudios.

El tercer componente, a diferencia de los antecesores, no es respondido directamente con la necesidad del programa, pero supone un mecanismo importante de seguimiento a las acciones realizadas por una biblioteca pues, actualmente, la calidad no solo debe centrarse en el procesamiento técnico y el ofrecer servicios óptimos sino también conocer la percepción del usuario (Paredes y Pérez, 2018, p. 221).

El cuarto componente responde directamente a la misión del programa de estudios pues en ella se indica la postura de la carrera de contar con personal administrativo eficiente, la cual también tiene alcance hacia biblioteca pues como unidad cuenta con personal bibliotecario y técnico encargados de prestar los servicios al programa.

El quinto componente responde a las competencias del egresado: comunicación efectiva y solución de problemas, pues de acuerdo al análisis desarrollado en el apartado 2.2.3 de las bases teóricas ambas tienen una relación muy estrecha con la adquisición de competencias informativas, el programa de Alfabetización informacional guarda relación directa con la adquisición de dichas competencias de información debido a que como indica Mora et al (2018) la ALFIN se convierte en nueva forma de educación de usuarios para el desarrollo de competencias y habilidades centradas en la información (p. 195). programa que corresponde llevar a cabo por una biblioteca universitaria. De igual forma se encuentra el enfoque de enseñanza – aprendizaje, por medio de la investigación formativa, pues los programas de ALFIN constituyen un apoyo significativo para la elaboración de los trabajos investigativos. Adicionalmente, el Plan de estudios pues en la mayoría de asignaturas se busca el desarrollo de habilidades informativas para responder exitosamente ante los trabajos y evaluaciones encomendadas.

El sexto componente responde al Plan Estratégico Institucional pues cuenta con un objetivo estratégico centrado en la investigación aplicada a las necesidades empresariales y con él, tres estrategias que abordan la difusión, producción y capacitación investigativa enfocada en los docentes. De igual forma, en la misión del programa se alude directamente la generación de producción científica institucional relacionada al campo de la especialidad a nivel nacional y regional. La biblioteca tiene la competencia de apoyar a dichos requerimientos pues mediante ese soporte fortalece su papel de creadora de conocimientos y colaboración con otras dependencias de la institución (Arciniegas, Gómez y Gregorio-Chaviano, 2018).

Tabla 10

Relación entre las necesidades del programa y los componentes de Biblioteca Central

Necesidad del programa	Componentes
Enfoque enseñanza-aprendizaje: investigación formativa	
Disposición obligatoria por normativa nacional: Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI	C1 Servicios de apoyo para la enseñanza – aprendizaje.
Enfoque enseñanza-aprendizaje: investigación formativa, Plan de estudios	C2 Aseguramiento de la colección
Seguimiento de las actividades y/o acciones en biblioteca	C3 Seguimiento a las necesidades de los usuarios
Misión del programa de estudios	C4 Personal bibliotecario
Competencias del egresado: comunicación efectiva y solución de problemas Enfoque de enseñanza-aprendizaje Plan de estudios	C5 Alfabetización informacional como escenario de aprendizaje
Plan estratégico institucional, Misión	C6: Apoyo a la investigación

Segunda parte: Relación entre los componentes de estudio e indicadores

El primer componente agrupa tres indicadores a evaluar: biblioteca tradicional, biblioteca virtual y repositorio pues ellos sirven de apoyo como servicios para la enseñanza- aprendizaje. La *“Guía para el desarrollo de la investigación formativa en el proceso de enseñanza aprendizaje”* que elaboró la facultad a la cual pertenece el programa de estudios alude que, para el desarrollo de la capacidad investigativa, específicamente la que responde a la *“capacidad de búsqueda, recuperación y procesamiento de la información”* se use distintos espacios que albergan información como *“bibliotecas, centros de referencia, bases de datos, etc.”* (Comisión de Asesoría Pedagógica USMP, 2020, diapositiva 7) por ello se consideró como sujetos de evaluación a dichos indicadores. Adicionalmente para el caso del C1.3, la finalidad de su evaluación se debió a poder verificar que se esté cumpliendo con los criterios

establecidos por Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica CONCYTEC, y con ello, garantizar que el programa de estudios cuente con el espacio adecuado para la difusión y acceso de su producción científica.

El segundo componente agrupa los indicadores de material bibliográfico, bases de datos requeridos de forma anual y porcentaje de bibliografía de acuerdo al programa de estudios. Como se indicó en el análisis de las necesidades del programa y los componentes de estudio; la actualización bibliográfica, tanto de la colección física y la virtual, debe estar asegurada para poder responder al enfoque de enseñanza aprendizaje escogido por el programa de estudios. La elaboración de los “Trabajos de investigación formativa”, que se les designa a los alumnos por cada asignatura del plan de estudios, necesita de material actualizado; considerando aún más que el área de las ciencias administrativas está en constante actualización y cada día surgen nuevas teorías y enfoques de la especialidad.

El tercer indicador refiere que el acervo bibliográfico debe responder directamente al plan de estudios del programa, de esa forma se estaría asegurando su vinculación y soporte académico (Herrera, 2019). Entre los componentes del mismo se encuentran los Syllabus de las asignaturas que conforman al programa, aquel documento que programa los contenidos, forma de evaluación y fuentes de información ligadas a la materia. Por ello, es pertinente evaluar si la colección bibliográfica de la Biblioteca Central responde a esas fuentes sugeridas y con él, asegurar el apoyo a la formación académica del alumno. Agregado a ello, también ayuda a conocer si se está apoyando al cumplimiento del objetivo estratégico del programa “Excelencia académica”, en el mismo se pretende asegurar todas las condiciones necesarias para la formación académica del alumno, conformado por los ingresantes (Estudios generales) y los de especialidad.

El tercer componente reúne a los indicadores reporte de satisfacción de usuarios y uso de servicios. Para el primer indicador se consideró el seguimiento a la percepción de los usuarios con respecto a los distintos elementos de biblioteca que involucren el ofrecerles servicios de apoyo en la enseñanza-aprendizaje, pues siendo ellos los clientes finales para los que se generan dichos servicios, se vuelve necesario conocer su grado de valoración como una forma de control o verificación de la calidad de la unidad. Dicho argumento tiene relación con la indicado por la International Organization for Standardization (ISO, 2015) pues dentro de la norma técnica de los requisitos de un Sistema de Gestión de la Calidad aluden al ciclo PVHA, específicamente al “verificar” como una forma de realizar seguimiento y medición de los productos y servicios conforme a los objetivos planificados. Por ello es que ubican a la satisfacción del cliente dentro de esta etapa. Con dicha postura, se vuelve inevitable considerar la satisfacción como seguimiento o accionar evidenciado del cumplimiento de biblioteca ante las necesidades del usuario y, por ende, del programa de estudios.

Para el caso del segundo indicador, una forma de demostrar si los usuarios utilizan los servicios brindados por biblioteca es a través de reportes que permiten visibilizar aquellos más demandados y los de baja afluencia. Dicha evaluación se hace más pertinente en un contexto de pandemia, pues es en ella donde la biblioteca virtual genera mayor visibilidad y requerimiento por parte de la comunidad académica.

Así mismo, el monitoreo al uso de servicios permite ser un sustento para la renovación de la colección virtual y una forma de control por parte de la Biblioteca Central hacia los servicios que ofrece.

El cuarto componente comprende los indicadores evaluación de los desempeños y capacitaciones anuales de los trabajadores de la Biblioteca Central. El primer indicador responde a la misión del programa de estudios pues para lograr personal

administrativo eficiente que permita el cumplimiento de los objetivos institucionales es necesario evaluarlos para mejorar su desempeño y con ello, descubrir sus necesidades requeridas para su formación competente en el puesto. Tal como lo señalan Díaz et al (2014) “La información obtenida orientará [...] la detección de las necesidades de formación, entre otras estrategias de gestión de los Recursos Humanos”. De igual forma, SINEACE (2018), tomando como referencia al estándar 32 de su modelo, alude como una alternativa la evaluación del desempeño para asegurar que las disposiciones establecidas por la propia institución respondan a lo que el programa necesita.

El segundo indicador también contesta a la misión del programa debido a que es pertinente conocer si la Biblioteca Central capacita a su personal en temas concernientes a su actualización profesional; para mejorar su desempeño como profesionales administrativos (Manzanares, 2018), bibliotecarias, para afianzar los conocimientos propios de su especialidad (Oliveira y Sousa, 2019) y seguridad y salud en el trabajo, para la protección física, mental y social del trabajador (Universidad de San Martín de Porres, 2019). Este último considerado además por ser parte de la política institucional de la universidad.

El quinto componente agrupa los indicadores programa ALFIN, evaluación del programa y el logro de competencias en los usuarios. El primer indicador se aborda debido a que el enfoque pedagógico y el plan de estudios del programa requieren de la adquisición de habilidades de investigación e información para el cumplimiento de los trabajos y evaluaciones encomendadas hacia los alumnos. Por ello, se ve necesario conocer de forma íntegra al programa ALFIN que la biblioteca implementa para analizar más a fondo su alcance y cobertura temática.

En el caso del segundo indicador, tomando nuevamente la postura del seguimiento como mecanismo de control a través de la percepción del cliente (ISO, 2015), el programa

de ALFIN visto como un servicio de biblioteca, no puede ser incorporado a la encuesta de satisfacción general pues su extensión y especificidad vinculada al logro de competencias de egreso se ciñe como a un seguimiento exclusivo de dicho servicio quedando limitado si se involucra como parte de la evaluación general. En consecuencia, se valora como una actividad posterior a la ejecución del mismo a fin de conocer la opinión del usuario y si, finalmente, cumplió el objetivo de lograr las competencias de egreso vinculadas a la habilidad informativa.

El tercer indicador es abordado pues tomando como referencia a SINEACE (2018) a través del estándar 33 de su modelo que alude al logro de competencias, indica que se debe hacer una evaluación periódica de la adquisición de las competencias para evidenciar su logro una vez se culmine la carrera. Dado que el componente está relacionado directamente con las competencias “Solución de problemas” y “Comunicación efectiva” la biblioteca debe asegurar si el programa de ALFIN cumple con el apoyo para su adquisición y de esa forma, afianzar su papel de soporte institucional.

Por último, el sexto componente reúne el indicador contribución a la calidad docente pues como se analizó previamente en la relación necesidad del programa y componente de estudio, el Plan Estratégico Institucional establece como uno de sus objetivos estratégicos el generar investigaciones de temática empresarial y social teniendo entre sus acciones el generar artículos científicos, incrementar docentes con grado de doctor y fomentar la coautoría. Dichas actividades están relacionadas con la biblioteca, Arciniegas, Gómez y Gregorio -Chaviano (2018) y Alonso-Arévalo (2017) señalan a la primera como una actividad esencial de apoyo a la investigación por parte de la biblioteca; sin embargo, las dos últimas pese a no ser ofrecidas directamente ayudan a cumplir dicho fin: el soporte al docente como apoyo investigativo le permite

afianzar sus capacidades investigativas en formación de sus progresos académicos. El fomento a la coautoría, se refleja a través del acompañamiento en la etapa de difusión científica por medio de la divulgación en espacios académicos especializados y su afianzamiento en identidad digital (Alonso-Arévalo, 2017). Por ese motivo, se evalúa si todas ellas son cumplidas como parte de la contribución a la calidad docente.

Tabla 11

Relación entre los componentes e indicadores

Componentes	Indicadores
C1 Servicios de apoyo para la enseñanza-aprendizaje	C1.1. Biblioteca tradicional
	C1.2. Biblioteca virtual
	C1.3. Repositorio
C2 Aseguramiento de colección	C2.1. Material bibliográfico requerido anual
	C2.2. Listado de bases de datos requeridas anual
	C2.3. Porcentaje de bibliografía de acuerdo al programa de estudios.
C3 Seguimiento a las necesidades de los usuarios	C3.1. Reporte de satisfacción de usuarios
	C3.2. Reporte de uso de servicios
C4 Personal bibliotecario	C4.1. Evaluación del desempeño de los trabajadores de la Biblioteca Central
	C4.2. Capacitaciones anuales para trabajadores de la Biblioteca Central
C5 Alfabetización informacional como escenario de aprendizaje	C5.1. Programa de alfabetización informacional
	C5.2. Evaluación del programa de alfabetización informacional
	C5.3. Evaluación del logro de competencias en los usuarios
C6: Apoyo a la investigación	C6.1. Contribución a la calidad de la investigación docente

Tercera parte: Relación entre los indicadores e instrumentos

SINEACE (2020) sugiere el empleo de instrumentos como cuestionarios, rúbricas, guía de foco grupal, lista de cotejo, guía de entrevista, entre otros (p. 7).

La presente investigación utilizó un instrumento por indicador a fin de otorgar una mejor cobertura y posterior diagnóstico situacional de la Biblioteca Central USMP. Por ello, se empleó la lista de cotejo y la guía de entrevista para dos indicadores específicos y, adicionalmente, matrices de verificación de evidencias para el resto de indicadores, pues tal como indica SINEACE (2020) hay flexibilidad en la elaboración de las técnicas e instrumentos de recolección de datos pues el objetivo es permitir al evaluador externo corroborar la información que el programa de estudios ha proporcionado (p.2).

Dado que la presente investigación no ha sido realizada por un evaluador externo y responde a un objetivo académico, se toma como referencia lo indicado en líneas anteriores rescatando la idea central que SINEACE (2020) comenta sobre la libertad de poder adecuar otros instrumentos que permita una mejor corroboración y análisis de las evidencias encontradas.

Tabla 12

Relación entre indicadores e instrumentos

Indicadores	Instrumentos
C1.1. Biblioteca tradicional	Matriz de verificación de servicios de la Biblioteca Central
C1.2. Biblioteca virtual	
C1.3. Repositorio	
C2.1. Material bibliográfico requerido anual	Matriz de actualización bibliográfica.
C2.2. Listado de bases de datos requeridas anual	
C2.3 Porcentaje de bibliografía de acuerdo al programa de estudios.	
C3.1. Reporte de satisfacción de usuarios	Matriz de verificación de satisfacción
C3.2. Reporte de uso de servicios	Matriz de verificación de uso de servicios.

C4.1. Evaluación anual del desempeño de los trabajadores de la Biblioteca Central	Guía de entrevista
C4.2. Capacitaciones anuales para trabajadores de la Biblioteca Central	Matriz de capacitación bibliotecaria
C5.1. Programa de alfabetización informacional	Matriz de programa de alfabetización informacional
C5.2. Evaluación del programa de alfabetización informacional	Matriz de verificación de satisfacción del programa ALFIN
C5.3. Evaluación del logro de competencias en los usuarios	Matriz de coherencia entre las competencias y programa ALFIN
C6.1. Contribución a la calidad de investigación docente	Matriz de Talleres de investigación docente

A continuación, un cuadro consolidado de los instrumentos utilizados y su procedencia para un mejor entendimiento de los mismos.

Tabla 13

Instrumentos de recolección de datos por componentes de estudio

Componente	Indicador	Instrumentos	Elaboración
C1 Servicios de apoyo para la enseñanza-aprendizaje	C1.1. Biblioteca tradicional	Matriz de verificación de servicios de la Biblioteca Central	Propia
	C1.2. Biblioteca virtual		
	C1.3. Repositorio	Lista de cotejo	Adaptada
C2 Aseguramiento de colección	C2.1. Material bibliográfico requerido anual	Matriz de actualización bibliográfica.	Propia
	C2.2. Listado de bases de datos requeridas anual		
	C2.3. Porcentaje de bibliografía de acuerdo al programa de estudios.	Matriz de vinculación entre los programas de estudio y acervo bibliográfico	Propia

C3 Seguimiento a las necesidades de los usuarios	C3.1. Reporte de satisfacción de usuarios	Matriz de verificación de satisfacción	Propia
	C3.2. Reporte de uso de servicios	Matriz de verificación de uso de servicios.	
C4 Personal bibliotecario	C4.1. Evaluación anual del desempeño de los trabajadores de la Biblioteca Central	Guía de entrevista	Propia
	C4.2. Capacitaciones anuales para trabajadores de la Biblioteca Central	Matriz de capacitación bibliotecaria	
C5 Alfabetización informacional como escenario de aprendizaje	C5.1. Programa de alfabetización informacional	Matriz de programa de alfabetización informacional	Adaptada
	C5.2. Evaluación del programa de alfabetización informacional	Matriz de verificación de satisfacción del programa ALFIN	Propia
	C5.3. Evaluación del logro de competencias en los usuarios	Matriz de coherencia entre las competencias de egreso y programa ALFIN	Adaptada
C6: Apoyo a la investigación	C6.1. Contribución a la calidad de investigación docente	Matriz de Talleres de investigación docente	Propia

4.4. Análisis de datos

Para la realización de la evaluación de la Biblioteca Central fue necesario que cada indicador sea evaluado en función de un instrumento a fin de conocer si lograba el cumplimiento de los criterios propuestos.

El grado de cumplimiento para dichos indicadores se determinó a través de una fórmula adaptada.

❖ **Fórmula original:****Figura 11***Fórmula original*

$$\% \text{ de alineación del plan curricular} = \frac{\text{Número de ítems "Si"}}{\text{Número total de ítems}} \times 100$$

Fuente: Velásquez (2019)

Descripción: La fórmula original del citado autor responde a la determinación del porcentaje de alineación del plan curricular de un programa de estudios a los requerimientos del SINEACE y SUNUEDU, para ello, hace uso de una lista de cotejo como instrumento. La determinación del porcentaje de alineación responde a todos los ítems señalados como “sí” entre el total de éstos y, el resultado, multiplicado por cien para una medida porcentual.

❖ **Adaptación:**

$\text{Grado de cumplimiento} = \frac{\text{Número de "Cumplidos"} \times 100}{\text{Número total de ítems}}$

Fuente: Adaptado de Velásquez (2019)

Objetivo: Medir el grado de cumplimiento de los indicadores propuestos por componentes del estudio en base al modelo de acreditación del SINEACE.

Descripción: Conocer el grado de cumplimiento de los indicadores a través de la estimación de la cantidad de ítems cumplidos por la Biblioteca Central en relación al total de criterios de cada instrumento aplicado, multiplicado por cien para establecer una medida porcentual.

Interpretación: Para interpretar los resultados en base a los grados de cumplimiento se detalla lo siguiente:

Tabla 14*Interpretación de los resultados en función del cumplimiento de los indicadores*

Nivel de cumplimiento	Descripción	Rango	Denominación
Ausencia absoluta del indicador	No se encontraron evidencias ni mención de mejora continua que demuestren que se tiene el estándar	0%	No logrado
Conocimiento del indicador	Las actividades y evidencias demuestran que se tiene el estándar definido, pero con poca cantidad de evidencias	1 - 25%	No logrado
Cumplimiento parcial del indicador	Los métodos son conformes con el estándar y evidencian parcialmente las actividades	26%-50%	No logrado
Buen nivel de cumplimiento del indicador	Las actividades son conformes con el estándar existe evidencia, pero no hay una mejora continua	51%-75%	Logrado
Cumplimiento total del indicador	Las actividades son conformes con el estándar y se cuenta con evidencias de aplicación permanentes y de mejora continua	76%-100%	Logrado plenamente

Adaptado de Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019.

Interpretación original:**Figura 12***Interpretación original*

Etapa	Denominación	Descripción
1	Inicio	El programa se encuentra revisando el estándar del modelo de acreditación (lectura y análisis).
2	Definición de criterios	El programa ha revisado el estándar y sus criterios asociados, ha entendido cómo esta información se traduce a las características y formas de trabajo de la institución / programa, y -de ser caso- ha adicionado sus propios criterios a evaluar.
3	Establecimiento de actividades	El programa ha establecido las actividades que evidencien su situación respecto al logro del estándar y los criterios asociados.
4	Integración de actividades (¿cómo? ¿para qué?)	Cada estándar cuenta con una justificación de cómo las actividades establecidas están orientadas al logro del estándar y para que le sirven.
5	Avance de actividades 25%	El programa ha ejecutado entre el 1% y 25% de sus actividades.
6	Avance de actividades 50%	El programa ha ejecutado entre el 26% y 50% de sus actividades.
7	Avance de actividades 75%	El programa ha ejecutado entre el 51% y 75% de sus actividades.
8	Avance de actividades 100%	El programa ha ejecutado entre el 76% y 100% de actividades.
9	Medición de impacto (control)	El programa ha medido el impacto de la ejecución de las actividades implementadas.
10	Justificación	El programa ha argumentado los logros de la implementación de actividades y ha evidenciado su situación (logro, logro pleno) respecto al estándar del modelo de acreditación.

Fuente: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019.

La interpretación de la citada universidad responde a la medición de su proceso de autoevaluación, la misma que se ajusta a los 10 niveles o etapas indicadas por el SINEACE.

La adaptación a la investigación se centró en los porcentajes o intervalos de los avances de la fuente original para que, de esa forma, pueda representar proporcionalmente los niveles propuestos en el presente estudio y sea más precisa la identificación de necesidades de mejora, segunda etapa del estudio. No se consideró pertinente utilizar las 10 etapas abordadas en la citada universidad debido a que responde a un enfoque holístico de todo el programa de estudios en conjunto. Los 5 niveles propuestos en la tesis se enfocan a centrar mejor la interpretación de los indicadores.

Fórmula adicional para indicador 5.3 – Componente 5

Adicionalmente, para el análisis del indicador 5.3 Evaluación del logro de competencias del usuario del componente C5 Alfabetización informacional como escenario de aprendizaje se determinó utilizar otra fórmula adicional de Velásquez (2019).

Figura 13

Fórmula original del indicador 5.3

Porcentaje de asignaturas por competencias del currículo del programa.

$$\% \text{ de asignaturas por competencias} = \frac{\text{Número de asignaturas de la competencia}}{\text{Número total de asignaturas del plan}} \times 100$$

Fuente: Velásquez (2019)

Descripción de la fórmula original: Se busca conocer el porcentaje de asignaturas del programa de estudio relacionadas a las competencias del perfil de egreso. Para ello, hace uso de una matriz de coherencia entre las asignaturas y las competencias.

Las asignaturas del programa de estudios son ubicadas de acuerdo a las competencias del egresado, y después, se estima el porcentaje por cada una de dichas competencias.

❖ **Adaptación**

% de contenidos de programa ALFIN por competencias =	$\frac{\text{Número de contenidos ALFIN por competencias}}{\text{Número total de contenidos ALFIN}} \times 100$
--	---

Definición: Porcentaje de contenidos del programa ALFIN en relación a las competencias del perfil del egresado.

Objetivo: Conocer el porcentaje de contenidos del programa ALFIN que aportan al logro de las competencias del egresado y, por ende, a los propósitos del programa de estudios.

4.5. Consideraciones éticas

Todas las fuentes de información consideradas en la presente investigación han sido citadas y referenciadas usando el formato American Psychological Association APA, 7ma edición respetando los derechos de sus autores. De igual forma, se elaboró siguiendo las Pautas para la presentación de las citas y referencias de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Presentación y análisis de resultados

Los resultados que a continuación se presentan consisten en las tres etapas de la investigación: Evaluación de la Biblioteca Central, identificación de necesidades de mejora y elaboración de un plan de mejora continua.

La primera se desarrolló en base a las evidencias recolectadas para determinar si los indicadores lograban cumplir los criterios establecidos en los instrumentos diseñados y, la segunda, en la identificación grupal de aquellos indicadores que necesitaban ser trabajados para lograr un cumplimiento idóneo en una siguiente evaluación. La última, en base a las anteriores, busca revertir las falencias encontradas en la evaluación.

5.1.1. Primera parte: Evaluación de la Biblioteca Central USMP bajo el estándar 31 del Modelo de acreditación nacional del SINEACE

Componente C1

- **Contextualización del componente:**

La Biblioteca Central USMP ofrece servicios tradicionales bajo la normativa del Reglamento del Sistema de Bibliotecas 2020 así como el acceso a su biblioteca virtual gestionada por contratos de suscripción anual con proveedores de bases de datos y libros electrónicos internacionales. De igual forma, posee un repositorio institucional que sigue las disposiciones nacionales del CONCYTEC y sus normativas internas como políticas de publicación, formato de autorización y guía de autores.

Matriz de verificación de servicios de la Biblioteca Central

Espacios como hemeroteca y centros de referencia son aludidos directamente como necesarios para la búsqueda de información, el proceso que forma parte de la etapa Planificación dentro de la “*Guía para el desarrollo de la investigación formativa en el proceso de enseñanza aprendizaje*” (Comisión de Asesoría Pedagógica USMP, 2020) que elaboró la facultad a la cual pertenece el programa de estudios.

Los servicios de lectura en sala y préstamo a domicilio son considerados dentro de los indicadores para la evaluación del C1.1 debido a que son elementos esenciales de toda biblioteca universitaria (Sánchez,2020), los cuales, permitirán apoyar la generación de conocimientos a través de espacios adecuados para el estudio y el de disponer material bibliográfico en tiempo adicional de acompañamiento al usuario.

Componente	Servicios de apoyo para la enseñanza-aprendizaje C1					
Indicador	servicio de lectura en sala	servicio de préstamo a domicilio	hemeroteca	Sala de referencia	Grado de cumplimiento	Evidencias
Biblioteca tradicional C1.1.	sí	sí	sí	sí	100%	Reglamento Sistema de Bibliotecas Universidad de San Martín de Porres 2020
Indicador	bases de datos multidisciplinarias	bases de datos especializadas	revistas electrónicas	libros electrónicos	Grado de cumplimiento	Evidencias
Biblioteca virtual C1.2.	sí	no	no	sí	50%	Contratos de suscripción periodo 2021 – 2022

$$\text{Grado de cumplimiento} = \frac{\text{Número de "Sí"}}{\text{Total de criterios}} \times 100$$

Interpretación:

- El indicador C.1.1 obtuvo un 100% de cumplimiento, el cual permite ubicarlo en el nivel de Cumplimiento total del indicador y, por tanto, un Logrado plenamente como resultado final. Con ello se puede precisar que la Biblioteca Central USMP ofrece en amplitud servicios bibliotecarios habituales.
- El indicador C1.2. obtuvo un 50% de cumplimiento el cual permite ubicarlo en el nivel de Cumplimiento parcial del indicador y, por tanto, un No logrado como resultado final. La Biblioteca Central USMP otorga a sus usuarios una biblioteca virtual orientada a los recursos de información multidisciplinarios entre bases de datos y libros electrónicos, pero no especializados.

Lista de cotejo para la evaluación del Repositorio institucional de la USMP

Adaptado de Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica

(CONCYTEC, 2021)

Componente	Servicios de apoyo para la enseñanza-aprendizaje C1			
Indicador	Repositorio institucional C.1.3.			
Alineamiento ALICIA 2.0.1.				
Ítem	Sí	No	Observación	Evidencias
Visibilidad				
¿Existe un enlace desde la página inicial de la institución al repositorio?	X			Página web de la Universidad de San Martín de Porres https://usmp.edu.pe
¿El repositorio ha sido registrado en al menos alguno de los siguientes directorios: Open DOAR, ROAR?	X			Registro en OpenDOAR: https://v2.sherpa.ac.uk/id/repository/2089 Registro en ROAR: http://roar.eprints.org/16081/
¿El repositorio tiene una URL amigable y segura?	X			https://repositorio.usmp.edu.pe/
¿El repositorio es recolectado por al menos uno de los siguientes recolectores: Google Académico, Open Aire, Base o Microsoft Academic?	X			Recolectado en Open Aire https://explore.openaire.eu/search/find?active=result&fv0=usmp&f0=q Recolectado en Base https://www.base-search.net/Search/Results?q=dccoll:ftunisanmartinpo&refid=dcreces NOTA: Falta agregar en Google Scholar
Políticas				
¿Existe un documento de acceso público, fácilmente accesible desde la página principal del repositorio en el que se establecen cuáles son los objetivos, alcance y funciones del mismo?	X			
¿Existe un documento de acceso público, fácilmente accesible desde la página principal del repositorio, en el que la institución expresa su compromiso en hacer disponibles los contenidos de forma permanente y tomar las medidas de preservación (tales como migraciones) necesarias para garantizar el acceso a los mismos?	X			Políticas del Repositorio académico de la USMP https://drive.google.com/file/d/1nBJUcGL9eyQiUuP8gxdUly6nEvLhs4ir/view
¿El repositorio cuenta con una política sobre acceso abierto?		X		-

Aspectos legales				Formato de autorización para publicación de tesis y trabajos de investigación https://drive.google.com/file/d/1Abwj0qRG0USlcpjC4myaEqvzsIymxstq/view
¿Existe una autorización por el autor o el titular de los derechos que permite la distribución de contenidos?	X			
¿Existe un documento de acceso público donde se ayude al autor a decidir si puede o no depositar el preprint o postprint del documento en otros repositorios?	X			Guía de autores https://drive.google.com/file/d/1z0plaP8iVE2lsa1dWdlsOD0iHeY9PutK/view
¿El autor reconoce que al depositar no está infringiendo ningún derecho de propiedad intelectual?	X			
Estadísticas y seguridad				
¿El repositorio proporciona un servicio de estadísticas sobre el uso de los documentos almacenados?	X		Adicionalmente se proporciona de forma interna el servicio de estadística de Awstats	https://repositorio.usmp.edu.pe/aws/awsstats.pl?config=usmp
¿Existe un procedimiento establecido sobre la elaboración de copias de seguridad, tanto del software sobre el que funciona el repositorio, los metadatos y los documentos propiamente dichos?	X			Políticas del Repositorio académico de la USMP https://drive.google.com/file/d/1nBJUcGL9eyQiUuP8gxdUly6nEvLhs4ir/view
Grado de cumplimiento del indicador	92%			

$$\text{Grado de cumplimiento} = \frac{\text{Número de "Sí"} \times 100}{\text{Total de criterios}}$$

Interpretación:

- El indicador C 1.3 obtuvo un 92% de cumplimiento frente a los criterios de la Guía ALICIA 2.0.1 propuesto por CONCYTEC, el cual permite ubicarlo en un Cumplimiento total y, por tanto, un Logrado plenamente como resultado final. Con dicho diagnóstico el Repositorio institucional de la USMP se encuentra en condiciones

adecuadas para afrontar evaluaciones orientadas a este elemento específico dentro de la Biblioteca.

- **Identificación de brechas del componente:**

Pese a cumplir íntegramente con ofrecer servicios tradicionales a la comunidad universitaria hace falta una actualización a sus documentos de gestión a fin de trazar mejoras y potenciar dichos servicios acorde a las nuevas demandas informativas de los usuarios. De igual forma, no se cuenta con suscripción a recursos virtuales especializados en el programa de estudio al que sirve y, adicionalmente, requiere una renovación a su página web a fin de generar mayor impacto en su comunidad. Con respecto al repositorio institucional se identifica que para proseguir con su mejoramiento continuo es necesario la regularización y publicación de su Política de acceso abierto en concordancia con los lineamientos y objetivos de investigación de la universidad. Así como el idear estrategias para una mayor interacción con los usuarios a fin de generar mayor visibilidad.

Componente C2

- **Contextualización del componente:**

La Biblioteca Central USMP conectora de las necesidades informativas que presentan los alumnos cuenta con una colección de acuerdo al Plan de estudios del programa de Administración. Así mismo, establece el requerimiento de materiales bibliográficos físicos y solicitudes anuales de renovación para su biblioteca virtual.

Matriz de actualización bibliográfica

Componente	Aseguramiento de colección C2				
Indicador	Material bibliográfico requerido anual – C 2.1				
Programa de estudio	Años			Logro del ítem	Evidencias
	Pre pandemia 2019	Pandemia			
		2020	2021		
Administración	7	No se solicitó renovación de colección		No cumplido	Informe N° 011 – BC – 2019
Total de títulos requeridos	7	0	0		
Cumplimiento del ítem	Cumplido	No cumplido	No cumplido		
Grado de cumplimiento del indicador				33%	
Indicador	Base de datos requeridas anual C2.2				
Multidisciplinarias	Años			Logro del indicador	Evidencias
	Pre pandemia 2019	Pandemia			
		2020	2021		
EBSCO Host – área empresarial	9	9	9	Cumplido	Acervo virtual de la Biblioteca Central USMP Contratos de suscripción a bases de datos 2019-2020-2021
Proquest Central – área empresarial	7	7	7	Cumplido	
E libro – área empresarial	446 libros	1188	1401	Cumplido	
Especializadas	2	-	-	No cumplido	
Grado de cumplimiento del indicador				75%	

$$\text{Grado de cumplimiento} = \frac{\text{Número de "Cumplido"} \times 100}{\text{Total de ítems}}$$

Interpretación:

- El indicador C 2.1 obtuvo un 33% de cumplimiento el cual permite ubicarlo en el nivel de Cumplimiento parcial del indicador y, por tanto, un No logrado como resultado final. La estimación se debe a que la biblioteca no ha considerado como una de sus actividades la actualización bibliográfica de su colección en el tiempo de pandemia, a diferencia de prepandemia que sí lo atendió, pero con una cantidad muy baja de títulos.

- El indicador C 2.2 cuenta con un 75% de cumplimiento el cual permite ubicarlo en el nivel Buen cumplimiento del indicador y, por tanto, un Logrado como resultado final. Sin embargo, tal como se reflejó en los resultados del C1.2, la Biblioteca Central no cuenta con recursos virtuales especializados en el programa de estudios en el contexto de pandemia, a diferencia de prepandemia que si se suscribió a dos bases de datos especializadas.

Matriz de vinculación entre programa de estudio y acervo bibliográfico

Componente	Aseguramiento de colección C2				
Indicador	Porcentaje de bibliografía de acuerdo al programa de estudios C 2.3				
Estudios Generales					
Ciclo	Número de título disponibles de acuerdo al programa de estudios	Total de referencias de acuerdo al programa de estudios	Grado de vinculación	Logro del ítem	Evidencias
Primer ciclo	15	53	28%	No cumplido	Reporte del total de libros ingresados a la biblioteca Syllabus por asignatura de acuerdo al Plan de estudios
Segundo ciclo	15	40	38%	No cumplido	
Grado de cumplimiento de Estudios Generales				0%	
Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos					
Programa de estudios	Número de títulos disponibles de acuerdo al programa de estudios	Total de referencias de acuerdo al programa de estudios	Grado de vinculación	Logro del Ítem	Evidencias
Administración	118	340	35%	No cumplido	Reporte de total de libros ingresados a la biblioteca
Grado de cumplimiento del indicador				0%	

$$\text{Grado de cumplimiento} = \frac{\text{Número de "Cumplido"}}{\text{Total de ítems}} \times 100$$

$$\text{Grado de vinculación} = \frac{\text{Número de títulos disponibles en BC}}{\text{Total de referencias del programa de estudios}} \times 100$$

Interpretación:

- Estudios Generales, programa que atiende a los dos primeros ciclos de carrera, obtuvo un 0% de cumplimiento pues su grado de vinculación con el acervo bibliográfico fue muy bajo, por tanto, se estima para él un No logrado como resultado final.
- De igual manera, la formación de carrera obtuvo un 0% de cumplimiento pues su grado de vinculación con el acervo bibliográfico fue también muy bajo, por tanto, se estima como un No logrado como resultado final.
- La pausa en pandemia impidió una solicitud de renovación bibliográfica trayendo como consecuencia que la vinculación entre el programa de estudios y el acervo bibliográfico sea aún más alejada. Así mismo, del análisis se desprende que pese a poseer una extensa colección, la Biblioteca Central no contempla la actualización de la misma tomando como referencia los Syllabus pues muchos de los materiales ya adquiridos no responden a las necesidades específicas del Plan de estudio del programa.

➤ Identificación de brechas del componente:

Se ha discontinuado con solicitudes de renovación bibliográfica física del programa de estudios en el contexto de pandemia, así como también, no se ha actualizado o incrementado el requerimiento de suscripción a recursos virtuales especializados pues existe una continuación de los mismos proveedores en los últimos tres años. De igual forma, se cuenta con una colección que no tiene una vinculación lo suficientemente representativa para el programa de estudios analizado.

Componente C3

- **Contextualización de la dimensión:**

La Biblioteca Central USMP tiene una afluencia de usuarios concurrida tanto a nivel de servicios presenciales como en el uso de la biblioteca virtual verificados a través de reportes y estadísticas de uso. Asimismo, por medio de los informes del programa de atención al usuario organizado por la universidad, identifica el grado de satisfacción que percibe la comunidad universitaria hacia los diferentes elementos que comprenden la unidad.

Matriz de reporte de satisfacción de la Biblioteca Central

Componente		Seguimiento a las necesidades de usuarios – C. 3				
Indicador		Reportes de satisfacción C 3.1.				
Elementos		Pre pandemia - 2019	Pandemia		Grado de cumplimiento del indicador	Evidencias
		Usuarios encuestados	2020	2021		
		286	0	0		
		Grado de satisfacción	Grado de satisfacción	Grado de satisfacción		
Personal		71%	No se realizó encuesta de satisfacción	No se realizó encuesta de satisfacción	33%	Informe “Acertando con la atención al usuario- Biblioteca Central 2019”
Infraestructura	Sala de estudio individual	61%				
	Sala grupal	60%				
Recursos	Colección	68%				
	Biblioteca virtual	69%				
Difusión	Redes sociales	48%				
	Página web	53%				
Valoración general		65%				
Logro del ítem		Cumplido	No cumplido	No cumplido		

$$\text{Grado de cumplimiento} = \frac{\text{Número de "Cumplido"}}{\text{Total de ítems}} \times 100$$

Interpretación:

- El indicador C 3.1 obtuvo un 33% de cumplimiento el cual permite ubicarlo en el nivel de Cumplimiento parcial del indicador y, por tanto, un No logrado como resultado final. Esto se debe a que no se han realizado encuestas de satisfacción durante el tiempo de pandemia, por ende, la Biblioteca Central desconoce el grado de satisfacción que posee frente a sus usuarios en ese periodo.
- La encuesta de satisfacción realizada en el año pre pandemia refleja una valoración alta para todos los elementos evaluados, a excepción de las redes sociales puesto que fue el único que obtuvo un porcentaje inferior al 50%. De ello se desprende que la comunidad universitaria se encontraba conforme con la biblioteca, sin embargo, esa percepción pudo haber cambiado en el contexto de estudio virtual.

Matriz de reportes de uso de servicios

Para el análisis del indicador se incluye a los servicios presenciales pues la finalidad fue conocer si la unidad tuvo visibilidad y alcance en el uso de dichos servicios en el tiempo de prepandemia.

Componente		Seguimiento a las necesidades de usuarios C. 3				
Indicador		Reportes de uso de servicios C 3.2.				
Biblioteca virtual		Accesos			Logro del ítem	Evidencias
Multidisciplinarias		Pre pandemia 2019	Pandemia			
			2020	2021		
EBS	Human Resources Abstracts	6307	47828	90423	Cumplido	Reporte de uso de bases de datos
	Academic Search Complete	7557	50990	93879		
	Small Business Reference Center	6338	48275	91132		
	Regional Business News	6335	48469	91203		
	Entrepreneurial Studies Source	6307	48203	91075		
	Business Source Complete	6667	50537	93883		
	Risk Management Reference Center	6305	47864	90681		
	Fuente Académica Premier	6582	45884	93251		
Newswires	8337	53257	99742			
PROQUEST	ABI/INFORM Collection	21106	31405	51926		
	Canadian Business & Current Affairs Database information	21103	31403	51920		
	Accounting, Tax & Banking Collection	21110	31420	51931		
	Asian & European Business Collection	21097	31399	51914		
	Business Market Research Collection information	21112	31402	51942		
	Continental Europe Database information	21097	31420	51927		
	Latin America & Iberia Database information	21104	31439	51909		
E libro	Ciencias administrativas	1210	5431	8311		
Especializadas		3	Sin suscripción		No cumplido	
Datrade (acceso local)						
Top Online Vip						
Servicios presenciales		2019	2020	2021	Cumplido	Reporte anual de afluencia de
Consultas en sala individual		33,195	1229	-		

Préstamos de sala grupal	11,672	450	-	usuarios 2019 y 2020 Registro de uso del servicio de referencia 2019
Préstamos de libros a domicilio	897	273	-	
Préstamo de PC	32,190	520	-	
Grado de cumplimiento del indicador				67%

$$\text{Grado de cumplimiento} = \frac{\text{Número de "Cumplido"} \times 100}{\text{Total de ítems}}$$

Interpretación:

- El indicador C 3.2 obtuvo un 67% de cumplimiento el cual permite ubicarlo en el nivel de Buen nivel de cumplimiento y, por tanto, un Logrado como resultado final. La Biblioteca Central realiza un seguimiento anual del uso de sus servicios virtuales (biblioteca virtual en tiempo de pandemia) y presenciales (en el tiempo pre pandemia) pero no contar con recursos especializados en Administración reduce el nivel de cumplimiento para el indicador en conjunto.
- Se puede observar un incremento significativo y progresivo del uso de la biblioteca virtual en el tiempo de pandemia debido a la influencia directa del estudio a distancia que adoptó la universidad.

➤ Identificación de brechas del componente:

La biblioteca virtual no cuenta con estadísticas de uso por facultad o programa de estudios, lo que imposibilita un seguimiento real para dichas entidades. Otra brecha identificada es la discontinuidad en realización de la aplicación de encuestas de satisfacción hacia los usuarios, pues dejaron de aplicarse en el tiempo de pandemia.

Componente C4

Contextualización del componente:

La Biblioteca Central de la USMP conoce la misión del programa de estudios en el que detalla la inclusión de profesionales académicos y administrativos eficientes y competentes, por lo cual, identifica los puestos laborales a través de su Manual de Organización y Funciones. Así mismo, fomenta su participación en las capacitaciones desarrolladas por la Oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo de la universidad y realiza un seguimiento de sus actividades a través de informes hacia la dirección de biblioteca.

Guía de entrevista a la jefa de Biblioteca Central USMP

Utilizar la revisión documental como técnica de recolección de datos a las evidencias encontradas para el análisis del indicador C4.1 no garantizaba una interpretación integra de la misma. Ante ello, se optó por utilizar la entrevista estructurada dirigida a la jefa de la Biblioteca Central, al ser el personal más próximo quien se encargaba de evaluar el desempeño de los trabajadores. De esa forma, se pudo obtener información más amplia y con ello lograr una mejor interpretación de la misma.

Nombre de la institución	Biblioteca Central de la Universidad de San Martín de Porres							
Nombre del programa de estudios	Administración- Facultad de Ciencias Administrativas							
Objetivo	Conocer si la Biblioteca Central USMP evalúa el desempeño de sus trabajadores y la forma en cómo se realiza.							
Evaluado	Jefa de Biblioteca Central USMP							
Componente-Indicador	Personal bibliotecario C4 – C 4.1							
Dimensión	Indicador	Ítem	Pregunta	Respuesta	Pre pandemia	Pandemia	Logro del ítem	Evidencias
Personal bibliotecario C4	C 4.1 Programa de evaluación de desempeño de los trabajadores del CIR	1	¿Cómo el CIR supervisa y realiza seguimiento de las labores que el personal lleva a cabo en el desempeño de sus funciones?	<p>Hasta el año 2019 la supervisión se realizaba a través de los coordinadores de biblioteca.</p> <p>El coordinador del área de procesos técnicos recopilaba los informes mensuales del personal bibliotecólogo y se sintetizaba a fin de año a través de un cuadro estadístico de producción (caso procesamiento técnico) y de memoria informativa (caso de actividades y tareas resaltantes).</p> <p>El coordinador del área de Atención al usuario realizaba el seguimiento al personal técnico de dicha área recopilando los tickets de atención para la estadística respectiva.</p> <p>Dicha información era enviada hacia mi persona a fin de verificar el cumplimiento de los objetivos planteados a inicios de año.</p> <p>Actualmente la supervisión de actividades se da por medio de un solo coordinador y la responsable del Repositorio institucional, quienes me hacen llegar mensualmente las actividades realizadas por el personal permanente.</p>	sí	sí	No cumplido-50%	Informe de desempeño de personal de biblioteca 2019

	2	¿Se realiza una evaluación del desempeño de los trabajadores?	Sí, se realizaba hasta fines del 2019	sí	no
	3	¿Cómo se realiza dicha evaluación?	Mediante una entrevista y ficha de evaluación del personal. La misma que se realizaba una vez al año. La ficha de evaluación era completada por los coordinadores de cada área, la cual al final era verificada por mi persona para posteriormente proceder con la entrevista con cada evaluado.	sí	no
	4	¿Se le comunica al trabajador la calificación obtenida en la evaluación?	Sí, se les enseñaba la nota obtenida y las observaciones respectivas de sus desempeños.	sí	no
	5	¿Cuentan con medidas de estímulo o formas de reconocimiento hacia el personal por su desempeño óptimo?	Se tuvo en cuenta la idea del empleado del mes, colocar su imagen durante un mes por su mejor desenvolvimiento en atención al usuario.	no	no
Grado de cumplimiento del indicador				80%	20%
Logro del indicador				Cumplido	No cumplido

Grado de cumplimiento = $\frac{\text{Número de "Si"}}{\text{Total de ítems}} \times 100$

Total de ítems

Interpretación:

- El indicador C4.1 obtuvo un 50% de cumplimiento el cual permite ubicarlo en el nivel Cumplimiento parcial del indicador y, por tanto, No logrado como resultado final.
- La evaluación del desempeño laboral en el contexto de pre pandemia se realizaba a cargo de la jefa de la Biblioteca Central, tras la llegada de la pandemia dicha actividad dejó de realizarse pues no pudo ser adecuada a un contexto virtual, lo que ocasionó la interrupción del mismo y, por ende, el incumplimiento del indicador en conjunto.
- El seguimiento a las actividades del personal sí fue continuado en el tiempo de pandemia; así mismo, el programa de reconocimiento o estímulo laboral fue el único elemento que no se ha concretado en la unidad formalmente por lo que fue tomado como un punto a desarrollar en la corrección de falencias de la presente evaluación.

Matriz de capacitación bibliotecaria

Componente	Personal bibliotecario C 4																
Indicador	Capacitaciones anuales para trabajadores del CIR C 4.2																
Tipo de capacitación	Número de capacitaciones						Número de personal capacitado						Temas de capacitación por tipo de personal		Área beneficiaria y producto	Logro del ítem	Evidencias
	Solicitadas			Recibidas			P			C			P	C			
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021					
Actualización profesional	11	10	-	2	-	-	1	-	-	2	-	-	-	Atención al cliente y Manejo de Marca Personal (2019)	Atención al usuario y Procesos Técnicos	No cumplido	Certificados de la capacitación
														Elaboración del Manual de Funciones por Competencias (2019)	Producto: Manual de Organización y Funciones 2019		
Bibliotecarias	4	4	-	-	2	-	-	7	-	-	8	-	-	Uso y manejo de Datatrade (2020) Uso y manejo de Top Online Vip (2020)	Atención al usuario y Procesos Técnicos	No cumplido	Listado de asistencia
Seguridad y Salud en el Trabajo	-	-	-	4	2	4	8	7	7	9	2	2	-	Autocuidado y salud en el trabajo Riesgos y exigencias del trabajo Acciones preventivas ante accidentes e incidentes laborales Un futuro del trabajo seguro y saludable	Biblioteca Central	Cumplido	Registro de inducción y capacitación
Grado de cumplimiento del indicador																33%	

$$\text{Grado de cumplimiento} = \frac{\text{Número de "Cumplido"}}{\text{Total de ítems}} \times 100$$

Interpretación:

- El indicador C 4.2 obtuvo un 33% de cumplimiento el cual permite ubicarlo en el nivel de Cumplimiento parcial del indicador, por tanto, un No logrado como resultado final.

Este diagnóstico se determinó porque el único tipo de capacitación que se ha mantenido activo en el contexto de pre pandemia y pandemia ha sido el de Seguridad y Salud en el Trabajo, a diferencia de Actualización profesional y Bibliotecarias, lo que hace indicar que la universidad busca fomentar la cultura de cuidado y seguridad de sus trabajadores para la realización adecuada de sus labores pero no se viene enfocando en las capacitaciones que mejoren el desempeño profesional y laboral en base a las necesidades específicas de la unidad.

- Los años 2019 y 2020 fueron los tiempos que mayor actividad e interacción tuvo el indicador, tanto para el requerimiento como para la realización de capacitaciones; sin embargo, el personal permanente fue el que menor participación tuvo frente a los contratados.

➤ Identificación de brechas del componente:

Se cuenta con poco personal bibliotecólogo para dar continuidad a los servicios virtuales y demás actividades realizadas en pre pandemia. Así mismo, no se ha dado mucho énfasis a ejecutar capacitaciones de actualización profesional y bibliotecaria desde el inicio de pandemia. Por último, se ha discontinuado la evaluación de desempeño anual y no se cuenta con programas de estímulo o reconocimiento laboral que permita generar mayor compromiso en el trabajador.

Componente C5

➤ Contextualización del componente:

La Biblioteca Central USMP realiza talleres de habilidades informativas dirigidos a alumnos de Estudios Generales en el marco del curso de Métodos de estudio. El mismo se organiza en conjunto con el docente coordinador a cargo de la asignatura y tiene una duración de una semana, dos veces al año. Dicho programa es gestionado en base al Plan de capacitaciones anuales elaborado por la biblioteca.

Matriz del programa de alfabetización informacional

Adaptado de Mora et al (2018) y Hernández (2002)

Los componentes que abordan la presente matriz fueron tomados de Mora et al (2018) y Hernández (2002) a fin de garantizar una correcta evaluación en alusión al programa de Alfabetización Informacional. Los criterios considerados permiten el análisis integral del programa ALFIN de la Biblioteca Central para, en consecuencia, determinar sus fortalezas y debilidades.

Componente		Alfabetización informacional como escenario de aprendizaje C 5													
Indicador		Programa de alfabetización informacional C 5.1													
Programa de ALFIN															
Objetivo	Duración	Evaluación	Alcance	Año	Usuarios capacitados	Contenidos	Objetivo específico de los contenidos	Horas teóricas	Horas prácticas	Total de horas	Productos generados	Evaluación	Logro del ítem	Evidencias	
Formar usuarios autónomos en el proceso de búsqueda de información, así como en el uso de los recursos virtuales que ofrece la biblioteca a la comunidad USMP.	1 semana	No se realiza	Alumnos de Estudios Generales matriculados en el curso de Métodos de estudio	Pre pandemia 2019	215	Página y catálogo del SIBUS Biblioteca virtual USMP: EBSCO, Proquest y e-libro Recursos en Open Access	Brindar información de la biblioteca mediante charlas informativas sobre el uso, servicios y sus recursos	30 minutos	1	1 h 30 minutos	Encuesta de satisfacción Búsqueda de un documento para el curso	No se realiza	Cumplido	Plan de capacitaciones Listas de asistencias	
				Modalidad virtual											
				Pandemia	2020	No se realizó programa de ALFIN									
				2021	No se realizó programa de ALFIN										No cumplido
Grado de cumplimiento del indicador													33%		

$$\text{Grado de cumplimiento} = \frac{\text{Número de "Cumplido"} \times 100}{\text{Total de ítems}}$$

Interpretación:

- El indicador C 5.1 obtuvo un 33% de cumplimiento el cual permite ubicarlo en el nivel de Cumplimiento parcial del indicador y, por tanto, un No logrado como resultado final. Esto se debe a que no hubo una adaptación a la modalidad virtual en el contexto de pandemia, solo se contaba con la modalidad presencial realizado en pre pandemia.

Matriz de reporte de satisfacción del programa ALFIN

El instrumento busca realizar un seguimiento al programa ALFIN para determinar el impacto que tuvo en los usuarios pertenecientes al programa académico de Administración y con ello conocer si el servicio apoya al cumplimiento del logro de las competencias de egreso.

Componente	Alfabetización informacional como escenario de aprendizaje C5					
Indicador	Evaluación del Programa de Alfabetización informacional C5.2					
Elementos	2019		2020	2021	Grado de cumplimiento del indicador	Evidencias
	Usuarios encuestados		Usuarios encuestados	Usuarios encuestados		
	2019-1	2019-2	0	0		
	96	119				
	Grado de satisfacción		Grado de satisfacción	Grado de satisfacción		
Accesibilidad a la biblioteca virtual	90%	92%			33%	Informe N°04-BC-2019 Informe N°017-BC-2019
Condiciones e infraestructura (conectividad, aulas, equipos)	86%	77%				
Material de apoyo (ppts, tríptico informativo)	91%	95%				
Evaluación de los contenidos en relación al desarrollo de los trabajos de investigación	97%	96%				
Evaluación del capacitador	94%	93%				
Logro del ítem	Cumplido		No cumplido	No cumplido		

$$\text{Grado de cumplimiento} = \frac{\text{Número de "Cumplido"} \times 100}{\text{Total de ítems}}$$

Interpretación

- El indicador C5.2 obtuvo un 33% de cumplimiento el cual permite ubicarlo en el nivel de Cumplimiento parcial del indicador y, por tanto, un No logrado como resultado final. Esto debido a que, como se determinó en el anterior indicador, el programa ALFIN no ha tenido continuidad en el contexto de pandemia. En consecuencia, su pausa también ocasionó que no se lo evalúe a través de la percepción del usuario capacitado.

- De acuerdo a los resultados analizados se puede inferir que el programa ALFIN tuvo buena aceptación por parte de los estudiantes pues su grado de satisfacción en cada elemento evaluado fue muy alto y, que incluso, se incrementó en el segundo semestre del 2019 – 2. El elemento con el menor porcentaje de satisfacción, a comparación de los otros analizados, fue las condiciones e infraestructura y que inclusive disminuyó aún más en la siguiente evaluación realizada. Esto puede indicar que las condiciones para las capacitaciones en los ambientes de la universidad no eran las adecuadas para un mejor desenvolvimiento y comodidad del usuario.

Matriz de coherencia entre las competencias y programa ALFIN

Adaptado de Velásquez (2019)

Para la evaluación del logro de competencias fue necesario apoyarse de un estándar internacional enfocado en el desarrollo de habilidades informativas a fin de ubicar los contenidos del programa ALFIN de la Biblioteca Central en un elemento específico del modelo y así, garantizar que se aborde de forma íntegra la adquisición de competencias informativas.

El estándar internacional escogido fue “Los siete pilares de SCONUL de las Habilidades Informativas” de Society of College, National and University Libraries (SCONUL, 2011) debido a que está enfocado directamente en la educación superior, a diferencia de otros que son modelos aplicables para cualquier tipo de biblioteca y tienen más años de antigüedad.

Por lo cual, supone un documento idóneo a las necesidades de la presente investigación.

Los contenidos de los programas ALFIN son ubicados en relación a las competencias del egresado a fin de determinar cuántos de ellos fueron abordados.

Componente	Alfabetización informacional como escenario de aprendizaje C5			
Indicador	Evaluación del logro de competencias del usuario C5.3			
Contenidos temáticos del Programa de ALFIN	Página y catálogo del SIBUS - Biblioteca virtual USMP: EBSCO, Proquest y e-libro - Recursos en Open Access [Recopilar]			
Modelo SCONUL (2011)	Identificar – Alcanzar-Planificar-Recopilar-Evaluar-Administrar-Presentar			
Competencias del egresado	Acciones correctivas de la competencia vinculada a la BC	Programa ALFIN – Biblioteca Central USMP	% contenidos del programa ALFIN por competencia en base a SCONUL	Logro de la competencia
Comunicación efectiva Expresa e interpreta ideas de manera efectiva, en forma oral y escrita, en lengua castellana, aplicando ayudas audiovisuales y con uso correcto de las normas académicas de nivel universitario.	Mejoramiento en la elaboración de presentaciones efectivas	No se aborda	0%	No cumplido
Solución de problemas Plantea problemas y soluciones de la gestión empresarial con visión sistémica haciendo uso de conocimientos del campo de su formación.	Contribución en el desarrollo de capacidad investigativa.	Página y catálogo del SIBUS - Biblioteca virtual USMP: EBSCO, Proquest y e-libro - Recursos en Open Access [Recopilar-pilar SCONUL]	14%	No cumplido
Total de pilares SCONUL abordados en programa ALFIN		1		
Total de pilares SCONUL		7	100%	
Logro del indicador		No cumplido		

% de contenidos de programa ALFIN por competencias =	$\frac{\text{Número de contenidos ALFIN por competencias}}{\text{Número total de contenidos ALFIN}} \times 100$
--	---

Interpretación:

- La competencia “Comunicación efectiva” no es abordada dentro de los contenidos del programa ALFIN de la Biblioteca Central, por lo cual obtuvo un 0% de cumplimiento, el mismo que permite ubicarlo en el nivel Ausencia absoluta del indicador y, por tanto, un No cumplido como resultado final.
- La competencia “Solución de problemas” es abordada dentro de los contenidos del programa ALFIN a través del pilar Recopilar del modelo SCONUL pues se explyaya en temas de búsqueda de información y acceso a recursos tanto en Open Access como suscritos por la universidad. Por lo cual, obtuvo un 14% de cumplimiento, el mismo que permite ubicarlo en el nivel conocimiento del indicador y, por tanto, un No cumplido como resultado final.
- El bajo porcentaje para dicha competencia se debe a que solo aborda uno de los siete pilares del modelo SCONUL. Esto demuestra que no se está formando en el usuario las competencias informativas de manera completa pues solo se centra en el “Recopilar” más no en los distintos pilares que aborda el modelo; tales como, “Identificar” dando inicio al proceso de adquisición de las habilidades como es el identificar una necesidad informativa, “Alcanzar” como pilar que describe la capacidad del alumno en el poder diferenciar las fuentes y tipo de información; “ Planificar”, el generar estrategias antecesoras a la búsqueda de información; “Evaluar”, habilidad que permite identificar criterios de evaluación de la información encontrada para así comparar los resultados obtenidos y “Administrar”, pilar que aborda la organización de la información en forma ética. Todos los mencionados pilares coadyuvan al desarrollo de las capacidades investigativas en los alumnos y por consecuencia en el logro de la competencia.

- El pilar “Presentar” contempla la aplicación del conocimiento a través de la presentación de los resultados de la investigación empleando técnicas y herramientas que sintetizan la información, identificando los diferentes estilos de escritura y presentación y las formas de comunicar sus resultados. Abordar dicho pilar en el programa ALFIN ayudaría a lograr el cumplimiento de la competencia “Comunicación efectiva”.

➤ **Identificación de brechas del componente:**

No se han desarrollado talleres de habilidades informativas en la pandemia. Así mismo, el alcance solo se limita a estudiantes del primer año de estudios, por lo cual, la temática está relacionada a un campo general y básico en competencia informativa. No son considerados los alumnos de ciclos superiores que presentan necesidades avanzadas en información. Adicionalmente, el programa ALFIN no ha sido actualizado acorde a la nueva modalidad de estudio, ni cobertura temática. Así como tampoco ha seguido directrices internacionales para su elaboración.

De igual forma, la biblioteca no realiza un seguimiento o medición del impacto de dichos talleres después de haber sido ejecutados pues no se evalúa el aprendizaje del alumno ni se informa a los programas de estudio al respecto.

Componente C6

➤ **Contextualización del componente:**

La Biblioteca Central USMP como parte del apoyo a la investigación en la universidad realiza talleres de apoyo a la investigación dirigido a docentes del programa de estudios al que sirve. El mismo es realizado dos veces al año y tiene una duración de una semana con dos horas de duración por sesión.

Matriz de talleres de investigación docente

Alonso-Arévalo (2017) indica que el apoyo a la investigación por parte de una biblioteca universitaria se puede dar, entre otras, a través de asesorías especializadas en distintos temas que competen al proceso de producción científica.

Ante ello, se hace pertinente evaluar si la Biblioteca Central cumple con el apoyo a las actividades aludidas dentro del Plan Estratégico Institucional por medio del servicio de capacitación dirigida a los docentes del programa de estudios.

Componente		Apoyo a la investigación								
Indicador		Contribución a la calidad de la investigación docente								
Talleres de apoyo a la calidad investigativa										
Objetivo	Duración	Año	Usuarios investigadores capacitados	Grado de satisfacción del usuario	Contenidos	Producto de la sesión	Seguimiento después del taller	Logro del indicador	Evidencias	
Incentivar el interés hacia el área de la investigación y producción científica	1 semana	2019 - 1	20	92%	Creación de identificador digital: Open Research and Contribution ID – ORCID Criterios generales para publicación en revistas indexadas Herramientas para la investigación y docencia: Google Drive	Identificador digital ORCIDS creados	No se realizó	Cumplido	Plan de actividades de Talleres de Habilidades Informativas – marzo y agosto	
		2019 - 2	7	96%	Estrategias de búsquedas de información: aplicación de algoritmos y operadores booleanos ¿Cómo publicar revistas académicas?: criterios generales e indexación en bases de datos especializadas Taller de herramientas aplicada a la docencia: Google Drive	No se generaron productos			Informe N° 05-BC-2019 Listas de asistentes	
	Modalidad virtual									
	2020	No se realizó el taller							No cumplido	
	2021	No se realizó el taller							No cumplido	
Grado de cumplimiento del indicador								33%		

$$\text{Grado de cumplimiento} = \frac{\text{Número de "Cumplido"} \times 100}{\text{Total de ítems}}$$

Interpretación:

- El indicador C 6.1 obtuvo un 33% de cumplimiento el cual permite ubicarlo en el nivel de Cumplimiento parcial del indicador y, por tanto, un No logrado como resultado final. Esta determinación se debe a que los talleres de apoyo a la investigación tuvieron ejecución en tiempo pre pandemia. Al igual que el programa ALFIN, no hubo una adaptación de los talleres a un contexto virtual por el tiempo de pandemia, lo que ocasiona un bajo porcentaje de cumplimiento para el indicador evaluado.
- Se destaca que los contenidos impartidos en los talleres de apoyo a la investigación realizados en pre pandemia responden directamente a los objetivos estratégicos pues abordaron temas que permiten el cumplimiento de aquellas metas investigativas del programa de estudios.

➤ Identificación de brechas del componente:

Los talleres de formación investigativa de la biblioteca no han podido ser adaptados a una modalidad virtual en el tiempo de pandemia por lo que han sido discontinuados.

5.1.2. Segunda parte: identificación de las necesidades de mejora de la Biblioteca Central

Una vez realizada la evaluación se procedió a elaborar una matriz consolidada de todos los componentes e indicadores con el fin de identificar aquellos ítems destacados y los que necesitan ser trabajados en la última etapa de la investigación.

Tabla 15

Matriz de evaluación de la Biblioteca Central USMP

Componente	Indicador	Grado de cumplimiento	Nivel de cumplimiento	Cumplimiento
C1 Servicios de apoyo para la enseñanza-aprendizaje	C1.1 Biblioteca tradicional	100%	Cumplimiento total	Logrado plenamente
	C1.2 Biblioteca virtual	50%	Cumplimiento parcial	No logrado
	C1.3 Repositorio	92%	Cumplimiento total	Logrado plenamente
C2 Aseguramiento de la colección	C2.1 Material bibliográfico requerido anual y por especialidad	33%	Cumplimiento parcial	No logrado
	C2.2 Listado de bases de datos requeridas anual y por especialidad	75%	Buen nivel de cumplimiento	Logrado
	C2.3 Porcentaje de bibliografía de acuerdo al programa de estudios.	0%	Ausencia absoluta	No logrado
C3 Seguimiento a las necesidades de los usuarios	C3.1 Reportes de satisfacción	33%	Cumplimiento parcial	No logrado
	C3.2 Reportes de uso de servicios	67%	Buen nivel de cumplimiento	Logrado
C4: Personal bibliotecario	C4.1 Evaluación anual del desempeño de los trabajadores del CIR	50%	Cumplimiento parcial	No logrado

	C4.2 Capacitaciones anuales para trabajadores del CIR	33%	Cumplimiento parcial del indicador	No logrado
C5: Alfabetización informacional como escenario de aprendizaje	C5.1 Programa de alfabetización informacional	33%	Cumplimiento parcial del indicador	No logrado
	C5.2 Evaluación del programa de alfabetización informacional	33%	Cumplimiento parcial	No logrado
	C5.3 Evaluación del logro de competencias informativas en los usuarios	14%	Conocimiento del indicador	No logrado
C6: Apoyo a la investigación	C6.1 Contribución a la calidad de la investigación docente	33%	Cumplimiento parcial	No logrado

Tabla 16

Cuadro consolidado de la evaluación por indicador

Cumplimiento	Indicador
Logrado plenamente	2
Logrado	2
No logrado	10
Total de indicadores	14

Se puede observar que se cuenta con dos indicadores como “Logrados plenamente” el C.1.1 Biblioteca tradicional y C 1.3 Repositorio correspondientes al componente C1 Servicios de apoyo para la generación de conocimiento; dos indicadores adicionales obtuvieron un nivel “Logrado” como el caso del C.2.2 Listado de bases de datos requeridas anual, del componente C2 y el C3.2 Reportes de uso de servicios del componente C3.

El resto de indicadores no lograron alcanzar el cumplimiento puesto que no se encontraron evidencias que permitan demostrar el avance o mejora del criterio.

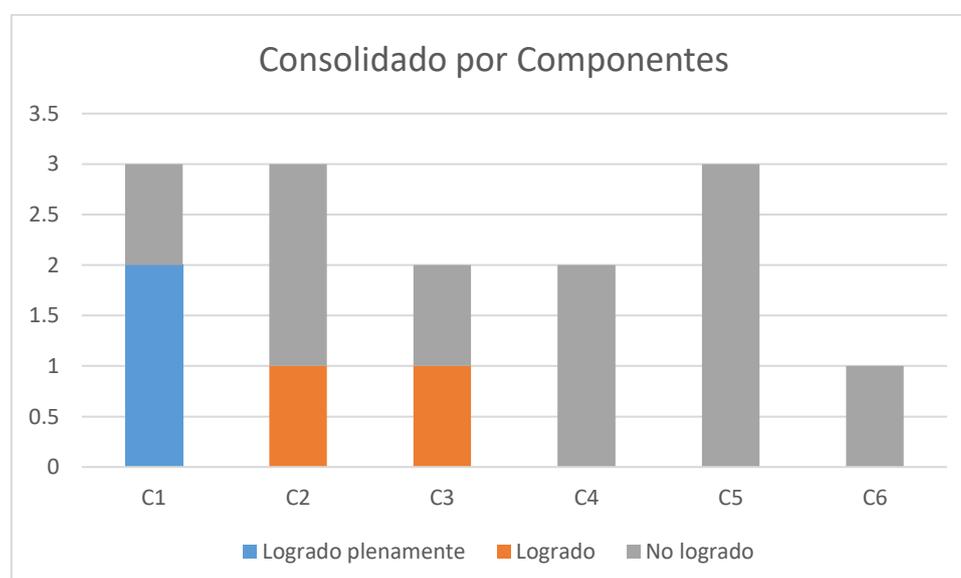
Tabla 17

Cuadro consolidado por componentes

Componentes	Logrado plenamente	Logrado	No logrado
C1 Servicios de apoyo para la enseñanza-aprendizaje	2		1
C2 Aseguramiento de la colección		1	2
C3 Seguimiento a las necesidades de los usuarios		1	1
C4 Personal bibliotecario			2
C5 Alfabetización informacional como escenario de aprendizaje			3
C6 Apoyo a la investigación			1

Figura 14

Consolidado por componentes



Los componentes C1, C2 y C3 tienen al menos un indicador Logrado o Logrado plenamente, siendo el componente C1 el de mejor posición en cumplimiento de indicadores del total de componentes presentados en la investigación pues cuenta con dos logrados plenamente y un solo no logrado.

En contraposición se encuentran C4, C5 y C6 las cuales no poseen ningún indicador logrado ni logrado plenamente lo que demuestra que dichos componentes deben ser trabajadas con mayor énfasis al no encontrarse evidencias decisivas que permitan su cumplimiento.

5.1.2.1. Informe de evaluación del estándar 31 Centro de información y Referencia: Biblioteca Central USMP.

➤ Contextualización del estándar

La Biblioteca Central USMP brinda servicios tradicionales regidos bajo el Reglamento del Sistema de Bibliotecas USMP 2020, y acceso a una biblioteca virtual alimentada por bases de datos y libros electrónicos. Los mismos que están garantizados en cuanto a la renovación de sus suscripciones.

Así también, posee un repositorio académico que alberga la producción institucional y sigue los criterios establecidos por el CONCYTEC.

Tiene una afluencia concurrida de usuarios, tanto de forma presencial como virtual, reflejado a través de sus reportes y estadísticas de uso.

El personal bibliotecario se encuentra debidamente identificado a través del Manual de Organización y Funciones de la biblioteca.

Organiza talleres dirigido a docentes con temáticas que afianzan su capacidad investigativa como parte de su apoyo a la investigación.

➤ Identificación de brechas del estándar

No se cuenta con una suscripción a recursos virtuales especializados en el programa de estudios, lo que refleja una necesidad no cubierta en demandas informativas de la comunidad que pertenece a dicha especialidad. El repositorio institucional no cuenta con una política de acceso abierto que permita concretar una evaluación íntegra de acuerdo a los criterios establecidos por CONCYTEC.

El contexto de pandemia ocasionó la pausa en actividades que sí se realizaban en pre pandemia, tales como:

El requerimiento de material bibliográfico físico por programa de estudios, la realización de encuestas de satisfacción de usuario sobre la biblioteca; capacitaciones internas y evaluación del desempeño profesional del personal bibliotecario; realización de programa ALFIN en estudiantes y talleres de investigación docente.

Así mismo, hay otras actividades que no han sido desarrollados hasta el momento o no logran una adecuada representación para ser consideradas como una contribución hacia la comunidad institucional, estas son:

La falta de estadísticas de uso por facultades o programas de estudio que posibiliten un diagnóstico real que tiene la biblioteca virtual para las comunidades específicas de la universidad.

No se ha generado un vínculo con el programa académico pues la colección bibliográfica no es lo suficientemente representativa.

Actualmente se cuenta con poco personal bibliotecólogo que permita dar continuidad a los servicios y no existe un programa de incentivo o reconocimiento laboral.

Su programa de Alfabetización Informativa no ha sido elaborado de acuerdo a directrices internacionales y no se ha establecido un seguimiento o medición de impacto después de haber realizado los talleres.

No se cuenta con servicios de investigación que permitan afianzar las competencias investigativas de su comunidad, ni tampoco hay un apoyo en la difusión de la misma.

Por lo expuesto, se considera que la Biblioteca Central USMP no ha logrado dar continuidad a sus procesos, actividades y servicios, impidiendo con ello responder a las necesidades del programa de estudios de Administración. A ello, se agrega que, no se ha previsto subsanar las brechas identificadas por cada componente pues las mismas forman parte de las necesidades del estándar considerados en la evaluación. En consecuencia, el estándar 31 Centro de Información y Referencia se estima como “No logrado”.

5.1.3. Tercera parte: Plan correctivo frente a las falencias detectadas

En esta etapa de la investigación se analizan los resultados de las dos anteriores a través de un plan de mejora elaborado como propuesta para la Biblioteca Central USMP (Ver Anexo 1) y que, de aplicarlo, obtendrían un adecuado cumplimiento de los indicadores agrupados en los componentes de estudio. Esta etapa también responde al objetivo condicionante propuesto en la investigación “En caso la Biblioteca Central USMP incumpla la función de soporte institucional para el programa de estudios de Administración en el contexto de pre pandemia y pandemia, proponer un plan para revertir dicha situación.” pues permite conocer cómo afrontar los resultados adversos por componente evaluado.

La propuesta tomó en cuenta a todos los componentes de la matriz de investigación puesto que si bien se evidenciaron indicadores logrados es necesario que sigan progresando para una mejora continua. Por lo cual, se planteó actividades que permitan afianzar ese nivel de cumplimiento.

Para el caso de los componentes e indicadores que no lograron el cumplimiento en la evaluación, se adicionó productos que pueden servir de modelo ante las actividades planteadas. De esa forma se conseguiría agilizar el proceso de subsanación en un eventual escenario de evaluación bajo el modelo del SINEACE.

Componente C1 Servicios de apoyo para la enseñanza-aprendizaje

Objetivo: Mejorar permanentemente el logro del componente

Este componente fue el que mejor posición tuvo en el cumplimiento de indicadores, por ese motivo, la propuesta recae solo en las actividades que se puede seguir para conseguir los productos señalados a continuación:

- **Indicador C1.1 Biblioteca tradicional:**

La actualización de documentos de gestión bibliotecaria (MOF, ROF, PEI) las cuales permitirán encaminar estratégicamente a la unidad de información en los nuevos objetivos que se propongan y que, al mismo tiempo, guarden relación con fines institucionales del programa de estudios.

Servicios bibliotecarios presenciales renovados apoyados en las TIC pues pese a cumplir en su totalidad como biblioteca tradicional debe adecuarse a los cambios tecnológicos que van surgiendo a lo largo de los años. Dichos servicios aducen a una renovación de los equipos de cómputo destinados para que los usuarios accedan a la biblioteca virtual, y como tal, puedan ser adquiridos de acuerdo a los requerimientos técnicos e informáticos que le permitan un rendimiento óptimo. De igual forma, la gestión de conectividad wifi dentro del establecimiento de biblioteca, pues es una debilidad que el mismo usuario del programa de estudios señala y que pudo ser identificada en el recojo de evidencias en la evaluación.

- **Indicador C1.2 Biblioteca virtual:**

Para el único indicador no logrado de la dimensión se propone la implementación de Guías temáticas en la página web de la biblioteca con el fin de mejorar la integración y visibilidad de los recursos virtuales suscritos por la universidad. La suscripción a otros recursos especializados se plantea en otro apartado del plan de mejora.

- **Indicador C1.3 Repositorio institucional:**

Como principal actividad se toma en cuenta el subsanar las observaciones halladas en la evaluación a fin de cumplir al 100% con los criterios establecidos por CONCYTEC (2022), estos son la falta de recolección en Google Scholar y la elaboración de la Política de acceso abierto USMP. Así también, se propone actualizar el contenido de la página a través de la creación de colección de datos de investigación y la renovación de su interfaz haciendo uso de plantillas. Por último, generar mayor impacto y visibilidad a través de la implementación de métricas de uso, como también, la elaboración de videos tutoriales.

Componente C2 Aseguramiento de la colección

Objetivo: Mantener anualmente una colección bibliográfica física y virtual especializada y actualizada del programa de estudios de Administración.

- **Indicador C2.1 Material bibliográfico requerido anual**

La actividad propuesta fue el sugerir material bibliográfico del programa de estudios para la actualización de la colección. Por ello, se plantea como producto la elaboración de un listado de material bibliográfico que la Biblioteca Central sugiere al programa para próximas adquisiciones debido a que la unidad no dispone de autonomía presupuestaria. El mismo es un estimado de la cantidad de material bibliográfico que debería adquirirse producto del análisis que se realizó en la evaluación de la colección

por medio de los Syllabus de los planes de estudio. Dicho listado puede encontrarse en la sección de Anexo 1.

- **Indicador C2.2. Listado de bases de datos requeridas anual**

La actividad recae en la suscripción de bases de datos especializadas en Administración puesto que actualmente no cuentan con una. Por ello, el producto es el listado de bases de datos especializadas requeridas, el mismo que se detalla en la sección de Anexo 1 de la presente investigación.

- **Indicador C2.3. Porcentaje de bibliografía de acuerdo al programa de estudios**

Para lograr el cumplimiento de este indicador se plantea como actividad el identificar temas que están faltando cubrir en la colección física de acuerdo a los Syllabus de las asignaturas que forman el plan de estudios del programa. Por ese motivo, se elaboró como producto el listado de dichos temas ausentes (también incluido Estudios Generales).

Esta propuesta guarda relación con la del indicador C2.1. por lo cual, ambas deben ser revisadas en conjunto pues la última vendría a hacer la cuantificación de títulos requeridos en base a los temas seleccionados en el presente indicador.

Componente C3 Seguimiento a las necesidades de los usuarios

Objetivo: Incrementar la satisfacción integral de los usuarios

- **Indicador C3.1 Reportes de satisfacción**

La actividad propuesta es continuar con el programa “Acertando con la satisfacción del usuario” que se venía realizando en prepandemia pues en él se evaluaba la satisfacción de las necesidades de sus usuarios a través de una encuesta. El producto es la encuesta de satisfacción actualizada, por ello, se diseñaron tres cuestionarios como alternativa:

- 1) Continuar con la encuesta diseñada por la Biblioteca Central en el 2019 (no se modificó ningún elemento de ella)
- 2) Mejorar la encuesta diseñada por la Biblioteca Central (se corrigió y adicionó algunos elementos del modelo de BC)
- 3) Elaborar una nueva encuesta en función del plan de mejora ejecutado (aplicarlo idealmente después de haber ejecutado el plan)

Esta última propuesta fue desarrollada y adaptada en función a un estudio previo de Carranza (2018) quien diseño una encuesta de satisfacción de usuarios de la Biblioteca Central de la USMP para su investigación.

- **Indicador C3.3. Reporte de uso de servicios**

De acuerdo a la evaluación, la biblioteca gestiona reportes de uso de servicios presenciales y virtuales de forma general, es decir, a nivel universidad. Esto simboliza un problema pues el programa de estudios de Administración no tiene una estimación real del porcentaje de sus estudiantes que acceden a estos recursos. Ello impide conocer un nivel de uso real y hacer un seguimiento en la frecuencia e impacto que se ha generado en su comunidad.

Por ese motivo, la actividad que se propone es la de suscribirse a un software Proxy que permita facilitar dicho fin. De esa forma, el producto serán los reportes de uso de la biblioteca virtual por facultad.

Dado que dicha actividad responde a una acción concreta e involucra a un factor externo de la investigación (búsqueda de proveedor y suscripción de servicio) no se elaboró un producto para el indicador en mención.

Componente C4: Personal bibliotecario

Objetivo: Fomentar el desenvolvimiento profesional del personal a través del compromiso y cultura organizacional

- **Indicador C4.1 Evaluación anual del desempeño de los trabajadores de la Biblioteca Central**

En la recolección de información se encontró que la biblioteca realizaba la evaluación anual de sus trabajadores hasta prepandemia pues en tiempo de pandemia fue suspendida. Por tanto, como ya se cuenta con el trabajo diseñado se recomienda continuar con él; sin embargo, se detectó que no hay un programa de estímulo y/o reconocimiento ante el desempeño de los trabajadores. La actividad planteada, por tanto, fue la de generar compromiso del trabajador a través del reconocimiento laboral y el producto, las medidas de estímulo en el desempeño.

La propuesta del producto se denominó “Programa de reconocimiento al personal de Biblioteca Central USMP”, el cual fue una adaptación de Drago (2020).

- **Indicador C4.2 Capacitaciones anuales para trabajadores de la Biblioteca Central**

La actividad fue el realizar un plan de requerimiento de capacitaciones y el producto, el plan de requerimiento de capacitaciones al personal de biblioteca.

El mismo se centra en las de índole de actualización profesional y bibliotecarias e involucra a todo el personal de biblioteca (permanente y contratado).

Componente C5: Alfabetización informacional como escenario de aprendizaje

Objetivo: Apoyar el logro de las competencias del egresado a través del programa de Alfabetización Informacional adaptado a una modalidad mixta.

- **Indicador C5.1 Programa de alfabetización informacional, Indicador C5.2. Evaluación del programa de alfabetización informacional y C5.3 Evaluación del logro de competencias en los usuarios.**

Los tres indicadores fueron evaluados como no logrado pues la biblioteca no pudo adaptar el programa de Alfabetización Informacional que venía realizando de forma

presencial a un ámbito virtual, por ese motivo, la actividad propuesta es la de realizarla en modalidad mixta.

El producto desarrollado se denominó “Propuesta de programa de ALFIN modalidad mixta” que reúne a los tres indicadores señalados.

El mismo está enfocado en apoyar el logro de las competencias del egresado del programa de estudios de Administración y que, al mismo tiempo, contempló:

- ***Contenidos del programa ALFIN centrados en la especialidad:*** dichos temas se elaboraron en base a “Los siete pilares de las habilidades informativas” de la Society of College, National and University Libraries SCONUL (2011) pues como se indicó en la sección de resultados del indicador C5.3 dicho modelo está enfocado en la educación superior, así también se amolda al enfoque planteado para este componente puesto que los pilares de SCONUL “define las destrezas y competencias (habilidades) básicas, actitudes y conductas (entendimiento) en el centro del desarrollo de las habilidades informativas en la educación superior” (SCONUL, 2011, p.3).

➤ ***Evaluación del programa ALFIN en dos modalidades:*** de forma interna, analizando el programa ALFIN apoyándose de la investigación de Saavedra (2017), quien, como antecesor de la investigación, evaluó al programa presencial que se dictaba en ese tiempo en biblioteca. Se pudo proponer contenidos específicos para cubrir los temas faltantes que había diagnosticado oportunamente el mencionado investigador.

De forma externa, a través del estudiante capacitado, dando continuación a la encuesta de satisfacción a fin de conocer la percepción del programa y si, en opinión de él, contribuye al logro de sus competencias profesionales.

Para esto, se elaboró una alternativa de encuesta de satisfacción enfocada en la percepción del alumno sobre el logro de sus competencias profesionales en relación a las capacitaciones recibidas.

➤ **Evaluación del logro de competencias:** la propuesta se enfocó en el logro de las competencias informativas, como parte del objetivo de un programa ALFIN y las de egreso, para el apoyo y soporte al programa de estudios.

a) Informativas: Se consideró el enfoque del aprendizaje por competencias

a. Conceptual (saber)

b. Procedimental (saber hacer)

c. Actitudinal (saber ser)

(Santiváñez, 2013)

b) Profesionales o de egreso: se elaboró una matriz de evaluación con el objetivo

de que la Biblioteca Central haga el seguimiento de las competencias logradas.

Competencia C6 Apoyo a la investigación

Objetivo: Colaborar con el incremento y calidad de la investigación institucional a través de servicio y talleres.

- **Indicador C6.1 Contribución a la calidad de la investigación docente**

La biblioteca realizaba continuamente talleres de habilidades informativas con temas especializados dirigidos a docentes investigadores; sin embargo, fueron pausados en pandemia al igual que el programa ALFIN destinado a los alumnos. Por tanto, la actividad propuesta es la de adecuar el Taller de apoyo a la investigación docente a una modalidad mixta y el producto, el programa mixto actualizado. Así mismo, complementando el objetivo del componente, se adiciona la actividad de ofrecer servicios de investigación. El producto diseñado fue una ficha donde se consideran los alcances, lineamientos y procedimientos por cada servicio sugerido. La misma fue elaborada en base a la investigación de Arciniegas, Gómez y Chaviano (2018) y se centra en dos servicios principales: búsqueda de información y asesorías especializadas

en normas de citación bibliográfica, gestor de referencia bibliográfico suscrito por la universidad, gestión de perfiles académicos, etc.

Presupuesto

El presupuesto estimado para la propuesta de plan de mejora fue de 86,790 soles, el mismo que fue dividido en cuatro rubros: Materiales, Servicios, Colección y Personal.

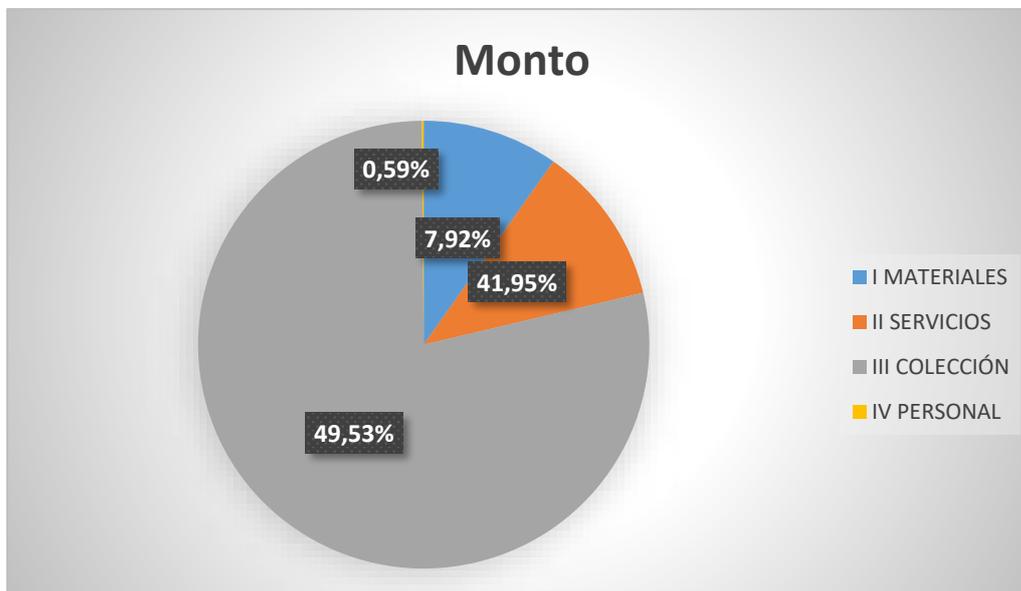
Tabla 18

Presupuesto total del Plan de mejora

Rubro	Presupuesto
I Materiales	8,470
II Servicios	10,000
III Colección	16,000
IV Personal	120
Total	86,790

Figura 15

Distribución por rubro



El rubro con mayor porcentaje de presupuesto es el de colección pues la evaluación refleja que hay una carencia de recursos virtuales especializados en el programa de estudio analizado, así como de ausencia en inversión para la distribución de material bibliográfico físico por facultad. Le siguen los rubros de servicios y material puesto que

se plantea como mejoras el poder reestructurar los elementos que ya se encuentran posicionados como lo son la página web de biblioteca y repositorio. En el caso del rubro de personal se estima el presupuesto más bajo debido a que contempla la adquisición de premios por el programa de reconocimiento.

5.1.4. Comprobación de hipótesis

5.1.4.1. Hipótesis general.

La Biblioteca Central USMP sí es soporte institucional para el programa de estudios de Administración en el contexto de pre pandemia y pandemia según el modelo de acreditación del SINEACE.

De acuerdo a la evaluación realizada se puede refutar ello puesto que la Biblioteca Central USMP no responde a las necesidades del programa de estudios. La evidencia del mismo es que los resultados de la investigación reflejaron que ningún componente, los mismos que guardan relación directa con dichas demandas, obtuvo el cumplimiento total de sus indicadores, solo cuatro de éstos fueron diagnosticados como logrados o logrados plenamente frente a un total de catorce que conforman los seis planteados en el estudio basado en el estándar 31 del modelo del SINEACE. Ello demuestra que la biblioteca no centra sus actividades conforme al requerimiento del programa para un escenario de acreditación nacional bajo dicho modelo.

Así mismo, no demostró tener sostenibilidad como soporte institucional para el mencionado programa de estudios debido a que en la evaluación del contexto de pre pandemia sí pudo verificar mayor nivel de cumplimiento de los indicadores postulados. Sin embargo, se pudo revisar que no tuvo la capacidad de adaptarse al contexto de pandemia, lo que ocasionó que el apoyo como soporte no pueda mantenerse en el tiempo y que por el contrario muchas de las actividades dejaran de cumplirse, pese a que el programa se mantuvo activo durante dicho tiempo.

Por tanto, se contrasta la hipótesis general del estudio “La Biblioteca Central USMP no es soporte institucional para el programa de estudios de Administración en el contexto de pre pandemia y pandemia según el modelo de acreditación del SINEACE.”

Otras investigaciones que buscaron conocer si las bibliotecas se posicionan como soporte institucional en universidades pero bajo otras metodologías fueron las de Apaza y Paredes (2017) quienes concluyeron bajo la percepción de sus usuarios que el Centro de Información y Referencia apoya al programa de estudios de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Altiplano por medio de la mejora en la gestión de información lo que la posiciona como un medio importante dentro de dicha facultad.

De igual forma Saravia (2018) concluyó, bajo el modelo de la Teoría del Cambio, que las bibliotecas académicas de la UPC se relacionan con la universidad a nivel táctico: dimensión enseñanza-aprendizaje, infraestructura, investigación y prestigio institucional.

5.1.4.2. Hipótesis específicas.

Las hipótesis específicas son:

- a) Los servicios como apoyo a la enseñanza-aprendizaje de la Biblioteca Central USMP sí responden a las necesidades del programa de estudios de Administración en el contexto de pre pandemia y pandemia según el modelo de acreditación del SINEACE.

La evaluación reflejó que la biblioteca ofrece servicios tradicionales necesarios para el acompañamiento en la investigación formativa del usuario del programa de estudios y un repositorio institucional que sigue los criterios establecidos por CONCYTEC por lo que asegura la difusión y acceso a la producción del programa de estudios cumpliendo la normativa vigente. Ambos indicadores se estimaron como logrados plenamente pues obtuvieron un grado de estimación elevado que permitió

ubicarlos en el nivel más alto de la evaluación. Sin embargo, el indicador biblioteca virtual evidenció un incumplimiento de logro pues pese a contar con recursos entre bases de datos multidisciplinarias y libros digitales no se considera dentro de su colección a los especializados. Los de índole multidisciplinaria aportan a los primeros ciclos de carrera, pero la consulta de material especializado, sobre todo porque el programa académico considera la especialización en los últimos ciclos de estudios, se vuelve indispensable como necesidad informativa de la carrera.

Por tal motivo, contrastar a la hipótesis específica 1 con una respuesta negativa a la afirmación enunciada sería limitar e invisibilizar el logro de dos de los tres indicadores que han demostrado responder a las necesidades del programa, aún más porque han sido calificados con el nivel más alto de la evaluación, mostrando evidencias que tienden a una mejora y no limitación en el contexto en el que se encuentren. Así mismo, tampoco puede ser respondido respaldando a la hipótesis pues, el componente aún cuenta con un indicador no logrado, que se evidenció como un cumplimiento parcial que no pudo ser sostenido en el tiempo por el contexto de pandemia.

Por conclusión la contrastación a la hipótesis se daría como “Los servicios como apoyo a la enseñanza-aprendizaje de la Biblioteca Central USMP responden de forma parcial a las necesidades del programa de estudios de Administración en el contexto de pre pandemia y pandemia según el modelo de acreditación del SINEACE”.

Tabla 19

Análisis de hipótesis específica 1

Necesidad del programa	Componente	Indicador	Cumplimiento
Enfoque enseñanza-aprendizaje: investigación formativa	C1 Servicios de apoyo para la	C1.1. Biblioteca tradicional	Logrado plenamente
		C1.2. Biblioteca virtual	No logrado
		C1.3. Repositorio	Logrado plenamente

Disposición obligatoria por normativa nacional: Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI	enseñanza- aprendizaje
--	---------------------------

b) El aseguramiento de la colección de la Biblioteca Central USMP sí responde a las necesidades del programa de estudios de Administración en el contexto de pre pandemia y pandemia según el modelo de acreditación del SINEACE.

El análisis reflejó que la colección física disponible en biblioteca no representa significativamente al Plan de estudios del programa de Administración por lo cual no responde a su necesidad. De igual forma, la renovación de colección en el tiempo de pandemia no fue asegurada pues dejaron de solicitarse en dicho contexto, lo cual evidencio un incumplimiento de logro.

El único indicador logrado fue la renovación de la colección virtual pues fue uno de los pocos que lograron su continuidad en el contexto de pandemia; sin embargo, no obtuvo un grado de estimación alto debido a que no se consideró a los recursos especializados, impacto que trajo como consecuencia también el incumpliendo para el indicador del C.1.2 del primer componente.

Por tal motivo, se contrasta la hipótesis específica 2 pues las evidencias reflejan que pese a contar con un indicador logrado, éste no es lo suficiente para responder por sí solo a las necesidades del programa de estudios, necesita que se evidencie un cumplimiento de los dos indicadores incluidos para poder indicar que el aseguramiento de la colección responde a las necesidades del programa.

Por conclusión la contrastación a la hipótesis se daría como “El aseguramiento de la colección de la Biblioteca Central USMP no responde a las necesidades del

programa de estudios de Administración en el contexto de pre pandemia y pandemia según el modelo de acreditación del SINEACE”.

Tabla 20

Análisis de la hipótesis específica 2

Necesidad del programa	Componente	Indicador	Cumplimiento
Enfoque enseñanza-aprendizaje: investigación formativa, Plan de estudios	C2 Aseguramiento de la colección	C2.1. Material bibliográfico requerido anual	No logrado
		C2.2. Listado de bases de datos requeridas anual	Logrado
		C2.3. Porcentaje de bibliografía de acuerdo al programa de estudios.	No logrado

c) La Biblioteca Central USMP sí realiza un seguimiento a las necesidades del usuario del programa de estudios de Administración en el contexto de pre pandemia y pandemia según el modelo de acreditación del SINEACE.

La biblioteca no cuenta con un reporte de satisfacción de usuarios actualizado pues se evidenció su interrupción en el tiempo de pandemia. La valoración obtenida en el contexto prepandemia reflejó que el usuario se encontraba satisfecho frente a los diferentes elementos que conllevan a la generación del servicio bibliotecario; sin embargo, el alcance no pudo ser analizado en el tiempo de pandemia por lo que se desconoce si esa valoración ha cambiado en dicho contexto. Por ese motivo, se deduce que la biblioteca no cuenta con un seguimiento de la percepción de los usuarios para conocer si bajo su calificación se está respondiendo a sus necesidades y, por ende, al del programa. Esa falta de información dificultaría conocer la realidad percibida por la comunidad a la que sirve y tomar medidas correctivas en aquellos elementos que impidan lograr cumplir con dichas necesidades. Por ello, el indicador no fue logrado.

El segundo indicador obtuvo un cumplimiento logrado en la evaluación pues la unidad cuenta con un reporte actualizado de uso de los servicios brindados tanto en el periodo prepandemia y pandemia lo que le permite conocer aquellos que son más utilizados, sustentar renovaciones de suscripción para los recursos virtuales y realizar mejoras a los presenciales. En general, de igual forma que las encuestas de satisfacción, simbolizan un medio de control o seguimiento a las acciones de la biblioteca.

Por tal motivo, se contrasta la hipótesis específica 3 pues los resultados evidencian que, pese a cumplir con un indicador que contribuye al seguimiento de las actividades de biblioteca, el otro indicador no lo logra pues no ha podido asegurar la valoración del usuario como control de sus acciones a lo largo del tiempo de estudio.

Por conclusión, la contrastación se daría como “La Biblioteca Central USMP realiza un seguimiento parcial a las necesidades del usuario del programa de estudios de Administración en el contexto de pre pandemia y pandemia según el modelo de acreditación del SINEACE.”

Tabla 21

Análisis de la hipótesis específica 3

Necesidad del programa	Componente	Indicador	Cumplimiento
Seguimiento de las actividades y/o acciones en biblioteca	C3 Seguimiento a las necesidades del usuario	C3.1. Reporte de satisfacción de usuarios	No logrado
		C3.2. Reporte de uso de servicios	Logrado

d) El personal bibliotecario de la Biblioteca Central USMP sí responde a las necesidades del programa de estudios de Administración en el contexto de pre pandemia y pandemia según el modelo de acreditación del SINEACE.

Los resultados reflejaron que la biblioteca no ha asegurado en el contexto de pandemia la evaluación del desempeño laboral ni la capacitación a sus trabajadores pues ambos indicadores no cumplieron con los criterios establecidos en la evaluación, a diferencia del contexto de pre pandemia que sí se desarrollaron. Por ello, se desprende que la biblioteca no pudo continuar con dichas acciones.

Esto ocasiona que no se pueda responder a la misión del programa de estudios pues en él, se busca contar con el personal administrativo eficiente que garantice los objetivos institucionales. Por lo tanto, se hace indispensable enfocar la formación y mejora de las competencias profesionales del personal bajo los distintas áreas o temas que le permitan un mejor desenvolvimiento en su unidad laboral. De igual forma, las evaluaciones de desempeño sirven como mecanismos de control para el logro de los objetivos institucionales que permitan seguir la misión del programa.

Por tal motivo, se contrasta la hipótesis específica 4 pues no se responde a la misión del programa de estudios y, por ende, sus necesidades. Por conclusión, dicha contrastación se daría como “El personal bibliotecario de la Biblioteca Central USMP no responde a las necesidades del programa de estudios de Administración en el contexto de pre pandemia y pandemia según el modelo de acreditación del SINEACE.”

Tabla 22

Análisis de la hipótesis específica 4

Necesidad del programa	Componente	Indicador	Cumplimiento
Misión del programa de estudios	C4 Personal bibliotecario	C4.1. Evaluación anual del desempeño de los trabajadores del CIR	No logrado
		C4.2. Capacitaciones anuales para trabajadores del CIR	No logrado

e) El programa de Alfabetización Informativa de la Biblioteca Central USMP sí responde a las necesidades del programa de estudios de Administración en el contexto de pre pandemia y pandemia según el modelo de acreditación del SINEACE.

El análisis reflejó que el programa ALFIN no evidenció apoyar el logro de las competencias de egreso solución de problemas y comunicación efectiva del programa de estudios pues no abarca en su totalidad los contenidos pertinentes para coadyuvarlos. De igual forma, la limitada cobertura temática impide la adquisición íntegra de habilidades informativas y, por ende, una falta de apoyo en la formación de competencias informativas en los usuarios del programa académico para dar respuesta a la necesidad del enfoque de enseñanza-aprendizaje y plan de estudios.

Así mismo, la biblioteca no cuenta con un seguimiento actualizado sobre la ejecución del programa ALFIN bajo la percepción del usuario pues el mismo fue interrumpido en el contexto de pandemia. Por todas las razones expuestas los tres indicadores que integran el componente aludido se estimaron como no logrados

Por ello, se contrasta la hipótesis específica 5 pues no se responde al logro de las competencias de egreso, al enfoque de enseñanza-aprendizaje ni al Plan de estudios del programa académico. Por conclusión la contrastación sería “El programa de Alfabetización Informativa de la Biblioteca Central USMP no responde a las necesidades del programa de estudios de Administración en el contexto de pre pandemia y pandemia según el modelo de acreditación del SINEACE.”

Tabla 23

Análisis de la hipótesis específica 5

Necesidad del programa	Componente	Indicador	Cumplimiento
Competencias del egresado:	C5 Alfabetización informativa	C5.1. Programa de alfabetización informativa	No logrado

comunicación efectiva y solución de problemas	como escenario de aprendizaje	C5.2. Evaluación del programa de alfabetización informacional	No logrado
Enfoque de enseñanza-aprendizaje		C5.3. Evaluación del logro de competencias en los usuarios	No logrado
Plan de estudios			

f) El apoyo a la investigación que ofrece la Biblioteca Central USMP sí responde a las necesidades del programa de estudios de Administración en el contexto de pre pandemia y pandemia según el modelo de acreditación del SINEACE.

La evaluación pudo evidenciar que el apoyo a la investigación, a través de su indicador analizado, incumplió su calificación como logrado pues la biblioteca no demostró su contribución a la calidad de la investigación docente debido a que los talleres dirigidos a dicho público, en el que se impartía temáticas aludidas que apoyan el objetivo estratégico ligado a la investigación en el Plan Estratégico Institucional del programa de estudios no tuvo continuidad en el contexto de pandemia, ocasionando un limitado apoyo a dicho objetivo durante ese tiempo. Por ello, se contrasta la hipótesis específica 6 “El apoyo a la investigación que ofrece la Biblioteca Central USMP no responde a las necesidades del programa de estudios de Administración en el contexto de pre pandemia y pandemia según el modelo de acreditación del SINEACE.”

Tabla 24

Análisis de la hipótesis específica 6

Necesidad del programa	Componente	Indicador	Cumplimiento
Plan estratégico institucional, Misión	C6: Apoyo a la investigación	C6.1. Contribución a la calidad de la investigación docente	No logrado

El último objetivo planteado respondió a un escenario condicionante en el que la Biblioteca Central USMP no constituya un soporte institucional para el programa de estudios de Administración en el contexto de pre pandemia y pandemia. Por ese motivo, la tercera etapa de la investigación respondió a establecer mejoras en los componentes que no pudieron lograr su cumplimiento de respuesta a la demanda del programa para hacer frente a las falencias de evaluación detectadas. Adicionalmente a ello, se agrega como complemento una propuesta que responde al cómo hacer frente a dichas propuestas por componente, la misma se encuentra en el Anexo 1 de la presente tesis.

5.1.5. Vinculación de la investigación con otros estudios enfocados en la Biblioteca Central USMP

El análisis de los resultados permitió identificar que el tiempo de pandemia y, en consecuencia, el cambio de trabajo a una modalidad virtual, perjudicó las actividades realizadas hasta dicho momento pues fue muy reiterativo la ausencia de evidencias o pausas en actividades que sí se desempeñaban en prepandemia.

Situación que puede ser corroborado por otras investigaciones antecesoras de ésta, que tuvieron a la Biblioteca Central USMP como objeto de estudio. Avalos (2009) analizó la situación de la biblioteca por medio del diagrama de Ishikawa el cual determinó que el principal problema que la acarrea era la poca afluencia de usuarios producto de la desactualización de la colección, el desconocimiento de las necesidades de información del usuario y la falta del desarrollo del sistema integrado de biblioteca.

Estos factores pudieron ser subsanados pues con la evaluación de la presente investigación se encontró una afluencia muy concurrente tanto de forma presencial como virtual (ver matriz de verificación de uso de servicios, Componente C3, Indicador C3.2.) producto de los servicios presenciales y colección brindada en la biblioteca virtual.

Así mismo, se encontró una mejora en el desarrollo del Sistema Integrado de Biblioteca SIGB pues varios de sus reportes permitieron ser evidencias para los indicadores propuestos.

Años más tarde, Carranza (2018) analizó los estándares de calidad frente al grado de satisfacción de los usuarios encontrando una relación positiva entre ambas variables de estudio. Se reflejó que la cantidad de libros, el nivel de servicio y los ambientes obtuvieron resultados favorables frente al material de difusión y conocimiento de capacitaciones. Diagnóstico similar al encontrado en la presente investigación pues uno de los componentes con mayor cumplimiento de indicadores fue el de Servicios de apoyo para la enseñanza-aprendizaje (ver Matriz de verificación de servicios, Componente C1, Indicador C1.1)

Entre las recomendaciones de ambas investigaciones figuraron enfatizar en el apoyo al proceso de investigación, propuesta planteada en este estudio. También, la reestructuración de los talleres de biblioteca haciendo énfasis en los contenidos y su difusión, los mismos que también han sido tomados en cuenta en el plan de mejora.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados en la investigación se puede concluir lo siguiente:

- La Biblioteca Central USMP no refleja ser soporte institucional para el programa de estudios de Administración de su sede en Lima en el contexto de pre pandemia y pandemia bajo el modelo del SINEACE pues no respondió de forma íntegra a las necesidades del programa identificadas en la presente investigación: plan estratégico institucional y misión, a través del apoyo de la investigación y del personal bibliotecario; coadyuvar al enfoque de enseñanza-aprendizaje, a través de sus servicios, el aseguramiento de su colección y su programa de Alfabetización Informacional; logro de las competencias del egresado y plan de estudios, también través de su programa ALFIN y el seguimiento a las necesidades del usuario como mecanismo de control de sus acciones bibliotecarias frente a la valoración de su comunidad.
- La Biblioteca Central USMP no demostró tener sostenibilidad como soporte institucional pues pese a serlo en el contexto pre pandemia no lo fue durante el periodo pandemia por no adaptarse a una situación atípica que implicó las condiciones de la nueva modalidad de estudio, la cual sí fue aplicada por el programa académico de Administración pues se mantuvo activo durante ese periodo.
- Dos componentes de la investigación respondieron de forma parcial a la demanda del programa: “Servicios de apoyo para la enseñanza-aprendizaje” y “Seguimiento a la necesidad del usuario”, el resto de ellos “Aseguramiento de la colección”, “Personal bibliotecario”, “Alfabetización informacional como escenario de aprendizaje” y “Apoyo a la investigación” no pudieron evidenciar el logro de sus indicadores. Por lo cual, las hipótesis planteadas en la investigación fueron refutadas pues ninguna respondió adecuadamente a las demandas del programa de estudios.

- Ante el objetivo condicional planteado sobre una propuesta para revertir la situación de la biblioteca frente a los resultados producto de la evaluación de la investigación se elaboró un plan que buscó restablecer las falencias detectadas por componente, el cual se encuentra como parte del Anexo 01 de la tesis.

RECOMENDACIONES

- A la Dirección de la Biblioteca Central utilizar el plan desarrollado en base a las falencias detectadas en el estudio como parte de sus acciones correctivas con miras de la mejora continua de la unidad a fin de anticiparse a posibles requerimientos futuros del programa de estudios analizado. Si no se realiza una mejora en base al diagnóstico presentado puede correr el riesgo de perder el cumplimiento íntegro del estándar cuando dicho programa se presente a un escenario de reacreditación.
- Al Sistema de Bibliotecas USMP establecer un mecanismo de seguimiento a las necesidades de sus programas de estudio a fin de garantizar que las gestiones de sus bibliotecas respondan dichas demandas en escenarios de trabajo y estudio mixto.
- Instar a otros profesionales de la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información a continuar con investigaciones relacionadas a la calidad de bibliotecas universitarias enfocadas en la acreditación nacional para incrementar experiencias y literatura que permita una mayor visibilidad de la unidad como aliado educativo a las instituciones superiores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, H. H., Flores, K. N. & Alarcón M. A. (2018). Perú: Políticas que aseguran la calidad en la Educación superior. *InterMeio: revista do Programa de Pós-Graduação em Educação* 24(7) p. 17-35. <https://periodicos.ufms.br/index.php/intm/article/view/5902>
- Alonso-Arévalo, J. A. (2017). La biblioteca universitaria y la alfabetización informacional de los investigadores. *Desiderata*, 5. <http://eprints.rclis.org/31138/1/Alfabetizacion%20bibliotecas%20universitarias.pdf>
- Alonso-Arévalo, J., & Vázquez-Vázquez, M. (2018). La contribución de la biblioteca universitaria al logro de los planes y proyectos de la institución. *Cuadernos de Documentación Multimedia*, 29, 43–53. <https://doi.org/10.5209/cdmu.60033>
- Apaza, G. & Paredes, J. (2017). *Impacto de los centros de información y referencia en la gestión de la información en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas – 2016*. [Tesis para optar el Grado académico de Ingeniero de Sistemas]. Universidad Nacional del Altiplano. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/5082>
- Arciniegas, E., Gómez, Y., & Gregorio-Chaviano, O. (2018). La biblioteca universitaria y su rol en los procesos de investigación: una mirada desde los servicios de información con enfoque bibliométrico en Colombia. *Biblios*, 72, 113–129. <https://doi.org/10.5195/biblios.2018.439>
- Avalos, L. (2009). *Aplicación del diagrama de Ishikawa en la Biblioteca Central de la Universidad de San Martín de Porres* [Informe profesional para optar el Título profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/14955/Avalos_ml.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barrón, V. y D’Aquino, M. (2020). *Proyectos y metodologías de la investigación*. Editorial Maipue. <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/160000?page=54>
- Bautista C. (2014). *Proceso de la investigación cualitativa: epistemología, metodología y aplicaciones*. Editorial El Manual Moderno Colombia. <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/71140?page=37>

- Bermúdez-Cedeño, E. M., & Saltos-Catagua, L. M. (2020). El servicio de referencia bibliotecario y su incidencia en la satisfacción de los usuarios. *Yachasun*, 4(7), 2–16. <https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edespdic2.0083>
- Böhm-Carrer, F. & Edgardo, A. (2018). La alfabetización universitaria y el contacto con las fuentes de información, claves para el aprendizaje en la universidad. *Revista electrónica Educare*, 22(2), 1-27. <http://dx.doi.org/10.15359/ree.22-2.15>
- Blanco, L. (2021). La formación del personal de las bibliotecas universitarias españolas: de la euforia a la estabilización. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 35 (88), 83-99. <http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2021.88.5838>
- Buckland, M. (1992). *Redesigning library services: a manifesto*. American Library Association.
<https://digitalassets.lib.berkeley.edu/sunsite/Redesigning%20Library%20Services%20A%20Manifesto%20%28HTML%29.pdf>
- Calva, J.J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. Universidad Central de Venezuela. <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/112783>
- Carranza, J. (2018). *Los estándares de calidad y el grado de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Central USMP 2018*. [Tesis para optar el Grado académico de Maestro en educación con mención en Gestión de la Calidad, Autoevaluación y Acreditación]. Universidad de San Martín de Porres. Instituto para la Calidad de la Educación.
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4278>
- Comisión de Asesoría Pedagógica de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres. (2020). *Guía para el desarrollo de la investigación formativa en el proceso de enseñanza aprendizaje* [Diapositiva de PowerPoint]. Página web de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos USMP.
<https://www.administracion.usmp.edu.pe/wp-content/uploads/2020/06/Gu%C3%ADa-Investigaci%C3%B3n-Formativa-2020-1.pdf>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica CONCYTEC (2021). *Guía ALICIA 2.0.1*. Dirección de Evaluación y Gestión del

Conocimiento – DEGC.

<http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2231/1/VERSI%C3%93N%20FINAL%20-%20GUIA%20ALICIA%202.0.1%20-%20ENERO%202021.pdf>

Cunha, I., & Cândido, A. C. (2017). Perfil dos serviços de informação das bibliotecas universitárias da Grande Florianópolis. *Biblionline*, 13(4), 49–62. <https://doi.org/10.22478/ufpb.1809-4775.2017v13n4.37518>

Decreto supremo 012 de 2020 [Ministerio de Educación]. Política Nacional de Educación Superior y Técnico-Productiva. 31 de agosto del 2020.

Díaz, D., Hernández, E., Isla, R., Delgado, N., Díaz, L. & Rosales, C. (2014). Factores relevantes para aumentar la precisión, la viabilidad y el éxito de los sistemas de evaluación del desempeño laboral. *Papeles del psicólogo*, 35(2), 115-121. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=d9b72ed3-4528-4b59-ad0e-a22a8f25c5e4%40redis>

Dickel, B., Daneluz, I., Martins, C., Souza, M., Borges, R., & Borges, J. (2021). Estudos de usuários em tempos de pandemia por Covid-19: Estudo de caso em uma biblioteca universitária. *Biblionline*, 17(2), 73–90. <https://www.periodicos.ufpb.br/index.php/biblio/article/view/60064>

Drago, D. (2020). *Diseño e implementación de programa de reconocimiento para una empresa del sector de energía* [Trabajo de suficiencia profesional para optar el Título profesional en Administración de empresas]. Universidad de Piura. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5062/TSP_AEL_042.pdf?sequence=1&isAllowed=

Durán, M. (2012). El estudio de caso en la investigación cualitativa. *Revista Nacional de Administración*. 3(1). <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/477/372>

Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres (08 de setiembre de 2022). *Perfil del graduado*, <https://www.administracion.usmp.edu.pe/administracion/perfil-profesional/>

Fallgatter, M., Weiss, S., da Mota, J., & Castro, C. (2017). Aprendizagem organizacional: a experiência vivida por bibliotecários de uma biblioteca universitária. *Biblios*, 6 7, 16 29. <https://doi.org/10.5195/biblios.2017.340>

- Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres. (08 de setiembre de 2022). *Visión, misión, valores*. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/nuestra-facultad/vision-mision-valores/>
- Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres (2018). *Estándar 4: medición y análisis del aprendizaje y rendimiento de los estudiantes*. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/wp-content/uploads/2018/09/Estandar-4-Cuadro-4.2-Tendencias-y-Resultados-Escuela-de-Negocios-PREGRADO.pdf>
- Gaitán, A., & Coraglia, M. I. (2021). Las bibliotecas universitarias argentinas y la educación en línea ante la pandemia por COVID19. *Anales de Documentación*, 24(1). <https://doi.org/10.6018/analesdoc.439631>
- García, B. J. (2018). Servicios de información y referencia en el ámbito estudiantil universitario mexicano y su relación potencial con las tecnologías móviles. *E-Ciencias de La Información*, 9(1), 1–25. <https://doi.org/10.15517/eci.v1i1.32984>
- González-Solar, L. (2018). Estudios de usuarios en el diseño de servicios bibliotecarios de apoyo a la investigación: estudio de caso. *Biblios*, 72, 80–93. <https://doi.org/10.5195/biblios.2018.427>
- Hernández, M. (2001). *Indicadores de servicios bibliotecarios para la acreditación institucional* [Tesina para optar el Título profesional en Bibliotecología]. Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Filosofía y Letras. Colegio de Bibliotecología. <https://repositorio.unam.mx/contenidos/256759>
- Hernández, P. (2002). La formación de usuarios como línea de investigación en un centro universitario de investigaciones *Revista Interamericana De Bibliotecología*, 25(2), 73-94. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/RIB/article/view/330270>
- Hernández, S., Fernández, D. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herrera, J. L. (2019). Los espacios ofertados como servicio bibliotecario: los casos de las bibliotecas universitarias de Madrid y Cataluña. *Información, Cultura y Sociedad*, 41, 13–34. <https://doi.org/10.34096/ics.i41.6467>

- Herrera, M., Calderón, M., Zambrano, R., & Placencia, B. (2018). Acreditación y evaluación de los procesos en la carrera de Enfermería en la Universidad Estatal del Sur de Manabí. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 32(4), 108–120. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=f8a2f639-acd9-4256-892b-dcfe929c7c1d%40redis>
- Information Literacy Group CILIP (2018). *Definition of information literacy 2018*. CILIP The library and information association, <https://infolit.org.uk/ILdefinitionCILIP2018.pdf>
- Lucas, D.G & Calle, R.X. (2019). La alfabetización informacional en la innovación curricular: estrategias pedagógicas a partir del empleo de la biblioteca escolar. *Rehuso: revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 4(2), 69–81. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/1684>
- Manzanares, G. (2018). Apuntes y reflexiones sobre el papel del bibliotecario en la biblioteca. *Boletín de La Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 115, 24–32. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6554134>
- Marreros, E. (2017). La biblioteca universitaria del siglo XXI y los nuevos escenarios del aprendizaje. *Revista Aula*, 61(1), 83–91. <https://doi.org/10.33413/aulahcs.2017.0i0.80>
- Martins, I., da Silva, R., & dos Santos, J. (2021). Serviço de referência e informação no contexto da hibridez em bibliotecas. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência Da Informacao*, 19, 1–19. <https://doi.org/10.20396/rdbci.v19i00.8664478>
- Montero, J.G., Labrada, M. & Marques, T. (2020). Ética e identidade en los servicios bibliotecológicos de la actual universidad cubanada. *Didasc@lia*, 11(4). <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/1060>
- Mora, Z., Mayo, Y., Martínez, P. R., Escobar, A. S., Núñez, M. M., & Fuentes, R. (2018). Propuesta de programa para el desarrollo de las competencias informacionales en las bibliotecas universitarias. *Correo Científico Médico*, 4, 184–195. <http://www.revcocmed.sld.cu/index.php/cocmed/article/view/2835>
- Morais, R., Henriques, V. & Borges, J. (2016). Reflexões sobre o funcionamento e qualidade dos serviços oferecidos por uma biblioteca universitária do interior

- paulista: um estudo de caso. *Biblionline*, 12(4), 132-145.
<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/16855>
- Morales, V. (2018). Evolución del concepto producto y servicio en la biblioteca: organización orientada al servicio e intensiva en conocimiento. *E-Ciencias de La Información*, 8(2), 3–19. <https://doi.org/10.15517/eci.v8i2.30933>
- Múnera, M., Jaramillo, O. & Moncada, J. (2014). Procesos de autoevaluación en la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia, en clave de investigación. *Investigación Bibliotecológica*, 28(62), 123-141
- Niño, V. M. (2011). *Metodología de la Investigación: diseño y ejecución*. Ediciones de la U. <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/70969?page=35>
- Oliveira, J. & Sousa, M. I. (2019). Competência em informação: o bibliotecário e o processo de definição das necessidades informacionais. *Biblios*, 74, 42–60. <https://doi.org/10.5195/BIBLIOS.2019.387>
- Orera, L., & Hernandez, F. (2017). El desarrollo de colecciones en bibliotecas públicas. Fundamentos teóricos. *Investigación Bibliotecológica*, 31(71), 235–270. <https://doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.2017.71.57818>
- Organización Internacional de Normalización ISO (2015). *Norma Técnica Peruana NTP-ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad: requisitos*. Instituto Nacional de Calidad.
- Páez, D. L., Camargo, D. R. y Muriel, Y. J. (2021). Calidad de las instituciones de educación superior desde la perspectiva de América Latina y el Caribe. *Signos, Investigación en sistemas de gestión*, 13(1). <https://doi.org/10.15332/6350>
- Paredes, E., & Pérez, R. (2018). La calidad de la biblioteca universitaria y sus ventajas para la formación en educación superior. *Educación Médica Superior*, 32(1), 219228. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=83720>
- Pereira, Z (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. *Revista Electrónica Educare*, 25 (1). 15-29.
<https://www.redalyc.org/pdf/1941/194118804003.pdf>
- Red de Biblioteca Universitarias REBIUN (1997). *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas*. Red de Biblioteca Universitarias. <https://www.rebiun.org/sites/default/files/2017-11/Patrimonio->

[%20Normas%20y%20directrices%20para%20bibliotecas%20universitarias_0.pdf](#)

Red de Bibliotecas Universitarias REBIUN (2014). *Definición de competencias informacionales 2014*. Red de Bibliotecas Universitarias.

https://www.rebiun.org/sites/default/files/201711/Definicion_Competiciones_Infomacionales_2014.pdf

Red de Biblioteca Universitarias REBIUN (2019). *Documento marco para la integración de las competencias profesionales en las pruebas selectivas de bibliotecas universitarias*. <https://repositoriorebiun.org/bitstream/handle/20.500.11967/615/doc.%20marco%20competencias%20l4%20maquetado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Resolución 07697 de 2019 [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Política de Educación con Calidad de San Marcos y Sistema de Gestión de Calidad Educativa San Marcos. 26 de diciembre del 2019.

Resolución de Consejo Directivo 084 de 2022 [Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria] Disposición de artículos I y II del Título preliminar de diversos artículos y Disposiciones Complementarias Finales y Disposición Complementaria Transitoria del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI. 16 de agosto del 2022.

Resolución de Consejo Directivo 086 de 2022 [Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria] Reglamento del procedimiento de licenciamiento institucional. 19 de agosto del 2022

Rey, C., Camón, L., E. & Pacheco, F. (2018) El soporte a la investigación en las bibliotecas universitarias españolas. *Anales de Documentación*, 21(1). <http://dx.doi.org/10.6018/analesdoc.21.1.295841>.

Rodríguez, M., Puerto, A., & Pulido, A. (2020). De biblioteca universitaria a centro de recursos: gestión para tributar a la Agenda 2030. *Ciencias de La Información*, 51(3),14. <http://cinfo.idict.cu/index.php/cinfo/article/view/957>

Saavedra, J. (2017). Evaluación del Taller de Formación de Usuarios de la Universidad de San Martín de Porres, Santa Anita: aplicación de las directrices sobre desarrollo de habilidades informativas de la IFLA. [Informe Profesional para optar el Título Profesional en Bibliotecología y Ciencias de la Información]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7260/Saavedra_pj.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Saldaña, I., Meza, G., & Zurita, A. (2019). Formación de competencias en el uso de los recursos electrónicos de información para el personal de la Biblioteca Central del Centro de Investigaciones y de Estudios Avanzados del I.P.N. *Biblioteca Universitaria*, 22(1), 42. <https://doi.org/10.22201/dgb.0187750xp.2019.1.447>
- Sánchez, C. M. (2020). Servicios bibliotecarios con consonancia emocional: Tutoría bibliotecaria. *Boletín de La Asociación Andaluz de Bibliotecarios*, 119, 170–179. <https://www.aab.es/publicaciones/bolet%C3%ADn-aab/bolet%C3%ADn-119/>
- Sánchez, G. (2004). *Estrategias para desarrollar procesos de evaluación en el Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional Autónoma de México* [Tesis para optar el Grado Académico de Doctor en Información y Documentación]. Universidad de Murcia. Facultad de Comunicación y Documentación. Departamento Información y Documentación. <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/193>
- Santa, J. (2017). Gestão de coleções e sua abrangência nas práticas bibliotecárias: análise da percepção dos alunos de biblioteconomia. *Biblionline*, 13(3), 93–106. <https://doi.org/10.22478/ufpb.1809-4775.2017v13n3.35993>
- Santestevan, R. (2020). Compra centralizada en una biblioteca universitaria de Uruguay. *Informatio*, 25(1), 205–233. <https://doi.org/10.35643/info.25.1.9>
- Santiváñez, V. (2013). Diseño curricular a partir de competencias. Ediciones de la U.
- Saravia, M. (2018). *Contribución de las bibliotecas académicas a la misión de la universidad: propuesta de un marco analítico de enfoque cualitativo*. [Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Política y Gestión universitaria]. Pontificia Universidad Católica del Perú. Escuela de Posgrado. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625217/Saravia_L_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Calidad de la Educación. (2017). *Modelo de acreditación para programas de estudios de educación superior universitaria*. <https://repositorio.sineace.gob.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12982/4086/Modelo%20de%20Acreditaci%c3%b3n%20para%20Programa...%20WEB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Calidad de la Educación.

(s.f.). *¿Qué es la*

acreditación? [Folleto]. https://repositorio.sineace.gob.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12982/6306/Brochure_ACREDITACI%c3%93N_2020_del_Sineace.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (2018). *Explicación de estándares del Modelo de Acreditación de programas de estudios de educación superior universitaria*. SINEACE.

Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (2020). *Guía de técnicas e instrumentos de recojo de información para evaluadores externos*. SINEACE.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1395978/Gu%C3%ADa%20de%20T%C3%A9cnicas%20e%20Instrumentos%20de%20recojo%20de%20informaci%C3%B3n%20para%20Evaluadores%20Externos.pdf.pdf>

Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación (5 de noviembre de 2022). *Reporte Octubre: ¿Cómo vamos en la ruta de la calidad en el Perú?* <https://www.sineace.gob.pe/reportes-power-bi/>

Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa SINEACE (2021b). *Reglamento para la autoevaluación, evaluación externa y procedimiento de acreditación de programas e institucionales de educación superior y técnico productiva*.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2307183/Resoluci%C3%B3n%20de%20Consejo%20Directivo%20N%C2%BA%20000026-2021-CDAH.pdf.pdf>

Society of College, National and University Libraries (2011). *Los siete pilares de SCONUL de las Habilidades Informativas: modelo básico para educación superior*. SCONUL.

<https://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/coremodel.pdf>

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (2015). *El Modelo de Licenciamiento y su Implementación en el Sistema Universitario Peruano*. SUNEDU

Surdez-Pérez, E. G., Sandoval -Caraveo, M. & Lamoyi-Bocanegra, C. L. (2018). *Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa*

universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9–

26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>

Torres, M. & Vásquez, C. (2010). La calidad: evolución de su significado y aplicación en servicios. *Publicaciones en Ciencias y Tecnologías*, 24 (2), 25-32.

Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión (2019). *Guía para el proceso de autoevaluación*. [Folleto]. Oficina de Gestión de la Calidad, UNDAC.

Universidad de San Martín de Porres (2021). *Plan estratégico de la Escuela de Negocios USMP 2021-2023*. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/site/wp-content/uploads/2022/06/Plan-Estrategico-Escuela-de-Negocios-2021-2023.pdf>

Universidad de San Martín de Porres (2019). *Inducción 2019- Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo*.

<https://www.usmp.edu.pe/recursoshumanos/induccin/pdf/Seguridad-y-Salud-en-el-Trabajo.pdf>

Velásquez, R. (2019). Modelos de Instrumentos de evaluación interna del currículo. En R. Velásquez (comp.), *Evaluación educativa* (pp.5-15). Instituto para la Calidad de la Educación de la Universidad de San Martín de Porres.

ANEXOS

ANEXO 1. PLAN CORRECTIVO FRENTE A LAS FALENCIAS EN LA EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA CENTRAL USMP

Componente C1

Objetivo		Mejorar permanentemente el logro de la dimensión																			
Componente	Indicador	Logro del indicador	Producto	Actividad	Acciones	Recursos humanos, materiales y equipos	Cronograma												Responsables		
							M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12			
C1 Servicios de apoyo para la enseñanza-aprendizaje	C1.1 Biblioteca tradicional	Logrado plenamente	Documentos de gestión bibliotecaria actualizadas	Actualizar los documentos normativos de gestión bibliotecaria	Establecimiento de equipos de trabajo	Uso de PC y material de oficina	X											Jefa BC/ Coordinadores BC			
					Reunión de equipos de trabajo		X	X										Coordinadores BC– Bibliotecólogos			
					Revisión de los documentos actualizados				X										Jefa BC / Coordinadores BC		
					Aprobación y reglamentación de documentos actualizados				X												
			Servicios bibliotecarios presenciales renovados	Adquirir nuevas computadoras para el servicio de acceso a biblioteca virtual	Identificación de equipos de cómputo por renovar		X														Equipo de TI-BC
					Procedimiento de descarte de equipos dañados destinados a atención		X														Jefa BC
					Cotización de equipos de cómputo nuevos			X													Equipo TI-BC / Jefa BC
	Compra de equipos de cómputo nuevos					X															
	C1.2 Biblioteca virtual	No logrado	Guías temáticas en la página web de la biblioteca	Implementar Guías temáticas en la página web de la biblioteca	Gestionar la conectividad al wifi dentro de las salas de lectura	Uso de PC	X											Equipo TI			
					Cotización de la plataforma			X											Equipo TI / Jefa BC		
Presentación de plataforma con proveedores					Proveedor			X											Coordinador Procesos Técnicos		

				Acceso al demo para uso de prueba				X												Todo el equipo de Biblioteca Central				
				Suscripción de contrato con proveedor	Uso de PC				X											Jefa de BC/ Área de Logística USMP				
				Instalación de la plataforma	Uso de PC				X											Equipo TI / proveedor				
				Generación de contenidos en la plataforma	Uso de PC					X										Coordinadores BC / Bibliotecólogos				
				Difusión del servicio	Uso de PC, Fotocopias										X					Coordinador de Atención al Usuario				
C1.3 Repositorio	Logrado plenamente	Repositorio institucional	Reducir las observaciones en la evaluación externa de la página	Corrección de la falta de recolección en Google Scholar	Uso de PC	X														Encargado de Repositorio / Equipo TI				
				Seguimiento a la elaboración de la Política de acceso abierto USMP		X																Jefa de BC/ VRIN		
			Actualizar la interfaz y contenido de la página	Creación colección de datos de investigación USMP		X																		Responsable del Repositorio
				Difusión de la nueva colección a todos los institutos de investigación de la universidad		X																		Jefa de BC
				Renovación de la interfaz del repositorio a través de plantillas															X					Equipo TI
			Generar mayor impacto y visibilidad de la página	Implementación de las métricas de uso										X										Equipo TI / Responsable del Repositorio
				Elaboración de videos tutoriales sobre el uso de la página e incentivo de publicación en acceso abierto																		X		Responsable del repositorio

Presupuesto

Indicador	C1.1 Biblioteca tradicional						
Producto	Servicios bibliotecarios presenciales renovados						
N° de actividad	Actividad acción	Descripción del gasto	Cantidad	Unidad de medida	Costo unitario	Rubro presupuestal	Total S/.
02	Adquirir nuevas computadoras para el servicio de acceso a biblioteca virtual	Compra de equipos de cómputo Lenovo Corel I3	5	unidad	1,694	I Materiales y suministros	8,470
Indicador	C1.2 Biblioteca virtual						
Producto	Guías temáticas en la página web de la biblioteca						
N° de actividad	Actividad acción	Descripción del gasto	Cantidad	Unidad de medida	Costo unitario	Rubro presupuestal	Total S/.
04	Implementar Guías temáticas en la página web de la biblioteca	Suscripción con proveedor para la instalación de la plataforma	1	unidad	10,000	II Servicios	10,000
Total de presupuesto estimado para el componente							18,470

Componente C2

Objetivo		Mantener anualmente una colección bibliográfica física y virtual especializada y actualizada en el programa de estudios																			
Componente	Indicador	Logro del indicador	Producto	Actividad	Acciones	Recursos humanos, materiales y equipos	Cronograma												Responsables		
							M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12			
C2 Aseguramiento de la colección	C2.1. Material bibliográfico requerido anual	No logrado	Listado de material bibliográfico sugerido para adquisición	Sugerir material bibliográfico del programa de estudios para actualización de colección	Elaboración de listado de material bibliográfico en base al diagnóstico del C2.3	Uso de PC					X							Coordinador de Procesos Técnicos			
					Cotización de los títulos requeridos con empresas editoriales	Editoriales				X											
					Envío de la relación y presupuesto estimado al director del programa de estudios	Uso de PC					X									Jefa BC	
	C2.2. Listado de bases de datos requeridas anual	Logrado	Listado de bases de datos especializadas requeridas	Solicitar bases de datos especializadas	Identificación de bases de datos especializados en el programa de estudios	Uso de PC							X						Coordinador de Procesos Técnicos		
					Presentación de las bases de datos a cargo de los proveedores	Proveedores								X							
					Prueba piloto de las bases de datos a través de acceso demo	Uso de PC									X						Todo el equipo de Biblioteca Central
					Cotización de las bases de datos											X				Jefa de BC	
					Selección final de las bases de datos especializadas requeridas												X				Coordinador de Procesos Técnicos / Jefa de BC/ Equipo de TI
					Envío de requerimiento y suscripción de contrato												X				Jefe de Biblioteca
					C2.3 Porcentaje de bibliografía de acuerdo al	No logrado	Listado de temas ausentes en la	Identificar temas por cubrir en la colección del	Revisión del informe de evaluación de colección en base a los Syllabus	Uso de PC							X				

programa de estudios	de	colección del programa de estudios	programa de estudios	Comparación temas cubiertos y faltantes por ciclo académico.											X			Bibliotecólogos
				Elaboración de listado												X		

Presupuesto

Indicador	C2.1. Material bibliográfico requerido anual y por especialidad						
Producto	Listado de material bibliográfico sugerido para adquisición						
N° de actividad	Actividad acción	Descripción del gasto	Cantidad	Unidad de medida	Costo unitario	Rubro presupuestal	Total S/.
01	Sugerir material bibliográfico del programa de estudios para actualización de colección	Compra de material bibliográfico	285 títulos	unidad	-	III Colección	16,000 (estimación)
Indicador	C2.2. Listado de bases de datos requeridas anual y por especialidad						
Producto	Listado de bases de datos especializadas requeridas						
N° de actividad	Actividad acción	Descripción del gasto	Cantidad	Unidad de medida	Costo unitario	Rubro presupuestal	Total S/.
02	Solicitar bases de datos especializadas	Suscripción con proveedor para acceso a recurso	2	unidad	-	III Colección	52,200
Total de presupuesto estimado para el componente							68,200

Productos para el Componente C2

Listado de material bibliográfico sugerido para adquisición

Programa de estudios		Títulos por cubrir	Presupuesto estimado por programa
Estudios generales		63	3,000
FCAY RH	Formación básica	125	8,000
	Administración	97	5,000
Total		285	16,000

Propuesta de suscripción a bases de datos especializadas

Bases de datos	Temática	Costo por suscripción
Proveedor 1	Comercio exterior	7,200
Proveedor 2	Derecho tributario	45,000

Listado de temas faltantes en la colección por programa de estudios

Programa de estudios		Títulos		Temas	
		Disponibles	Faltantes	Cubiertos	Faltantes
Estudios generales		30	63	Administración general Economía general Matemática básica	Filosofía y ética Metodología de la investigación Realidad nacional
FCAY RH	Formación Básica	61	125	Gestión de procesos Microeconomía Administración logística Habilidades gerenciales	Contabilidad empresarial Introducción al derecho Marketing Costos Planeamiento estratégico Negociación Responsabilidad social E-business

					Consultoría comercial Gestión de la calidad
	Administración	57	97	Marketing estratégico Comportamiento organizacional Administración presupuestaria Mercado de capitales Comercio internacional Control de inventarios Administración bancaria	Comportamiento del consumidor Gestión ambiental Gestión de PYMES Bionegocios Economía internacional Administración de ventas Gestión pública, de compras, de crisis. Procedimientos administrativos Investigación de mercados Operaciones administrativas

Componente C3

Objetivo		Incrementar la satisfacción integral de los usuarios																			
Componente	Indicador	Logro del indicador	Producto	Actividad	Acciones	Recursos humanos, materiales y equipos	Cronograma												Responsables		
							M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12			
C3 Seguimiento a las necesidades de los usuarios	C3.1. Reportes de satisfacción	No logrado	Encuesta de satisfacción de usuario actualizada	Continuar con el programa "Acertando con la satisfacción del usuario"	Actualización de encuesta de satisfacción de usuarios							X							Coordinadores de biblioteca		
					Realización de plan de trabajo del programa					X										Coordinador Atención al Usuario	
					Ejecución de la encuesta de satisfacción al usuario	Formulario en línea										X					Bibliotecólogos
					Generación de informe y reporte de resultados	Uso de la PC												X			

Encuesta de satisfacción de usuarios de la Biblioteca Central USMP

Propuesta 1: Mantener la encuesta elaborada por Biblioteca Central en el 2019.

Propuesta 2: Mejorar la encuesta elaborada por Biblioteca Central en el 2019

Propuesta 3: Elaborar una nueva encuesta en función al plan de mejora ejecutado.

A continuación, las tres propuestas en mención:

Propuesta 1

Encuesta de Satisfacción al Usuario					
Instrucciones: Leer detenidamente cada una de las preguntas y marque con un aspa (X) lo que crea conveniente: E: Excelente B: Bueno R: Regular D: Deficiente					
Escuela Profesional: _____					
Sexo: M___ F___ Edad: _____					
DIMENSIONES	VARIABLES	E	B	R	D
Personal	Atención				
	Consultas				
Infraestructura	Cubículos				
	Salas de estudio				
	Mobiliario (Computadoras, sillas, mesas)				
Recursos de información	Colecciones (Libros, revistas, otros)				
	Catálogo				
	Repositorio				
	Bases de datos (Ebsco, Proquest, otros)				
Difusión de información	Redes sociales				
	Capacitación				
	Página web				
Valoración general de la biblioteca					
Comentarios y/o sugerencias:					

Fuente: Archivos Biblioteca Central USMP

Propuesta 2

Encuesta de Satisfacción al Usuario

Objetivo: Estimado usuario, el presente cuestionario tiene como finalidad conocer su percepción frente a los servicios que ofrece la Biblioteca Central y, en base a ello, mejorarlos para una mejor experiencia y satisfacción.

Instrucciones: Lee detenidamente cada una de los ítems y marca con un aspa (X) lo que creas conveniente. La escala de medición es la siguiente:

E: Excelente B: Bueno R: Regular D: Deficiente

Datos generales:

- Facultad:
- Escuela profesional:
- Ciclo académico:
- Sexo:

Dimensión	Pregunta	E	B	R	D
Personal	La atención brindada por el personal de biblioteca es				
	La relación que tengo con el personal de biblioteca es				
Infraestructura	Los ambientes de sala de estudio grupal (cubículos) son				
	Los ambientes de sala de lectura individual son				
	Los mobiliarios (mesa, sillas) de la biblioteca son				
	La ventilación e iluminación de las salas de lectura de biblioteca son				
Servicios	El servicio de préstamo de libros a domicilio (tiempo de préstamo, cobertura de libros) es				
	El servicio de referencia es				
	El servicio de Infonautas es				
	Los servicios de investigación son				
Recursos de información	La colección bibliográfica de la biblioteca es				
	La colección virtual (bases de datos) de la biblioteca es				
	La información y presentación del Repositorio institucional es				
Difusión bibliotecaria	El contenido de las redes sociales de la biblioteca es				
	La página web de la biblioteca es (catálogo, contenido)				
	Los afiches informativos de biblioteca son				
Valoración general de la biblioteca					
Comentarios y/o sugerencias:					

Propuesta 3

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca Central USMP

Adaptado de Carranza (2018)

Objetivo: Estimado usuario, el presente cuestionario tiene como finalidad conocer su percepción frente a los servicios que ofrece la Biblioteca Central y, en base a ello, mejorarlos para una mejor experiencia y satisfacción.

Instrucciones: Lea detenidamente los enunciados y califique cada uno de ellos de acuerdo a su nivel de satisfacción

Datos generales:

- Sexo: Varón () Mujer ()
- Ciclo académico:
- Facultad:
- Escuela profesional:

Dimensión		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Colección - Utilidad	Utilizo con frecuencia el servicio de préstamo de libros en la Biblioteca Central cuando debo realizar mis trabajos académicos.					
	Considero útil la variedad de información contenida en la colección física y virtual ofrecida por la Biblioteca Central.					
	La variedad de temas disponibles en la colección física y virtual son suficientes para desarrollar mis trabajos de investigación.					
	Durante las visitas que realizo a la Biblioteca Central, frecuentemente observo o soy informado acerca de las novedades y últimas adquisiciones disponibles para préstamo y/o consulta virtual.					
	Considero que la colección física y virtual de la Biblioteca Central cubre la bibliografía sugerida por mis docentes en los Syllabus de las asignaturas de mi programa de estudios.					
Servicios- Efectividad	Tengo conocimiento acerca de los distintos servicios presenciales y virtuales que la Biblioteca Central pone a mi disposición.					
	Realizo de manera rápida y sencilla el proceso de solicitud de un servicio presencial o virtual de la biblioteca.					
	Considero que los servicios presenciales de biblioteca son suficientes para mis necesidades de información e investigación.					

	Considero que los servicios virtuales de biblioteca son suficientes para mis necesidades de información e investigación.					
	Los materiales asociados al servicio de biblioteca (afiches, trípticos, guías u otros) me sirven como medios de apoyo para un mejor entendimiento de los mismos.					
Personal - efectividad	El personal de atención demuestra buen trato, rapidez y disposición para ayudarme ante alguna duda y/o necesidad de los servicios presenciales de biblioteca.					
	El personal bibliotecólogo demuestra conocimiento sobre la colección física y/o virtual y tiene capacidad de responder ante alguna consulta informativa que le realizo.					
Infraestructura – usabilidad	Considero suficiente los mobiliarios (mesas y sillas) asignados a las salas de lectura individuales y grupales de la Biblioteca Central					
	Opino que el ambiente disponible que ofrece la Biblioteca Central para el estudio y aprendizaje dentro de sus instalaciones es adecuado (luz y ventilación)					
	Considero suficiente la cantidad de equipos de cómputo para la búsqueda de material y uso de la biblioteca virtual.					
Infraestructura tecnológica - usabilidad	La página web de la biblioteca me permite navegar de forma sencilla y autónoma para encontrar la información que necesito.					
	Recurso frecuentemente a las redes sociales de la biblioteca para conocer sus novedades y/o comunicarme con el personal.					
	Uso el repositorio institucional para encontrar investigaciones de mi propia institución.					

Presupuesto

Indicador	C4.1 Personal bibliotecario						
Producto	Contratación de bibliotecólogos						
Indicador	C4.1. Evaluación anual del desempeño de los trabajadores del CIR						
Producto	Medidas de estímulo en el desempeño labora						
N° de actividad	Actividad acción	Descripción del gasto	Cantidad	Unidad de medida	Costo unitario	Rubro presupuestal	Total S/.
01	Generar compromiso de los trabajadores a través del reconocimiento laboral	Adquisición de premios hacia el personal: placas de reconocimiento	3	unidad	40,00	IV Personal	120
Total de presupuesto estimado para el componente							120

Productos para el componente C4

Programa de reconocimiento al personal de biblioteca

Adaptado de Drago (2020)

Objetivo: Establecer los lineamientos para el reconocimiento del desempeño anual al personal de biblioteca

Alcance: Todos los colaboradores de la Biblioteca Central USMP

Responsables:

- **Jefe de biblioteca:** Identificación de indicadores de desempeño a evaluar, gestión de premios simbólicos, entrega de reconocimientos al personal destacado
- **Coordinadores de biblioteca:** Seguimiento anual del desempeño del personal, designar propuesta del personal destacado

Consideraciones:

- Los premios por reconocimiento del desempeño del personal no serán monetarios.
- Las categorías del programa de reconocimiento son:
 - Por tiempo de servicios
 - Personal destacado de atención al usuario
 - Personal bibliotecólogo destacado
 - Mejor compañero

1) Categorías:

Categoría	Descripción	Tipo de trabajador	Periodo de reconocimiento	Tipo de reconocimiento
Por tiempo de servicios	Se le otorga al trabajador permanente que más años de servicio tiene dentro de la biblioteca.	Permanente	Cada 5 años	Reconocimiento emocional - público
Personal destacado de atención al usuario	Dirigido a aquel empleador con mayor disposición y entrega en la atención al usuario	permanente	Anualmente	
Personal bibliotecólogo destacado	Otorgado al bibliotecólogo con mayor participación en las actividades de apoyo académico e investigativo al usuario	Contratado		
Mejor compañero	Destinado al trabajador con mayor predisposición de apoyo y entusiasmo en la realización de sus actividades	Permanente y contratado		

2) Metodología de evaluación:

Categoría	Criterios de evaluación	Forma de evaluación	Responsable de evaluación
Por tiempo de servicios	Personal que cuente con mayor tiempo de servicio en la institución	Revisión de legajo personal laboral	Coordinador de Atención al usuario
Personal destacado de atención al usuario	Amabilidad, rapidez y vocación de servicio	Encuesta de opinión a los usuarios	
Personal bibliotecólogo destacado	Mayor número de capacitaciones académicas e investigativas realizadas individuales y grupales.	Cuadro de seguimiento de actividades del personal	Coordinador de Procesos Técnicos
Mejor compañero	Atención, colaboración y predisposición	Encuesta de opinión entre el personal de biblioteca	Coordinador de Atención al usuario

3) Ceremonia de reconocimiento

Cada ganador de las categorías obtendrá un premio simbólico como reconocimiento destacado de su desempeño.

Categoría	Premio	Espacio de reconocimiento
Por tiempo de servicios	Placa de reconocimiento Diploma firmado por jefa de biblioteca y jefe de Recursos Humanos	Reunión de confraternidad de fin de año Redes sociales Periódico mural
Personal destacado de atención al usuario	Placa de reconocimiento	Reunión de confraternidad de fin de año Redes sociales Periódico mural
Personal bibliotecólogo destacado	Placa de reconocimiento	Reunión de confraternidad de fin de año Felicitación por correo electrónico Periódico mural
Mejor compañero	Diploma firmado por Jefa de Biblioteca	Felicitación por correo electrónico Periódico mural

Plan de requerimiento de capacitaciones al personal de biblioteca

El presente documento busca establecer anualmente las capacitaciones requeridas hacia el personal de biblioteca por tipo de necesidad, por lo cual, está sujeto a variación conforme dichos requerimientos vayan aumentando o reduciendo en el transcurso del año académico.

Tipo	Problema detectado	Propuesta de capacitación	Objetivo de aprendizaje	Beneficios	Área beneficiada	Dirigido
Actualización profesional	Desconocimiento del posicionamiento digital de las redes sociales de biblioteca	Marketing digital	Conocimiento de estrategias de posicionamiento e impacto en redes sociales Generación de contenidos visualmente atractivos	Redes sociales actualizadas	Atención al usuario	Bibliotecólogos
	Falencias en la habilidad del manejo de quejas y conflictos	Manejo de personal	Identificar las formas correctas de atenuar conflictos y quejas laborales	Mejor clima organizacional	Biblioteca Central	Coordinadores de biblioteca
	Falta de habilidades para mejorar la calidad de los servicios de atención	Técnicas de atención al cliente	Conocer las herramientas adecuadas para una eficaz atención al cliente	Calidad del servicio de atención	Atención al usuario	Personal de atención al usuario
	Desconocimiento de uso herramientas digitales de diseño gráfico	Diseño gráfico digital	Aprender a elaborar material gráfico de apoyo a la difusión de actividades en biblioteca	Generación de afiches publicitarios	Biblioteca central	Equipo de TI
	Desactualización en las normas gramáticas y de redacción	Ortografía y redacción	Conocer las últimas actualizaciones en normativas gramaticales y ortográficas para una mejor redacción de documentos	Documentos administrativos	Biblioteca Central	Todo el personal de biblioteca
Bibliotecarias	Desconocimiento en la elaboración de indicadores bibliométricos	Bibliometría	Conocer el procedimiento de elaboración de indicadores bibliométricos como apoyo en la investigación institucional	Apoyo en la investigación institucional	Procesos técnicos	Bibliotecólogos
	Imprecisión en el uso de las bases de datos especializadas y de alto impacto	Uso y manejo de bases de datos	Mejorar la interacción en el uso de las bases de datos especializadas y de alto impacto	Manuales de uso actualizados	Proceso Técnicos	Bibliotecólogos
	Bajo alcance de servicios orientados al apoyo académico del estudiante	Marketing bibliotecario	Generar mayor visibilidad de los servicios no tradicionales	Incremento de uso de servicios no tradicionales	Atención al usuario	Coordinador de atención al usuario

Componente C5

Objetivo		Apoyar el logro de las competencias del egresado a través del programa de Alfabetización Informacional adaptado a una modalidad mixta.																		
Componente	Indicador	Logro del indicador	Producto	Actividad	Acciones	Recursos humanos, materiales y equipos	Cronograma												Responsables	
							M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12		
C5: Alfabetización informacional como escenario de aprendizaje	C5.1. Programa de alfabetización informacional	No logrado	Programa de Alfabetización informacional mixto	Realizar un programa de ALFIN mixto	Elaborar un programa de ALFIN mixto	Uso de PC	X												Jefa de BC / Coordinador de Procesos Técnicos	
					Ejecución del programa de ALFIN				X						X			Coordinadores de biblioteca / Bibliotecólogos		
					Informe anual de resultado del programa ALFN											X		Coordinador de Procesos Técnicos		
	C5.2. Evaluación del programa de alfabetización informacional	No logrado		Evaluar el programa ALFIN bajo modalidades interna y externa	Evaluación interna Comparación del programa ALFIN y la normativa bibliotecaria seleccionada	Uso de la PC														Jefa de BC
					Evaluación externa: aplicación de encuesta de satisfacción												X	Bibliotecólogos		
					Corrección de las debilidades detectadas													Coordinador de Procesos Técnicos		
	C5.3. Evaluación del logro de competencias en los usuarios	No logrado		Evaluar las competencias informativas y de egreso.	Elaboración de los instrumentos de evaluación por competencias informativas	Uso de la PC		X												Jefa de BC / coordinadores de biblioteca
					Ejecución de la evaluación informativa y de egreso	Fotocopias, uso de la PC				X				X				Bibliotecólogos		
					Revisión de los resultados	Uso de la PC									X			Coordinadores de biblioteca		
					Elaboración y envío de informe de la evaluación a los programas de estudio											X		Jefe de Biblioteca		

Productos para el componente C5

Programa de ALFIN modalidad mixta

Título: Formación de usuarios investigadores en ciencias administrativas

Objetivo: Apoyar la formación académica del programa de estudios de Administración a través de la formación de competencias informativas y el apoyo en el logro de competencias de egreso en los estudiantes de la Sede Santa Anita por medio de un Programa de Alfabetización Informativa.

Objetivos específicos:

1. Visibilizar las actividades de la Biblioteca Central como apoyo académico en la institución.
2. Contribuir en el impacto y seguimiento del aprendizaje en los estudiantes del programa de estudios de Administración de la sede Santa Anita.
3. Educar usuarios autónomos en el uso y manejo de los recursos virtuales de información especializados en administración suscritos por la universidad.
4. Fomentar la importancia del uso ético de la información a través de la norma de citación APA
5. Desarrollar pensamiento crítico en los usuarios frente a la información encontrada para la generación de nuevos conocimientos.
6. Explicar la naturaleza y papel de la información en el ambiente universitario.

Semestre: dos semestres al año

Modalidad: presencial y virtual

Metodología: expositiva y práctica

Evaluación: Aprendizaje por competencias (informativas), matriz de verificación (egreso)

Alcance: Todos los usuarios de pregrado del programa de estudios de Administración

Modalidad	Servicio	Duración	Cronograma	Lugar
Virtual	Taller de Formación de usuarios investigadores	15 horas	Todos los meses de abril y agosto	Aula virtual
Presencial	Cuando “Mi biblioteca en clase” o Infonautas requieran la exposición presencial.	3 horas 40 minutos	Todo el año	Laboratorios de cómputo
Mixta	“Mi biblioteca en clase”: cuando un docente del programa de estudios solicita el servicio.			Aula virtual
	Servicio de Infonautas (capacitaciones individuales o grupales) a usuarios de pregrado			Aula virtual

a) Contenidos del programa:

Los contenidos del programa se basan en “Los siete pilares de las habilidades informativas” de la Society of College, National and University Libraries SCOUNL (2011)

Temas	Objetivos específicos	Taller de Formación de Competencias Informativas Modalidad virtual			Servicios “Mi biblioteca en clase” o “Infonautas” – modalidad mixta		
		Horas teóricas	Horas prácticas	Total de horas	Horas teóricas	Horas prácticas	Total de horas
Identificación del tema de investigación; tipos y fuentes de información	6	2	1	3	15 minutos	15 minutos	30 minutos
Localización y uso de plataformas académicas multidisciplinarias y especializadas	3	1	2	3	30 minutos	20 minutos	50 minutos
Estrategias de búsquedas de información: básicas y avanzadas		1	2	3	20 minutos	20 minutos	40 minutos
Evaluación, organización y uso de la información	4	1 1/2	1 1/2	3	45 minutos	15 minutos	1 hora
Presentación y comunicación de la información	5	1	2	3	20 minutos	20 minutos	40 minutos
		6 1/2	8 1/2	15	2 horas, 10 minutos	1 hora y 1/2	3 horas, 40 minutos

b) Evaluación del programa ALFIN

Evaluación interna:

El estudio realizado por Saavedra (2017) en el que evalúa el programa ALFIN de la Biblioteca Central de la USMP utilizando de referencia las directrices de la IFLA, detectó las debilidades y

ausencias que éste presentaba para cumplir integralmente en el desarrollo de habilidades informativas del usuario.

La presente propuesta es una continuación de dicho diagnóstico pues busca completar aquellos puntos que no se abordaron por completo o estuvieron ausentes a fin de que formen parte del programa ALFIN actualizado en la presente investigación.

Evaluación del programa ALFIN aplicando directrices de la IFLA Investigación Saavedra (2017)					Propuesta de programa ALFIN basado en los pilares de SCONUL modalidad mixta
Componente	Competencia	Indicador	Cumplimiento	Sugerencias	Solución
Acceso	Definición y articulación de la necesidad informativa.	Define o reconoce la necesidad de información	Bajo	Utilizar los vocabularios controlados como apoyo en la generación o búsqueda de palabras clave	Se aborda como uno de los temas “Identificación del tema de investigación; fuente y tipos de información”
	Localización de la información	Identifica y evalúa las fuentes potenciales de información			
Evaluación	Valoración de la información	Analiza, examina y extrae la información	No se trata en el taller	Dar mayor enfoque en el análisis crítico de los resultados de búsquedas	Se aborda como uno de los temas “Evaluación, organización y uso de la información”
		Generaliza e interpreta la información			
		Selecciona y sintetiza la información			
	Evalúa la exactitud y relevancia de la información recuperada				
Organización de la información	Ordena y categoriza la información	No se trata en el taller			
Uso	Uso de la información	Encuentra nuevas formas de comunicar, presentar y usar la información	No se trata en el taller	Concientizar la importancia de citar y manejar correctamente los gestores bibliográficos	Se aborda como uno de los temas “Evaluación, organización y uso de la información” y “Presentación y comunicación de la información”
		Aplica la información recuperada			
		Aprehende o internaliza la información como conocimiento personal			
		Presenta el producto de la información			
	Comunicación y uso ético de la información	Comunica el producto de la información con reconocimiento de la propiedad intelectual	Bajo		

En base al diagnóstico presentado se detalla los contenidos específicos del nuevo programa

ALFIN:

❖ **Contenidos específicos**

Propuesta de programa ALFIN basado en los pilares de SCONUL modalidad mixta				Evaluación del programa ALFIN aplicando directrices de la IFLA Investigación Saavedra (2017)			
Pilar SCONUL	Capacidad	Temas del programa	Sub temas del programa	Componente IFLA	Competencia	Indicador	Temas propuestos
Identifica una necesidad de información	Identifica falta de conocimiento sobre un tema relacionado a la especialidad. Identifica un término de búsqueda usando terminología simple. Reconoce necesidad de información enfocada en la especialidad.	Identificación del tema de investigación; tipos y fuentes de información	Necesidad de información: fases Tema de investigación: criterios de delimitación Palabras clave: uso del Tesauro de la UNESCO Tipos y fuentes de información	Acceso	Definición y articulación de la necesidad informativa	Define o reconoce la necesidad de información	El investigador no propuso temas para el componente
Alcance: evalúa el conocimiento actual e identifica brechas	Identifica los tipos de fuentes de información y formatos disponibles para satisfacer su necesidad. Conoce los problemas de accesibilidad						
Recopila: localiza y accede a la información que necesita	Identifica la diferencia entre recursos gratuitos y pagados. Usa variedad de recursos de información para recuperar datos. Obtiene acceso a los recursos seleccionados	Localización y uso de plataformas académicas multidisciplinarias y especializadas	Biblioteca virtual USMP: recursos multidisciplinarios y especializados Ebsco Host y Proquest (todas las sub bases de datos orientadas a la especialidad) Recursos open Access multidisciplinarios: REDIB, Redalyc, Scyelo y especializados: Econbis, Coface for trade, Open Knowledge repository Interacción con las plataformas: herramientas, creación de usuarios.		Localización de la información	Identifica y evalúa las fuentes potenciales de información	
Planifica estrategias para localizar la información	Define y selecciona estrategia de búsqueda estableciendo límites	Estrategias de búsquedas de	Palabras claves y filtros de búsquedas				

	Uso de técnicas básicas y avanzadas	información: básicas y avanzadas	Tabla de términos, Operadores booleanos, ecuaciones de búsqueda.				
Evalúa: Revisa el proceso de investigación y evalúa la información	Reconoce los problemas en relación con las fuentes de información. Elige el documento que necesita en función de criterios de evaluación Evalúa la credibilidad de la información encontrada Lee los puntos clave y argumenta de forma crítica la información recuperada. Valora de forma crítica sus propios hallazgos		Criterios de evaluación de información: catálogos de bibliotecas y recursos webs.	Evaluación	Valoración de la información	Analiza, examina y extrae la información	Alojamiento de documentos en la nube: Google Drive, Dropbox, Evernote. Creación de mapas mentales y diagramas de flujo: Mindmeister y Ludichart Sindicación de contenidos: freedly
	Administra y organiza su información de forma ética	Usa gestores bibliográficos para administrar su información Cita fuentes de información y crea bibliografías correctamente Cumple con la conducta ética Demuestra conocimientos en derechos de autor y plagio	Evaluación, organización y uso de la información			Derechos de autor y plagio: casos, definiciones Normas APA 7ma edición: principales tipos de citas: referencias por tipo de documento, casos Gestores de referencia bibliográfico: gratuitos y suscrito; creación de cuenta, interacción con plataforma.	
Selecciona y sintetiza la información							
					Organización de la información	Evalúa la exactitud y relevancia de la información recuperada	
				Uso	Uso de la información	Ordena y categoriza la información Determina cual es la mejor y más útil	Encuentra nuevas formas de Refworks: creación de cuenta, navegación,

					<p>comunicar, presentar y usar la información</p> <p>Aplica la información recuperada</p> <p>Aprehede o internaliza la información como conocimiento personal</p> <p>Presenta el producto de la información</p>	<p>importación de referencias, creación de bibliografías</p> <p>Normas de citación: APA y Vancouver</p> <p>Importancia de citación y uso ético de la información.</p>
				Comunicación y uso ético de la información	<p>Comunica el producto de la información con reconocimiento de la propiedad intelectual</p>	<p>El investigador no propuso temas para el componente</p>
<p>Presenta: aplica el conocimiento obtenido</p>	<p>Resume y presenta la información adecuadamente</p> <p>Usa estilo de escritura adecuada para comunicar la información</p> <p>Selecciona formas de divulgar la información</p> <p>Gestiona perfiles en plataformas virtuales académicas</p>	<p>Presentación y comunicación de la información</p>	<p>Principales formas de presentar la información: resúmenes, informes, conclusiones</p> <p>Herramientas para presentación de información: mapas mentales, conceptuales, aplicativos digitales (Mindomo, Mindmeister, Ludichart)</p> <p>Redes sociales académicas: Researchgate y academia.</p>	<p>El investigador no propuso temas para el componente</p>		

Consideraciones finales:

Se establece una evaluación anual de los contenidos del presente programa.

Evaluación externa:

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA “FORMACIÓN DE USUARIOS
INVESTIGADORES EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS”**

OBJETIVO: El presente cuestionario tiene la finalidad de conocer su opinión acerca de los talleres de formación de usuarios que desarrollamos para los alumnos del programa de Administración, el cual permitirá evaluar y planificar propuestas de mejora.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente las siguientes preguntas y responda de acuerdo a lo que crea conveniente.

Datos generales:

- Facultad
- Escuela
- Ciclo académico

I Parte: Evaluación del programa

La escala de calificación es de 1 al 5 donde:

1: Muy insatisfecho 2: Insatisfecho 3: Indiferente 4: Satisfecho 5: Muy satisfecho

Indicadores a evaluar	1	2	3	4	5
Contenidos impartidos en el programa					
Material de apoyo entregado en el programa					
Tiempo de duración del programa					
Desenvolvimiento del expositor del programa					

II Parte: Logro de competencias

Las competencias que adquirirás una vez finalizado tus estudios de pregrado del programa académico de Administración se denominan “competencias del egresado”. Estas han sido estratégicamente diseñadas de acuerdo a los objetivos curriculares e institucionales de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos.

Ante lo indicado, ¿Considera que el programa “Formación de usuarios investigadores en ciencias administrativas” de la Biblioteca Central aporta en el logro de dichas competencias?

Marque las que considera que sí son apoyadas.

COMPETENCIAS DEL EGRESADO DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN	¿El programa “formación de usuarios investigadores en ciencias administrativas” apoya el logro de la competencia?	
	Si	No
Comunicación efectiva: Expresa e interpreta ideas de manera efectiva, en forma oral y escrita, en lengua castellana, aplicando ayudas audiovisuales y con uso correcto de las normas académicas de nivel universitario.		
Solución de problemas: Plantea problemas y soluciones de la gestión empresarial con visión sistémica, haciendo uso de conocimientos del campo de su formación.		
Diseño de estrategias: Diseña estrategias de gestión de la organización, tomando en cuenta los objetivos y con enfoque sistémico.		
Gestión de estrategias: Gestiona estrategias de la organización, utilizando indicadores de gestión.		
Gestión de proyectos: Formula y gestiona planes y proyectos de negocios, considerando su sostenibilidad.		
Toma de decisiones: Toma decisiones referidas a procesos organizacionales discriminando alternativas de solución, con enfoque intercultural y responsabilidad social.		

c) Evaluación del logro de competencias:

- Competencias informativas:

La presente propuesta busca evaluar los logros de los usuarios que participaron en el programa ALFIN a través del enfoque del aprendizaje por competencias.

Metodología: Aprendizaje por competencias conceptual, procedimental y actitudinal

- El aprendizaje conceptual alude a los conocimientos teóricos adquiridos en las sesiones del programa ALFIN (el saber teórico)
- El aprendizaje procedimental se determina por las capacidades que adquirió el usuario en las sesiones (el saber teórico más el saber práctico)
- El aprendizaje actitudinal se evalúa de acuerdo a las actitudes positivas que generó el usuario en el proceso de la adquisición de las competencias informativas.

Producto del programa: Entrega de un documento localizado valiéndose de los pasos impartidos en las sesiones y presentarlo en un organizador gráfico o conclusión/resumen mostrando su postura personal frente al contenido del mismo.		
Contenidos conceptuales	Contenidos procedimentales	Contenidos actitudinales
Necesidad de información: tema de investigación en la especialidad, palabras claves, tipos y fuentes de información	Reconoce su necesidad de información y define límites con respecto a ella.	Toma responsabilidad personal por una búsqueda de información
Recursos de información especializados en administración, interacción con la biblioteca virtual, ejemplos.	Selecciona las herramientas de búsqueda más adecuadas.	Planifica anticipadamente la estrategia de búsqueda
Estrategias de búsqueda de información: búsqueda básica y avanzada.	Construye búsquedas básicas y complejas para localizar la información. Evalúa los recursos de información encontrados siguiendo criterios.	Se involucra con su comunidad para compartir la información
Evaluación y organización de la información: criterios para documentos físicos y electrónicos; normas APA y gestores de referencia Refworks, Mendeley	Crea bibliografías con formato apropiado. Utiliza gestores de referencia para administrar su información	Respeto los derechos de autor y la propiedad intelectual
Presentación de información: pautas generales de elaboración de resúmenes, conclusiones, informes; creación de perfiles en redes sociales académicas	Analiza y presenta la información de la investigación	Demuestra creatividad al presentar la información analizada.

Fuente: Adaptado de SCONUL (2011)

❖ Evaluación de los contenidos:

Aprendizaje por competencias informativas	Instrumento de evaluación	Nivel de aprendizaje
Conceptual	Examen teórico	En inicio Proceso Logrado Destacado
Procedimental	Rúbrica	
Actitudinal	Lista de cotejo	

Nota:

La evaluación procedimental se debe realizar por medio del producto entregado a través de un formulario en línea.

Así también se tiene el modelo del aprendizaje por competencias adaptado de REBIUN (2014) que establece a las competencias informativas por realizaciones competenciales, indicadores, conocimientos, procedimientos y actitudes. Ese mismo modelo puede ser acondicionado como una propuesta adicional para este punto específico.

- **Competencias de egreso:****MATRIZ DE VERIFICACIÓN DE LOGRO DE COMPETENCIAS**

COMPETENCIAS DE EGRESO	Pilares de SCONUL abordados en el programa ALFIN						
	Identificar	Alcanzar	Recopilar	Planificar	Evaluar	Administrar	Presentar
Comunicación efectiva Expresa e interpreta ideas de manera efectiva, en forma oral y escrita, en lengua castellana, aplicando ayudas audiovisuales y con uso correcto de las normas académicas de nivel universitario.							
Solución de problemas Plantea problemas y soluciones de la gestión empresarial con visión sistémica haciendo uso de conocimientos del campo de su formación.							

Componentes C6

Objetivo		Colaborar con la calidad de la investigación docente institucional a través de servicios y talleres																						
Componente	Indicador	Logro del indicador	Producto	Actividad	Acciones	Recursos humanos, materiales y equipos	Cronograma												Responsables					
							M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12						
C6: Apoyo a la investigación	C 6.1. Contribución a la calidad de la investigación docente	No logrado	Ficha de servicios de investigación	Establecer servicios de investigación mediante fichas de registro	Identificación de los nuevos servicios de investigación	Uso de PC									X					Jefa de BC				
					Elaboración de las fichas de los servicios de investigación										X							Coordinador de Atención al Usuario		
					Difusión de los nuevos servicios de investigación		Uso de PC, fotocopias											X						
			Taller de apoyo a la investigación docente	Adecuar el Taller de apoyo a la investigación docente	Elaboración del THI mixto	Uso de PC		X															Jefa de BC / Coordinadores de biblioteca	
					Ejecución del THI												X						Bibliotecólogos	
					Evaluación y realización del informe de THI																	X		Coordinador de Procesos Técnicos
					Seguimiento a los investigadores capacitados																	X		Coordinador de Atención al Usuario

Productos para el componente C6

Fichas de servicios de investigación

Adaptado de Arciniegas, Gómez y Chaviano (2018)

Búsqueda de información especializada	
Objetivo	Recuperar información especializada que apoye el proceso de obtención de bibliografía para el desarrollo las investigaciones de los usuarios.
Detalles del servicio	El servicio inicia con la solicitud a través de un formulario en línea disponible en la página web de biblioteca y finaliza con la respuesta del bibliotecólogo por medio de un correo electrónico.
Perfil de usuario	Docentes universitarios Investigadores
Lineamientos	La solicitud debe ser debidamente detallada de acuerdo a los campos del formulario online. El tiempo de respuesta es de dos días hábiles en el horario de atención de biblioteca. Se puede solicitar el servicio una vez por semana.
Indicador	Numero de documentos recuperados / total de usuarios atendidos x 100 [Por facultad]
Asesorías especializadas en investigación	
Objetivo	Brindar asistencia en el proceso de la producción científica a través de la asesoría en temas como el uso ético de la información, visibilidad científica e identidad digital, publicación, entre otros.
Detalles del servicio	El servicio inicia con la solicitud a través de un formulario en línea disponible en la página web de biblioteca donde se establecen las fechas libres para la prestación de la asesoría. Finaliza con la atención brindada en la fecha previamente acordada.
Perfil de usuario	Docentes universitarios Investigadores
Lineamientos	Todas las asesorías son bajo modalidad virtual Se pueden solicitar de forma individual o grupal Para poder hacer uso del servicio es requisito que previamente el usuario haya participado en alguna capacitación organizada por Biblioteca Central El usuario debe garantizar buena conectividad y disponibilidad de audio o micrófono. El tiempo de tolerancia es de 5 minutos pasado ese tiempo el bibliotecólogo procederá a finalizar la reunión. Se puede solicitar asesorías una vez por semana. La duración de las asesorías es de 30 minutos, pudiéndose extender un máximo de 15 minutos adicionales en el caso no haya una asesoría al finalizar. Todas las asesorías se graban y son puestas a disposición del usuario al final de las mismas. En el caso se solicite el servicio y no se presente en la fecha y hora pactada sin ninguna justificación se procederá a la suspensión temporal del servicio por un mes.
Descripción de contenidos	<ul style="list-style-type: none"> • Elibro • Manejo y uso de bases de datos de alto impacto • Uso ético de la información: normas APA 7ª edición • Gestor bibliográfico Refworks • Orientación en la selección de revistas para publicar • Pautas para la redacción científica • Código ORCID • Perfiles académicos
Indicador	Número de asesorías realizadas/ Total de docentes universitarios [Por facultad]

Programa del Taller de Investigación docente USMP

Título: Taller de Investigación docente USMP

Objetivo: Apoyar el proceso de producción científica del programa de estudios a través de la apertura de talleres de investigación en docentes del programa de la Sede Santa Anita.

Objetivos específicos:

1. Visibilizar las actividades de la Biblioteca Central como apoyo en la investigación institucional.
2. Contribuir en el impacto de la investigación institucional.
3. Educar docentes investigadores autónomos en el uso y manejo de los recursos virtuales de información especializados suscritos por la universidad.
4. Fomentar la importancia del uso ético de la información a través de la norma de citación APA.
5. Posicionar a la universidad en redes sociales académicas
6. Fomentar las redes de contactos para autorías
7. Incrementar la visibilidad de la producción científica institucional en plataformas académicas digitales.

Semestre: dos semestres al año

Modalidad: presencial y virtual

Metodología: expositiva y práctica

Evaluación: a través del seguimiento al usuario capacitado

Alcance: Todos los docentes investigadores del programa de estudios de Administración

Modalidad	Servicio	Duración	Cronograma	Lugar
Virtual	Taller de Investigación docente USMP	19 horas 30 minutos	Marzo	Aula virtual
Presencial			Octubre	Laboratorios de cómputo

Contenidos del programa:

Temas	Objetivos específicos	Taller de Habilidades informativas		
		Horas teóricas	Horas prácticas	Total de horas
Uso y manejo de la biblioteca virtual USMP: Elibro como apoyo para la labor docente	1	1	1	2
Estrategias de búsquedas de información avanzadas	3	1	2	3
Uso y manejo SCOPUS, la base de datos de alto impacto.		1	2	3
Uso ético de la información: Normas APA 7ª edición	4	1	2	3
Organización de la información: Gestor bibliográfico Refworks	3	1	2	3
Identidad digital del docente investigador USMP: código ORCID y perfiles académicos – Parte I	5,6,7	1	2	3
Identidad digital del docente investigador USMP: código ORCID y perfiles académicos – Parte II		30 minutos	2	2h, 30 minutos
		6 h30 minutos	13	19 30 minutos

**ANEXO 02. PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE LA
USMP: PLAN DE ESTUDIOS Y PERFIL DEL GRADUADO**

✓ **Plan de estudios:**

Disponible en su página web:

<https://www.administracion.usmp.edu.pe/administracion/silabos/>

✓ **Perfil del graduado:**

Disponible en su página web:

<https://www.administracion.usmp.edu.pe/administracion/perfil-profesional/>