



Facultad de Ciencias Sociales

Magíster en Bibliotecología e Información

**NIVEL DE ADHESIÓN DE LOS ESTÁNDARES CABID EN BIBLIOTECAS
UNIVERSITARIAS DEL CRUCH**

Tesis para optar al grado de Magíster en Bibliotecología e
Información

Agustín Eduardo Ulloa Arancibia

Profesora guía Paulina Arellano

Valparaíso, Chile 2023

Resumen

Introducción: El modelo de educación superior chileno tiene un marco legal que obliga a las universidades a acreditar la calidad de la educación a través de la CNA¹, proceso por el cual las universidades dependen del resultado de acreditación obtenido para ser sujetos del financiamiento estatal. Bajo este contexto, no existen datos sobre la calidad de las bibliotecas universitarias. Los únicos datos de las bibliotecas universitarias chilenas son recopilados por el CNED² y declarados voluntariamente por las instituciones. Esos datos sin embargo, no entregan información de la calidad de servicios o procesos. Bajo este contexto, esta investigación estudia el nivel de adhesión en los procesos de las bibliotecas del CRUCH³ de los estándares CABID⁴ 2020 como herramienta de evaluación de la calidad de los procesos en las bibliotecas universitarias.

Métodos: Se definió una metodología cuantitativa, con un estudio descriptivo de diseño no experimental, mediante técnica de investigación de encuesta social, que propone la hipótesis de que a mayor nivel de acreditación de las universidades, mayor sería el nivel de adhesión a los estándares CABID. Para recolectar datos, se distribuyó a los directores de 30 bibliotecas del CRUCH, una encuesta de los estándares CABID, para determinar el nivel de adhesión a los estándares en cada uno de sus 123 índices, definiendo una escala de niveles altos, medios y bajos, en base a los porcentajes del nivel de adhesión de las bibliotecas.

Resultados: Se comprueba la hipótesis, determinando también que el nivel de adhesión de los estándares CABID es alto, sin embargo, hay ciertos procesos como el apoyo a la investigación y la gestión financiera que resultaron con bajo nivel de adhesión.

Discusión: Generar una política de evaluación de bibliotecas universitarias que permitan además de evaluar, visualizar los resultados comparados

¹ Consejo Nacional de Acreditación

² Consejo Nacional de Educación

³ Consejo de Rectores de Universidades Chilenas

⁴ Comisión Asesora de Bibliotecas, Información y Documentación

con otros contextos, evaluar las tendencias y como estas se han aplicado. Poder generar consensos de qué hacer con los resultados de las evaluaciones, propender a desarrollar metodologías de mejora continua, enmarcadas en procesos transversales, con el objetivo de dinamizar a las bibliotecas universitarias chilenas en cuanto a la actualización y logro de sus objetivos.

DESCRIPTORES

<BIBLIOTECA UNIVERSITARIA> <EVALUACION DE BIBLIOTECA>
<ESTANDARES BIBLIOTECAS> <GESTIÓN DE BIBLIOTECA>
<INDICADORES DE BIBLIOTECAS>

Abstract

Introduction: The Chilean higher education model has a legal framework that obliges universities to accredit the quality of education through the CNA, a process by which universities depend on the accreditation result obtained to be subject to state funding. In this context, there is no data on the quality of processes in university libraries. The only data on Chilean university libraries are compiled by the CNED and voluntarily declared by the institutions. These data, however, do not provide information on the quality of services or processes. In this context, this research studies the level of adherence in the processes of CRUCH libraries to the CABID 2020 standards as a tool for evaluating the quality of processes in university libraries.

Methods: A quantitative methodology was defined, which proposes the hypothesis that the higher the level of accreditation of universities, the higher the level of adherence to CABID standards. To collect data, a survey of CABID standards was distributed to the directors of 30 CRUCH libraries to determine the level of adherence to CABID standards in each of its 123 indexes.

Results: The hypothesis was tested, also determining that the level of adherence to CABID standards is high in most of its points and of the libraries, however there are certain processes that are not mature, such as support for research. A matrix with a potential of indicators technically measurable and reportable was also defined.

Discussion: To generate a policy for the evaluation of university libraries that allows not only to evaluate, but also to visualize the results compared with other contexts, to evaluate the trends and how they have been applied. To be able to generate consensus on what to do with the results of the evaluations, to tend to develop methodologies for continuous

improvement, framed in transversal processes, with the objective of making Chilean university libraries more dynamic in terms of updating their objectives.

KEYWORDS

<UNIVERSITY LIBRARY> <LIBRARY ASSESSMENT> <UNIVERSITIES
LIBRARY STANDARDS> <LIBRARY MANAGEMENT> <LIBRARY
INDICATORS>

Contenido

Resumen	II
Abstract	IV
Introducción	1
CAPÍTULO I: FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.1. Antecedentes del Problema	2
1.2. Estándares de calidad para bibliotecas universitarias	7
1.2.1. Estándares ACRL	7
1.2.2. Estándares España REBUIN	7
1.2.3. Estándares bibliotecas universitarias de Colombia	8
1.2.4. Estándares bibliotecas universitarias de Perú	8
1.2.5. Estándares bibliotecas universitarias de México	9
1.2.6. Estándares bibliotecas universitarias chilenas CABID	9
1.3. Planteamiento del problema	12
1.3.1. Evaluación y acreditación	12
1.3.2. Datos de bibliotecas universitarias en Chile	14
1.4. Pregunta de Investigación	21
1.5. Objetivos	21
1.5.2. Objetivos Específicos	21
1.6. Estado del arte	21
1.6.1. Estándares de bibliotecas universitarias	22
1.6.2. Indicadores de bibliotecas universitarias	23
1.6.3. Evaluación de la calidad en bibliotecas universitarias	25
CAPÍTULO II: MARCO CONCEPTUAL	27
2. Marco conceptual	28
2.1. Concepto de biblioteca universitaria	28
2.2. Labor de la biblioteca universitaria	28
2.3. Evaluación de la biblioteca universitaria	29
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	34
3 Metodología	35
3.1. Paradigma de investigación:	35
3.2. Universo y Muestra:	36
3.3. Recolección de datos	38
3.4. Procedimientos de análisis de datos	40
3.5. Variables de la investigación	40
▪ Hipótesis:	40
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE DATOS	42

•	Análisis de datos	43
4	Nivel de adhesión principios de los estándares CABID.....	43
4.1.	Nivel de adhesión principio I. Misión y eficacia institucional	45
4.2.	Nivel de adhesión principio II. Valores profesionales.....	47
4.3.	Nivel de adhesión principio III. Rol educativo	48
4.4.	Nivel de adhesión principio IV. Rol de apoyo a la investigación y publicación ...	49
4.5.	Nivel de adhesión principio V. Descubrimiento.....	50
4.6.	Nivel de adhesión principio VI. Colecciones	51
4.7.	Nivel de adhesión principio VII. Infraestructura	52
4.8.	Nivel de adhesión principio VIII. Gestión administración y liderazgo	53
4.9.	Nivel de adhesión principio IX. Gestión de recursos financieros.....	54
4.10.	Nivel de adhesión principio X. Personal.....	55
4.11.	Nivel de adhesión principio XI. Vinculación con la comunidad	56
	CAPITULO VI: CONCLUSIONES	57
5	Conclusiones	58
5.1.	Comprobación de hipótesis	61
6	Sugerencias.....	62
6.1.	Resultados de las evaluaciones	¡Error! Marcador no definido.
	REFERENCIAS	65
	Anexos	71

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla N° 1: Estándares CABID 2020 Y ACRL 2018	4
Tabla N° 2: Índices CNED 2005-2018	14
Tabla N° 3: Índices CNED Desde 2019	15
Tabla N° 4: Bibliotecas CABID 2023	35
Tabla N° 5: Formula Calculo Nivel De Adhesión	38
Tabla N°6: Nivel De Adhesión Principio I. Misión Y Eficacia Instituciona	44
Tabla N°7: Nivel De Adhesión Principio II. Valores Profesionales	46
Tabla N°8: Nivel De Adhesión Principio III. Rol Educativo	47
Tabla N°9: Nivel De Adhesión Principio IV. Rol De Apoyo a La Investigación y Publicación	48
Tabla N°10: Rangos mínimos IV Rol de apoyo a la investigación y publicación	49
Tabla N°11: Nivel De Adhesión Principio V. Descubrimiento	49
Tabla N°11: Nivel De Adhesión Principio VI. Colecciones	50
Tabla N°12: Nivel De Adhesión Principio VII. Infraestructura	51
Tabla N°13: Nivel De Adhesión Principio VIII. Gestión, Administración Y Liderazgo	52
Tabla N°14: Nivel De Adhesión Principio IX. Gestión De Recursos Financieros	53
Tabla N°15: Nivel De Adhesión Principio X. Personal	54
Tabla N°16: Nivel De Adhesión Principio XI. Vinculación Con La Comunidad	55
Tabla N°17: Comprobación De Hipótesis	60

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1; ESTÁNDARES PARA BIBLIOTECAS	5
FIGURA 2; BIBLIOTECAS FLUJO DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS ESTÁNDARES EN BIBLIOTECAS CABID	19

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico n°1: Nivel de adhesión de principios estándares CABID por principios	43
Gráfico n°2: Nivel de adhesión de principios estándares CABID por bibliotecas	44

Introducción

Los procesos educativos e investigativos de las universidades, requieren de un gran soporte basado en las funciones que desempeñan las bibliotecas universitarias. Para cumplir con estos requerimientos se necesita de una estructura que revise sus procesos regularmente, en busca de la mejora continua y actualización de sus recursos de la gestión del conocimiento institucional. Junto a estas exigencias, las bibliotecas universitarias también deben estar preparadas para apoyar a las universidades en sus objetivos institucionales, y más aún en la acreditación, ya que desde esa instancia y sus resultados se certifica la calidad de enseñanza en la institución y en función de tales resultados recibirá financiamiento.

En este ámbito que conceptos como gestión, calidad, evaluación, datos, estadísticas, indicadores, normas y estándares aparecen recurrentemente en las actividades que desarrollan las bibliotecas universitarias. Al profundizar sobre los elementos claves del contexto de bibliotecas universitarias, uno de los principios fundamentales es contar con estándares definidos en los procesos y poder avanzar de manera estructural en el análisis de los datos y evidencias, bajo un mismo esquema, que además de servir como herramienta interna de gestión de procesos, sea funcional a los retos que cada institución defina o que el sistema educacional proponga alcanzar como parte de sus políticas y poder evaluar sus resultados e impacto.

Lo anterior sumado al ritmo de crecimiento exponencial en la cantidad de información y el avance de las tecnologías de la información, que son parte del contexto mundial y afectan a todas las bibliotecas, se suma a la realidad chilena la necesidad de evaluar a las instituciones de educación superior, para acreditar la calidad de su oferta académica. Este proceso, está a cargo de la CNA, la cual, a través de un catálogo de estándares, evalúa la calidad

de la educación en las instituciones para dar un resultado de este proceso que culmina con un nivel de acreditación y este a su vez, gatilla la inyección de recursos públicos. Todo este proceso tiene asidero legal, administrativo e institucional, toda esta red soporta la evaluación de las universidades chilenas.

La obligatoriedad en la evaluación de las universidades chilenas, deja fuera de su alcance a las bibliotecas que integran cada uno de los planteles; si bien los equipos de bibliotecas aportan un soporte a los planes de estudio en base a la gestión y disponibilidad de los recursos para estudiantes y académicos principalmente, también participa en el proceso de evaluación, circunscrita a cumplir con la bibliografía de los programas de estudio y la colección en general. Es en este vacío, que esta investigación analiza los estándares CABID 2020 para usarlos como un instrumento de evaluación de la calidad de los procesos de las bibliotecas universitarias, midiendo el nivel de adhesión que las bibliotecas declaren con respecto a cada uno de sus puntos.

Por otro lado, tomando la obligatoriedad de la evaluación de las universidades, es que la hipótesis de esta investigación se basa en que, a mayor nivel de acreditación, mayor será el nivel de adhesión de los estándares, argumentando que las bibliotecas que se ven expuestas a más requisitos por parte de sus autoridades, mejorarán continuamente sus procesos, estando en mejor nivel que las bibliotecas que no tengan experiencia con evaluaciones, ya sean externas o internas.

En cuanto a los resultados, procesos como el apoyo a la investigación y el manejo de los recursos financieros demuestran una brecha en el nivel de adhesión.

CAPÍTULO I: FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. Antecedentes del Problema

En las últimas décadas, con el impacto de las tecnologías de información y comunicación que repercuten en todos los sectores sociales, productivos y con mayor énfasis en los sistemas educativos, se ha venido gestando aquello que se ha llamado sociedad del conocimiento. Cela (2005), planteaba en ese entonces, que en el siglo XXI se ha pasado de Sociedad de la Información a la Sociedad del Conocimiento, donde la mayoría de los países sitúa el conocimiento en la base de su economía y dedican importantes inversiones a la realización de proyectos I + D⁵ con el fin de producirlos y transmitirlos. En ese mismo tiempo, Pérez (2007), identificaba los rasgos básicos que caracterizan a la sociedad del conocimiento, como lo son: la producción intensa de conocimientos; su transmisión mediante la educación y la formación; la utilización del capital humano en las actividades productivas; y la difusión acelerada de la información a través de las tecnologías de comunicación y sus redes; y la explotación económica de los conocimientos mediante la innovación. Peón (2007), afirma que la sociedad del conocimiento y la información conlleva un sistema económico que valoriza los conocimientos teóricos y aplicados, lo que hace imprescindible repensar el rol de las instituciones especializadas en la administración del conocimiento desde la sociedad y el Estado. Con esas afirmaciones Márquez (2017), consolida los aspectos que parecieran dar sentido a la sociedad del conocimiento en la actualidad, vislumbrando un mundo de continuas alteraciones, donde la ciencia y la tecnología se encuentran en la base de la competitividad económica de los países.

En este sentido, el desarrollo de las ciencias será mayor en la medida en que existan políticas públicas que impulsen el proceso educativo a mediano y largo plazo, influyendo a todos los integrantes del sistema. Para

⁵ Investigación y desarrollo.

ello, las bibliotecas universitarias al estar plenamente insertas en el sistema educativo deberán desempeñar un papel protagónico con el propósito de lograr sus objetivos estratégicos implementando los lineamientos y procesos para facilitar el acceso y uso de los recursos de información.

En Chile, esta relación se da con la creación del CRUCH en 1954, con el objetivo central de coordinar la labor universitaria del país a través de políticas públicas, en virtud de lo establecido en la Ley 11.575, y la finalidad específica de mejorar el rendimiento y calidad de la enseñanza universitaria a través de un trabajo propositivo. También esta ley indica que “Las Universidades orientarán las actividades que desarrollen sus planteles hacia la colaboración con la CORFO, los organismos técnicos del Estado y las entidades y empresas privadas”, denotando el origen legal del CRUCH, desde el Ministerio de Hacienda hacia el proceso educativo y su calidad. Lo expuesto se enmarca en lo teórico, donde la sociedad del conocimiento y las relaciones económicas influyen directamente en el desarrollo educativo de la sociedad.

En la actualidad el CRUCH está compuesto por los rectores de las treinta universidades estatales y no estatales con vocación pública y es presidido por el ministro(a) de educación.

Establecida ya la política pública en torno al mejoramiento de la educación, Rementería (2020), remarca un hito importante entre el CRUCH y CONICYT⁶, ambas entidades realizan en 1990 un seminario taller denominado *Bases para una política de información y bibliotecas en las instituciones de educación superior*, constatando como resultado la inexistencia de una política explícita de información en las bibliotecas universitarias. Posterior a este taller, en 1993 se crea la Comisión Asesora

⁶ Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica.

Permanente de Bibliotecas y Documentación (CABID), compuesta, en ese entonces por 27 bibliotecas pertenecientes al CRUCH, teniendo como principal función asesorar en materias de bibliotecas e información al CRUCH.

La medida más rápida en aplicarse fue la redacción de la primera versión de “Los Estándares para Bibliotecas Universitarias” en 1993, cuya versión fue actualizada por la segunda versión en 2003, hasta su última y vigente del año 2020. La última versión de los estándares CABID toma como guía a los Standards for Libraries in Higher Education de la Asociación Norteamericana de Bibliotecas Académicas y de Investigación (ACRL en sus siglas en inglés), cuya primera versión data de 1959, y su última versión del año 2018, la que incorpora conceptos de las normas ISO 11620:2014 (sobre indicadores de bibliotecas), ISO 2789:2013 (sobre estadísticas en bibliotecas) e ISO 16439:2014 (sobre evaluación del impacto de las bibliotecas), conformándose en 11 principios.

TABLA N° 1: ESTÁNDARES CABID 2020 Y ACRL 2018

Principio CABID	Principios ACRL
Misión y eficacia institucional	Efectividad institucional
Valores profesionales	Valores profesionales
Rol educativo	Rol educacional
Rol de apoyo a la investigación y publicación	Descubrimiento
Descubrimiento	Colecciones
Colecciones	Espacios
Infraestructura	Gestión/Administración/Liderazgo
Gestión, administración y liderazgo	Personal
Gestión de recursos financieros	Vinculación con el medio
Personal	
Vinculación con la comunidad	

Fuente: Elaboración propia (2023) a partir de estándares CABID 2020 y ACRL 2018.

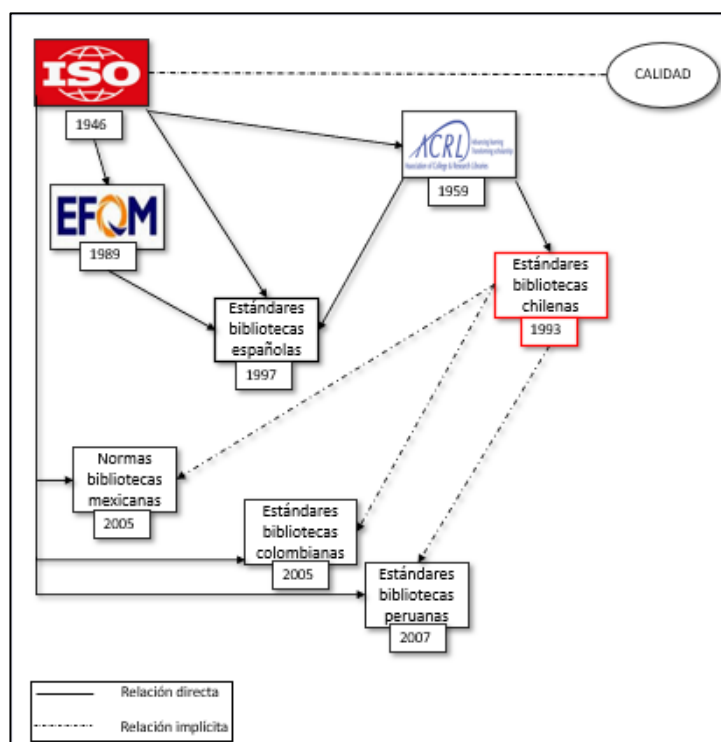
Estos 11 principios (ver Anexo N°1) de los estándares de la CABID son el consenso generado por parte de las 30 bibliotecas que la integran, en cuanto, a las líneas principales en las cuales las bibliotecas universitarias deberán basar sus estrategias, integrando a sus procesos, el registro de datos, evidencias e indicadores que orienten y guíen el accionar de las

bibliotecas universitarias, desde una perspectiva multidimensional, propuesta por los estándares CABID 2020.

Bajo este modelo de educación superior y sus evaluaciones es que las bibliotecas universitarias cuentan con un marco de estándares para la medición de la calidad de sus procesos, sin embargo no se tiene información del uso de estos estándares, ni de la calidad de los procesos o servicios de las bibliotecas universitarias, esto a pesar de estar en un modelo educativo que tiene por política acreditar la calidad de la educación de las universidades, no se conocen datos que tengan relación con la calidad en las bibliotecas universitarias del CRUCH

La existencia de estándares para bibliotecas universitarias se da también internacionalmente, lo que pone un consenso sobre la necesidad de contar con esta herramienta para el aseguramiento de la calidad y apoyar a las universidades en sus procesos de acreditación.

Figura 1 Estándares para bibliotecas



Fuente: elaboración propia.

1.2. Estándares de calidad para bibliotecas universitarias

1.2.1. Estándares Association of College and Research Libraries (ACRL)

Apareciendo por primera vez en 1959, es la directriz que marca la pauta mundial con respecto a la definición de estándares, con una comunidad actual de 10.000 miembros la Asociación de Bibliotecas Americanas (ALA) en su filial que comprende a la asociación de bibliotecas de educación superior (ACRL por sus siglas en inglés) publicó un estándar para medir la calidad de los servicios en bibliotecas de educación superior y la última edición fue editada en 2015. Su principal objetivo es medir el desempeño que la biblioteca realiza en apoyo al cumplimiento de los principales objetivos de la universidad. El estándar fue elaborado en función de las nuevas tendencias que surgen en la educación.

Está dividido en nueve principios e indicadores de desempeño:

1. Efectividad institucional
2. Valores profesionales
3. Función educativa
4. Descubrimiento
5. Colección
6. Espacio
7. Administración
8. Personal
9. Relaciones externas

1.2.2. Estándares España: Red de Bibliotecas Universitarias Española (REBIUN)

En el año 2014 se presentaron las “Directrices y estándares de Calidad: Objetivos estándares para bibliotecas de REBIUN”. El documento es la tercera edición desde su primera del año 1997.

Los referentes principales para su confección son E.F.Q.M. e ISO en cuanto a estructura de resultados e indicadores, tipos de indicadores, principios de calidad, etc., puesto que son el modelo y norma que de manera más generalizada se usan en las universidades y sus bibliotecas.

1.2.3. Estándares bibliotecas universitarias de Colombia

Estándar publicado en el 2005 por el Comité Permanente de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior de Bogotá. Tiene como finalidad servir de guía para medir la calidad y el desempeño de las distintas áreas que forman parte de una biblioteca universitaria, además de contribuir a que los encargados de evaluar tengan mayor conocimiento sobre el proceso.

Los indicadores están basados en la norma ISO 11620 - Indicadores de rendimiento de bibliotecas y está dividido en cuatro partes: Naturaleza, estructura, recursos bibliográficos y servicios. Cada punto está conformado por indicadores y estándares, debidamente descritos para su aplicación (Comité permanente de bibliotecas de instituciones de educación superior de Bogotá DC, 2005).

1.2.4. Estándares bibliotecas universitarias de Perú

Publicada en el 2008 por el Comité de bibliotecas universitarias en Perú, tiene como finalidad evaluar el rendimiento de las actividades de una biblioteca. Asimismo, pretende ser un marco de referencia de normatividad en evaluación de la calidad de la gestión bibliotecaria.

Este estándar contiene indicadores de desempeño basados en la norma ISO 11620: 1998 - Indicadores de rendimiento de bibliotecas, está estructurado en cinco áreas de gestión:

1. Servicios y colección.
2. Infraestructura.

3. Presupuesto.
4. Personal.
5. procesos técnicos.

1.2.5. Estándares bibliotecas universitarias de México

El Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior, A. C. de México (CONPAB-IES, A. C.) ha desarrollado la segunda edición 2012, las Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación.

Estas normas guían a la conceptualización integral del deber ser y hacer para la operatividad y funcionamiento de las bibliotecas. El documento está dividido en diez apartados en los que se establecen tres partes esenciales:

1. Gestión organizacional
2. Estructura constitutiva
3. Usabilidad informativa.

Además, se integra un glosario y un apéndice que complementan el documento.

1.2.6. Estándares bibliotecas universitarias chilenas CABID

Los Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas: Principios Fundamentales, desde su primera edición en 1993 hasta la última del 2020 han sido diseñados para disponer de una guía que sirva para que las bibliotecas académicas tengan una contribución a la misión de la universidad, y su articulación en los procesos de enseñanza, aprendizaje, investigación, publicación y vinculación con el medio dentro de su entorno. Por ello la Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación, en adelante

CABID, tomó las principales tendencias en bibliotecas universitarias, los procesos de acreditación, tomando los *Standards for Libraries in Higher Education* de la Asociación Norteamericana de Bibliotecas Académicas y de Investigación (ACRL) en su versión 2018 y las normas ISO 11.620:2014, ISO 2789:2013 e ISO 16439:2014, que son los referentes principales para esta nueva edición.

El objetivo es brindar a las diferentes bibliotecas similares condiciones de mediciones de sus procesos en torno a once principios, cada uno de los cuales está relacionado con un número determinado de indicadores de desempeño y recomendaciones de datos y evidencia a considerar para medir el éxito, impacto o valor de los resultados.

1. Misión y eficacia institucional
2. Valores profesionales
3. Rol educativo
4. Rol de apoyo a la investigación y publicación
5. Descubrimiento
6. Colecciones
7. Infraestructura
8. Gestión, administración y liderazgo
9. Gestión de recursos financieros
10. Personal
11. Vinculación con la comunidad

Para Rementería (2020), la existencia, en su fundación y en el funcionamiento de las bibliotecas chilenas, se pueden identificar los siguientes subsistemas que conviven en su interior: gestión, personal, finanzas, infraestructura, tecnologías y comunicación, normativas, redes y vinculación con el medio (los cuales en medida general son contenidos por los 11 principios de la CABID). Estos subsistemas requieren de un

conjunto de recursos para su generación, mantenimiento y desarrollo constante, que permita a la biblioteca cumplir su objetivo particular y ayudar al objetivo institucional, los cuales simbióticamente deben estar relacionados en un ambiente de cooperación y exigencia mutua.

Si bien todos estos principios están alineados con experiencias internacionales, se desconoce el impacto o utilidad de su implementación, a diferencia de la evaluación o acreditación de las instituciones que componen el CRUCH a través de la CNA, la cual indica que su misión de evaluar consiste en conocer, con base en la evidencia, dicho proceso interno, sus acciones y resultados; y valorar, en conformidad con un conjunto de estándares, criterios e indicadores previamente establecidos, el grado en que las instituciones buscan y logran la calidad.

La evaluación en las instituciones de educación superior no es un objetivo en sí mismo, más bien es un instrumento a través del cual una institución privada o pública, directa o indirectamente, ejercen el rol de protección de sus ciudadanos y en particular de la comunidad de aquella institución. La evaluación evita que se ofrezca educación de mala calidad, fraudulenta y deviene como un mecanismo de apoyo para mejorar la educación superior de un país (Espinoza y González, 2012). Por ello la evaluación de las instituciones de educación superior se torna en un objetivo amplio por todo lo que se aspira que ella alcance.

Esta concepción de la evaluación centra su atención en el ser humano y propone que el sistema cumpla con criterios y estándares, convirtiéndose en un medio para que las personas desarrollen sus potencialidades, donde, tal como indica Salgado (2011) las "políticas deben tener como meta el logro de una mayor cobertura social con calidad, igualdad y equidad, deben propiciar el desarrollo de alternativas e innovaciones en el currículo, en la oferta educativa, en la producción y transferencia de

conocimientos y aprendizajes, en un ambiente de diversidad y creatividad, con independencia moral y científica frente a cualquier poder político y económico".

Según el documento marco desarrollado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte español, denominado *La integración del sistema universitario español en el Espacio Europeo de Enseñanza Superior* (España, 2003), la consecución del objetivo de lograr que cualquier institución de educación superior se convierta en referencia en el ámbito de la formación universitaria para estudiantes, docentes e investigadores de todos los países, pasa necesariamente por una garantía de la calidad fundamentada en mecanismos y procesos de evaluación.

Esta deseada evaluación deberá proporcionar las bases claras para la obtención de la tan apreciada calidad universitaria, permitiendo determinar con cierta precisión indicadores identificados con criterios de funcionalidad, eficacia y eficiencia, susceptibles en muchos casos de cuantificación, constituyendo este el punto de partida para ahondar a continuación en la conceptualización de la evaluación de las instituciones de educación superior y la conceptualización de los objetivos que las bibliotecas y universidades quieran conseguir.

1.3. Planteamiento del problema

1.3.1. Evaluación y acreditación

La evaluación del sistema de educación superior en Chile, radica principalmente en su origen legal, bajo la Ley 20.129, que en su artículo 15° le da carácter de obligatoriedad al proceso de acreditación para las instituciones de educación superior autónomas, la cual consiste en la

evaluar y verificar el cumplimiento de los criterios y estándares de calidad, refiriéndose a los recursos, procesos y resultados, así como también a los mecanismos internos que cada institución determine para el aseguramiento de la calidad del proceso educativo.

Los presentes criterios y estándares de carácter institucional contienen las dimensiones de evaluación exigidas en la ley, a saber:

1. Docencia y resultados del proceso de formación
2. Gestión estratégica y recursos institucionales
3. Aseguramiento interno de la calidad
4. Vinculación con el medio
5. Investigación, creación y/o innovación

Las dimensiones N° 1, 2 y 3 son de acreditación obligatoria. La dimensión N°4 será obligatoria a partir del 30 de mayo de 2025, y a dimensión N°5 es de acreditación voluntaria.

En virtud del cumplimiento de los criterios y estándares de calidad, la acreditación institucional podrá ser de excelencia, avanzada o básica en conformidad de los niveles de desarrollo progresivo que se exigen y cuyo logro sea evidenciado por la institución (mayor a 6 años, entre 4 y 5 años y menor a 3 años, respectivamente). Adicionalmente, se señalará el plazo, en años, en que la institución deberá someterse a un nuevo proceso de acreditación, el que dice directa relación con los niveles antes indicados. Para optar por el nivel de excelencia, con 7 años, se requiere tener todas las dimensiones, obligatorias y voluntarias, acreditadas.

Este marco legal y proceso de evaluación determina legalmente si las políticas públicas para el mejoramiento de la calidad en la educación, emanado primero por la creación del CRUCH, se cumplen, y por ende

tiene derecho a recursos públicos, como lo señala la Ley n° 21.091, de educación superior, en su artículo 83°, que indica los requisitos para que las instituciones de educación superior puedan acceder al financiamiento institucional para la gratuidad deben estar acreditadas por la CNA. Esto configura que las universidades no recibirán subsidios en base a sus costos, sino a la demanda que tienen, su matrícula.

Bajo ese preámbulo, se denota que las bibliotecas no están ajenas a las evaluaciones, ya que son parte integrante y funcional del sistema de educación superior y su modelo, sin embargo, no existe algún cuerpo legal que le de carácter obligatorio a la evaluación de las bibliotecas universitarias chilenas integrantes del CRUCH y CABID, salvo los procesos de acreditaciones institucionales o de carreras llevados a cabo por la CNA, donde las bibliotecas son evaluadas en cuanto a la disponibilidad de la bibliografía básica obligatoria dentro de su acervo, en concordancia con los programas de estudios de cada carrera y su respectiva asignatura, como parte de la autoevaluación de las instituciones.

Un aspecto para tener en consideración sobre la falta de evaluación de las bibliotecas universitarias es el que indica Fushimi y otros (2011), el cual se trataría también de un tema formativo en la falta de visiones cuantitativas en la formación de los bibliotecarios, con una ausencia casi total de estudios métricos, matemáticas y/o estadísticas aplicadas a la gestión bibliotecaria.

1.3.2. Datos de bibliotecas universitarias en Chile

El Consejo Nacional de Educación Superior (CNED), desde el 2005 al 2018 a través de su programa Indicadores del Consejo Nacional de Educación (INDICES) recolecta una gran cantidad de datos y estadísticas

del sistema de educación superior chileno, de los cuales, 13 índices corresponden a 65 bibliotecas universitarias, (ver listado en Anexo N°2).

TABLA N° 2: INDICES CNES 2005-2018

1	N° Bibliotecas
2	N° PC destinados a búsqueda y referencia
3	N° de préstamos usuarios internos
4	N° Bibliotecólogos
5	N° Otros Profesionales
6	N° Otros no Profesionales (Ayudantes)
7	N° de títulos
8	N° de ejemplares
9	Material Audiovisual y Multimedia
10	N° Suscripciones Revistas Especializadas
11	N° Suscripciones Revistas Electrónicas
12	Mts2 de salas estudio
13	Mts2 contruidos de biblioteca

Fuente; INDICES CNED

Estos datos son reportados voluntariamente por las propias instituciones de educación superior salvo aquellas en licenciamiento que deben hacerlo de manera obligatoria. Además, estos datos son contruidos utilizando las siguientes fuentes públicas de información en educación superior:

1. Consejo Nacional de Educación
2. Servicio de Información de Educación Superior (SIES)
3. Comisión Nacional de Acreditación (CNA)
4. Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo – ANID⁷
5. Financiamiento Institucional, MECESUP

Los objetivos de INDICES son el mejorar la transparencia y rendición de cuentas del sistema de educación superior chileno, permitiendo el acceso y la comprensión de la información tanto para la toma de decisiones del propio Consejo como para las universidades, la comunidad académica y de investigación, los postulantes y a toda la comunidad, mediante el acceso abierto de los datos.

⁷ Agencia nacional de innovación y desarrollo.

Para los índices del año 2019 en adelante se comienza con la medición de porcentajes en algunos indicadores y tendencias de índole tecnológica, consolidando ya no 13 indicadores como en el periodo anterior, sino 35 índices de 53 bibliotecas universitarias (ver anexo N°3), lo cual, además del aumento del número de índices registrados es la diferencia más sustantiva.

TABLA N° 2: INDICES CNES DESDE 2019

1	Total de Bibliotecas
2	Total Biblioteca Open Access
3	Total Bibliotecas Suscripción Pagada
4	Total Bibliotecas Manual
5	¿Dispone Descubridor?
6	Mts2 Construidos
7	Total Puestos Trabajo
8	N° Bibliotecólogos
9	N° Horas semanales Bibliotecólogo
10	N° Técnicos Bibliotecarios
11	N° Otros Profesionales
12	N° Otros Técnicos
13	N° Sin estudios Superiores
14	¿Dispone Programa Inclusión?
15	¿Dispone Programa Extensión/Vinculación Medio?
16	¿Dispone Programa Apoyo Proceso Enseñanza/Aprendizaje?
17	¿Dispone Programa Apoyo Investigación?
18	N° Convenios Interbibliotecarios
19	N° Títulos Físicos
20	N° Ejemplares Físicos
21	N° Títulos Revistas Físicas
22	N° Trabajos Titulación
23	N° Bases de Datos Suscritas
24	N° E-books Suscritos
25	N° Títulos Revistas Digitales
26	N° Títulos Digitales Distintos E-books o Revistas
27	N° Títulos Digita Para Fines Académicos
28	N° Bases de datos Open Access disponibles
29	¿Dispone Repositorio Académico?
30	N° Préstamos Físicos
31	N° Descargas Digitales
32	Porcentaje % Inversión Impreso
33	Porcentaje % Inversión Digital
34	Porcentaje % Inversión Tecnológico SW/HW
35	Porcentaje % Inversión Otro

Fuente: INDICES CNED

Todos estos índices recolectados, tienen un carácter de medición de un dato estático, es decir, más que indicadores o datos de resultados de procesos, sugieren estadísticas de bibliotecas o la foto de un sistema en el momento de recolección de datos. Proporcionan datos de tamaños de instituciones y volúmenes bibliográficos, de su infraestructura y colección, gastos, pero no determinan el resultado de un proceso, la evolución de un servicio, ni menos la calidad o el impacto que tiene la biblioteca universitaria en su entorno.

Ahondando en el sentido de la recolección de estos datos, a las primeras mediciones recolectadas por CNED le antecede un periodo que abarca de los años 1999 a 2005, en el cual se desarrolló un el Programa de Mejoramiento de la Calidad y Equidad de la Educación Superior, denominado MECESUP. Una política pública en materia de educación superior, apoyado por el Banco Mundial, que en su espíritu tenía la misión de aumentar y mejorar la infraestructura de la educación superior, que durante la dictadura vio mermada, no sólo su inversión⁸, sino que también congelo las aspiraciones de cambio social presentes en la reforma universitaria chilena iniciada a fines de 1960 y culminada con el golpe de estado el año 1973, incentivando el acceso a la universidad a grupos antes excluidos.

El programa MECESUP, destaca en lo que refiere a bibliotecas en lo siguiente:

1. El año 1999 se realizó el primer concurso del Fondo Competitivo para las 25 universidades del Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas CRUCH. De los 57 proyectos adjudicados

⁸ Durante los años del gobierno de Salvador Allende el sector educación llegó a alcanzar un 6% de su PIB el año 1971 como su nivel más alto, en cambio el periodo de dictadura militar y del proyecto neoliberal, el gasto público en educación nunca logró equiparar la tendencia al alza del periodo anterior, llegando sólo a un 5% en su nivel más alto (Cox y Jara, 1989).

10 fueron sobre bibliotecas con un 18,0% del total de montos asignados. Sin embargo, los proyectos no lograron generar más resultados visibles que aquellos relativos a la infraestructura y su equipamiento, lo que daba cuenta de la precariedad de las bibliotecas (MECESUP, 2004).

2. Para el concurso MECESUP del año 2000, de los 52 proyectos adjudicados 5 estaban relacionados directamente con las bibliotecas, los que alcanzaron el 9% de los montos asignados. Los proyectos tienden a enfatizar el vínculo de la biblioteca con las actividades propiamente académicas, promoviendo el aprendizaje de nuevas formas de gestión dirigida a los usuarios, modernización de los sistemas bibliotecarios y su vinculación con el mejoramiento del proceso de formación de profesionales y graduados, y la creación de una imagen de marca y una plataforma de servicios sinérgicos (MECESUP, 2006).
3. Para el periodo 2001 y 2002, se adjudicaron 153 proyectos MECESUP, de los cuales 9 proyectos corresponden al área bibliotecas con un total del 10,2% de montos asignados. Los proyectos están dirigidos a crear, mantener y fortalecer los servicios con base al concepto de la biblioteca virtual y tecnologías, crear y mejorar las infraestructuras bibliotecarias que contribuya a la calidad e innovación de los procesos de aprendizaje y curriculares (MECESUP, 2007a).
4. En el concurso para el año 2003, los sistemas bibliotecarios se adjudicaron 5 proyectos, los cuales estuvieron enfocados a que las bibliotecas se vinculen e integren como un espacio físico y virtual al quehacer docente de la Universidad, la transformación de las bibliotecas como centros de recursos educativos para integrarse a los nuevos modelos educativos, y, por último, al fortalecimiento de las bibliotecas como espacios de aprendizaje y optimización de sus recursos (MECESUP, 2007b).

Este programa representó una inversión en edificios de bibliotecas con 49.000 m² mejorados, y la construcción de 29.000 m² nuevos de bibliotecas, y la adquisición de 300.000 textos. Estas cifras indican que el MECESUP fue un eje fundamental para modernizar e implementar las actuales infraestructuras de las bibliotecas universitarias adscritas al CRUCH (MECESUP2, 2010:12).

Toda esta inversión como parte de una política pública, se relaciona con los datos recolectados del CNED, que tienen una clara dimensión de cifras de infraestructura, acervo bibliográfico, dotaciones y porcentajes de gastos. Esto da una muestra del impacto de esta política pública en el sistema, generando un auge en materias de infraestructura y de las colecciones bibliográficas, ratificado a través de mediciones de estas dimensiones de inversión.

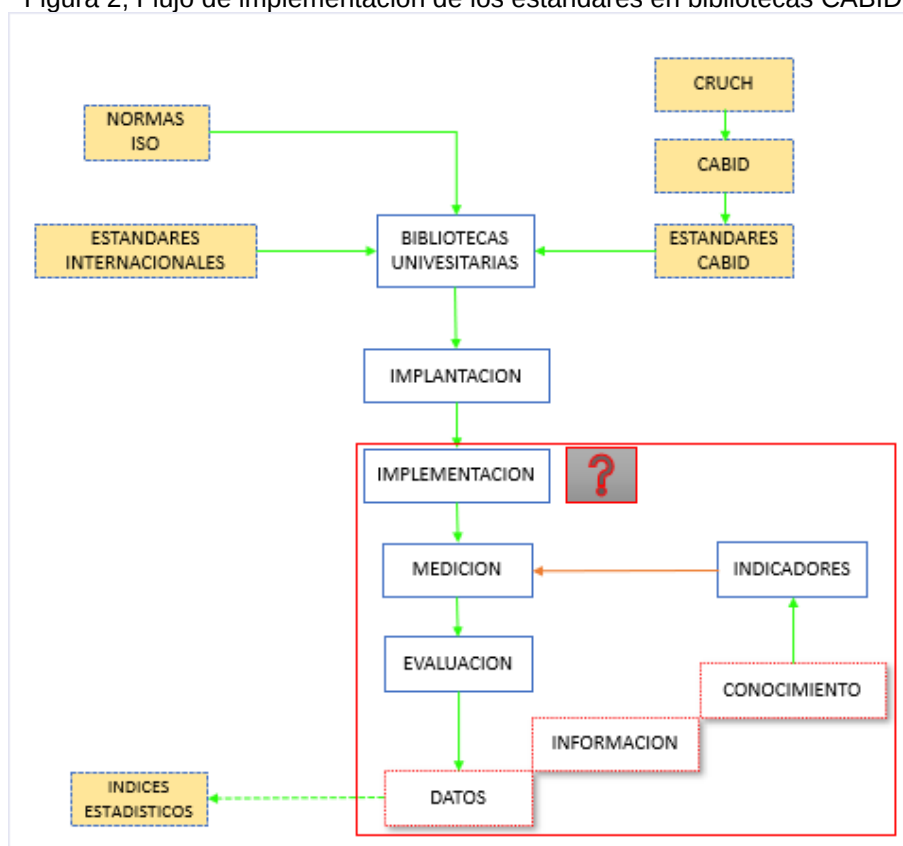
Por su parte, los estándares de CABID, han sido diseñados para disponer de una guía que profile el rol que las bibliotecas académicas cumplen en su contribución a la misión de la universidad, y su articulación en los procesos de enseñanza, aprendizaje, investigación, publicación y vinculación con el medio, en un entorno global y digital altamente dinámico y en un entorno social y económico altamente exigente.

La declaración de los principios de la CABID está en plena concordancia con los conceptos anteriormente expuestos, sobre la sociedad del conocimiento y el contexto al cual la biblioteca universitaria tiene que dar respuestas, además del mandato del CRUCH y el marco legal que sustenta su creación, así como también la exigencia legal de la evaluación realizada por la CNA. Por ello al declararse una guía de mejora resulta importante saber su estado de implementación en los procesos de las bibliotecas universitarias del CRUCH y conocer si se han adherido las bibliotecas y cuáles son los datos que pueden revelar del sistema de

bibliotecas universitarias chilenas pertenecientes al CRUCH.

Es por tal motivo que el objeto de estudio de esta tesis se basará en los estándares de la CABID en su versión 2020, los cuales son declarados un parámetro transversal y guía para la mejora de los procesos de las bibliotecas universitarias y ayudarán a resolver el problema de conocimiento existente, en cuánto la falta de información sobre el nivel de adhesión de estos estándares en las bibliotecas universitarias chilenas pertenecientes a la CABID y también la inexistencia de datos sobre los procesos y la calidad, que actualmente son desconocidos.

Figura 2; Flujo de implementación de los estándares en bibliotecas CABID



Fuente: Elaboración propia (2023)

1.4. Pregunta de Investigación

Con relación a lo expuesto sobre las bibliotecas, su rol dentro de las universidades, la sociedad del conocimiento, las políticas públicas adoptadas en torno a la mejora de la calidad de la educación, y el consenso de las bibliotecas de la CABID para acordar los estándares como una herramienta de mejora de los procesos para bibliotecas universitarias, surge la siguiente interrogante a evaluar:

¿Cuál es el nivel de adhesión y cumplimiento de los estándares CABID en las bibliotecas universitarias chilenas pertenecientes al CRUCH como herramienta para el aseguramiento de la calidad de los procesos?

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

- Determinar el nivel de adhesión y cumplimiento de los estándares CABID en las bibliotecas universitarias chilenas pertenecientes al CRUCH como herramienta para la medición de la calidad de los procesos.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Determinar los niveles de cumplimiento específico de las bibliotecas universitarias del CRUCH por cada uno de los principios de los estándares CABID.
- Identificar brechas en los niveles de adhesión de los estándares CABID en las bibliotecas universitarias chilenas pertenecientes al CRUCH.

1.6. Estado del arte

El modelo de educación superior chileno tiene un marco legal que obliga

a las instituciones a someterse a evaluaciones para acreditar la calidad de la educación, en ese ámbito, los estándares para bibliotecas universitarias CABID 2020 surgen también como un guía para perfilar un rol a la biblioteca en los procesos de acreditación. En esto convergen autores, manifestando la importancia que las bibliotecas universitarias cuenten con estándares que permitan manejar datos de sus procesos y evidencias (datos) de la evaluación de la calidad de sus servicios.

1.6.1. Estándares de bibliotecas universitarias

En toda comunidad organizada, las normas, estándares o lineamientos para la entrega de servicios se establecen como producto del estudio y la experiencia acumulada, con el objetivo de ofrecer a usuarias y usuarios niveles de servicios satisfactorios en términos de calidad, y suficientes en términos de cobertura de la población a servir. En este contexto, resulta evidente la necesidad de contar con parámetros cuantitativos y cualitativos que sirvan de orientación y de objetivos por alcanzar por parte de las bibliotecas.

Los estándares CABID 2020 tienen por objetivo dar directrices transversales de calidad que sirvan para aplicarlas a todas las bibliotecas que la componen, en esta línea, Fushimi y otros (2011), señala que los estándares desarrollados por la CABID, en materia de evaluación y calidad de bibliotecas son los más avanzados en América del Sur, y en particular sus estándares están siendo cada vez más consultados en las universidades argentinas.

Sariego (2023), afirma que la experiencia internacional indica que los estándares, normas o lineamientos constituyen situaciones ideales en las cuales es posible entregar servicios de excelencia a la población. Así como existen estándares para servicios básicos, como salud, agua,

nutrición, vivienda y todos aquellos vinculados con la comunidad, las bibliotecas deben trabajar en función de alcanzar parámetros ideales básicos en la entrega de sus servicios, tanto en lo que a sus recursos se refiere como en infraestructura, actividades, estudios, entre otros ámbitos.

Siguiendo esa línea, Atkinson (2016), indica que los enfoques de los estándares de calidad para bibliotecas universitarias basados en ACRL & ISO se aplican en Reino Unido, Estados Unidos, Australia. Becker (2015), también afirma que una de las ventajas de estos estándares es que gozan de un amplio reconocimiento internacional, lo cual les da una validez para su implementación.

Sin embargo, los países evolucionan y las instituciones cambian, al igual que las necesidades de las personas. Por ello, Sariego (2023), destaca la importancia de revisar metodológicamente experiencias históricas en el diseño de estándares para bibliotecas, y así poder contar con datos de procesos vigentes y actualizados.

Esto da a los estándares CABID, una validación en el contexto internacional.

1.6.2. Indicadores de bibliotecas universitarias

En este contexto, para poder evaluar el sistema y los servicios que ofrece una biblioteca universitaria es vital que, en primer lugar, estos estándares se apliquen para poder efectuar una evaluación a procesos que se desarrollen de manera uniforme. Sin embargo, todas estas acciones en el ámbito bibliotecario van a requerir, como parte de su proceso de legitimación, fundarse en estudios y mediciones que provean datos e información y conocimientos confiables (Rementeria, 2020).

Arriola (2006) plantea que el objetivo de los indicadores de rendimiento en

bibliotecas es evaluar la eficiencia y eficacia de las actividades que realizan.

En la actualidad los indicadores han cobrado mayor importancia dentro de las organizaciones, su aplicación permite la toma de decisiones de acuerdo a los resultados del diagnóstico realizado, previa evaluación para medir la importancia de dicho proceso, Fushimi (2010) define:

Componente esencial de la tarea de gestión, ya que sus resultados podrían ayudar al responsable de la gestión a distribuir los recursos de un modo más efectivo. La evaluación no se lleva a cabo como un ejercicio intelectual, sino con el fin de recoger datos útiles para resolver problemas o para llevar a cabo acciones dentro del proceso de toma de decisiones. (p. 20).

Sputore (2017), indica que en Australia, el Consejo de Bibliotecarios Universitarios Australianos ha dirigido una recopilación anual de estadísticas entre sus bibliotecas académicas miembros desde 1953. Este ejercicio de recopilación requiere que las bibliotecas identifiquen y registren estadísticas sobre una serie de entradas, salidas de sus procesos, basados en el marco de la ISO 11620:2014. Bajo esa misma norma, Sariego (2023), detalla que su propósito es aprobar un conjunto de normativas de desempeño en bibliotecas y extender conocimiento respecto de la forma de medir los indicadores. Esta plantea alrededor de treinta criterios relacionados con la evaluación de bibliotecas.

En síntesis, las bibliotecas hoy, como tal vez en ningún otro momento de la historia, deben constituirse como espacios activos para la comunidad. La evaluación e implementación de nuevos criterios permite mejorar el

aprovechamiento de sus insumos; lo que, ciertamente, redundará en sociedades más informadas y cultas, con un mayor desarrollo económico.

1.6.3. Evaluación de la calidad en bibliotecas universitarias

La evaluación de las bibliotecas, mediante lineamientos y estándares específicos, permite establecer niveles e indicadores respecto de las condiciones existentes entre diferentes unidades en términos comparativos. Este aspecto se ha vuelto aún más crucial en las últimas décadas, en las que las universidades y, por ende, las bibliotecas, han debido adaptarse a nuevas necesidades sociales y de conocimiento, Sariego (2023). La evaluación también ha sido un proceso que se ha ido instaurando de manera sostenida en las universidades, lo que se traduce que las bibliotecas estarán bajo un control cada vez más estricto, Balagué (2014).

En Chile el único hito de evaluación en bibliotecas universitarias chilenas se da en un estudio de Arenas y otros (2002), titulado “Estudio comparativo entre bibliotecas universitarias latinoamericanas y estadounidenses”, llevado a cabo por la Pontificia Universidad Católica, que tomó a cuatro universidades chilenas, dos latinoamericanas y diez de Estados Unidos. Los datos evidenciados se basaron en 19 índices tomados desde ACRL (American College & Research Libraries), en lo que dice relación a tres áreas fundamentales: presupuesto, escala de recursos y eficiencia en la asignación y uso de estos. Este estudio indica la importancia final que se le otorgue a algún indicador, deberá considerar la planificación y posicionamiento estratégico que cada institución quiera alcanzar, para poder comprender, por ejemplo, donde se encuentran situadas las instituciones con respecto a sus pares, estableciendo los parámetros adecuados para sus objetivos.

En la práctica de las universidades chilenas no ha sido habitual esta recolección de datos, por lo que no existe información de base sobre la realidad del país en este sentido, salvo los datos consolidados por el CNED.

En conclusión, la aplicación de estándares como herramienta de evaluación a través de indicadores se ha convertido en una práctica común en bibliotecas universitarias (Reino Unido, Australia, Estados Unidos), dado por el ambiente de acreditaciones las que están sujetas las universidades, es la finalidad de contar con ellos es importante para realizar un diagnóstico y valorar el estado de los servicios brindados.

CAPÍTULO II: MARCO CONCEPTUAL

1. Marco conceptual

2.1. Concepto de biblioteca universitaria

En su dilatada existencia de las bibliotecas universitarias (donde incluso anteceden a las universidades), desde la Edad Media hasta la actualidad han ido evolucionado según han ido cambiando las universidades, adaptándose a los nuevos tiempos la Universidad. En las últimas décadas, paulatinamente se ha ido imponiendo la concepción anglosajona de la biblioteca como centro neurálgico de la universidad, en detrimento de un concepto donde la biblioteca quedaba relegada a simple depósito de libros y sala de estudio para estudiantes.

La American Library Association define la biblioteca universitaria como una biblioteca (o sistema de éstas) establecida, mantenida y administrada por una universidad, para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios (ALA glossary of library and information science; 1983).

Con relación a la primera definición, la cual, a pesar de su data, tiene un concepto fundamental que es el dinamismo, en efecto, esa es la cualidad más importante de la biblioteca universitaria, la cual avanza junto al sistema educativo y sus nuevos requerimientos. Bajo la segunda definición, se indica la relación entre la universidad y la biblioteca, que se basa en la necesidad de la primera por cubrir las demandas del sistema educativo, además de su marco institucional y legal.

2.2. Labor de la biblioteca universitaria

Las concepciones que hoy se tienen de las bibliotecas universitarias es fruto de las transformaciones sucedidas en el siglo pasado, periodo en el que tuvo lugar su afianzamiento definitivo. Su crecimiento se ha visto

desarrollado por la especialización y la demanda de estudios, y por el nacimiento de la denominada sociedad de la Información y el conocimiento. Junto a ello, la labor de la biblioteca, a lo largo de la historia ha ido cobrando mayor notoriedad e importancia en las universidades, evolucionando y adecuándose en función de las políticas institucionales y las necesidades que sus usuarios manifiestan con el avance de las tecnologías de la información.

Bajo este rol, la biblioteca es un organismo elemental dentro de la universidad, que brinda un importante apoyo al logro de sus principales objetivos, entre ellos, la de organizar y difundir información con el propósito de incentivar y promover la investigación entre estudiantes y docentes. La REBIUN (2013) de España define: "La Biblioteca es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia y la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad /Institución en su conjunto".

Es importante visualizar el vínculo imprescindible que tiene la biblioteca universitaria con las líneas de proyección educativa, ya que la biblioteca universitaria no es únicamente la entidad que proporciona los materiales informativos (Tarango y Hernández-Orozco, 2009).

2.3. Evaluación de la biblioteca universitaria

La construcción conceptual de los estándares CABID tiene su origen en normas técnicas de la familia ISO, relacionado con el concepto de calidad, donde emerge también el concepto de evaluación de la biblioteca universitaria, que es definida por la ISO 11620 (2014) como la herramienta para medir la eficacia de los servicios prestados y de otras actividades que pueda emprender la biblioteca universitaria, así como valorar la eficiencia

de los recursos asignados a tales servicios.

Este control al que está suscrita la biblioteca, ha requerido, normas y estándares, más allá de lo técnico en materias de bibliotecología, sino también en aplicar normativa de gestión de procesos, buscando dar una estructura a las bibliotecas universitarias en el ámbito internacional, donde las normas ISO (en especial la 9001), se visten de herramientas para el apoyo del crecimiento del rol de la biblioteca universitaria, y de como esta se sitúa dentro de su contexto y sus pares, requerimientos tecnológicos y gubernamentales (certificaciones y acreditaciones). Al respecto, Ginés Mora (2003), señala que los cambios que debe enfrentar la educación superior de cara a la sociedad del conocimiento serán de tipo intrínsecos (relacionados con el modelo pedagógico) y extrínsecos (relacionados con el modelo organizativo). O sea, la creación de estructuras organizativas flexibles que faciliten el acceso a la información y el conocimiento, que capaciten al personal con el objetivo de que sea capaz de transformar la información en conocimiento y el conocimiento en innovación.

Las pautas, normas o directrices son criterios por los cuales pueden medirse o evaluarse los servicios y programas bibliotecarios. Establecidos por organizaciones profesionales, corporaciones acreditadas u organismos estatales, los criterios pueden reflejar de diversos modos un mínimo o ideal, un procedimiento, una medida cuantitativa o una evaluación cualitativa. Aunque a veces se denominen “normas”, hay que apreciarlas más por su valor de recomendación y de orientación más que por ser reglas de obligado cumplimiento. En la práctica la norma o estándar es un lineamiento por escrito, establecido y aprobado por consenso por un organismo para su uso común y repetitivo, con reglas y características que permiten la obtención de resultados, y que estas normas ofrecerán un lenguaje común de comunicación entre todos los actores internos y externos de la biblioteca (Gimeno, 2009). Esta

definición, encaja con la forma en que trabajó la CABID para redactar y aprobar sus estándares, donde se emplea el consenso como método de trabajo para la redacción de los estándares.

La ALA⁹ define los estándares como las políticas que describen valores y principios compartidos de rendimiento de una biblioteca.

Usar los estándares como pauta o guía de evaluación para los procesos de la biblioteca es el concepto que esta investigación empleará para la aplicación del instrumento que caracterizara el nivel de implementación de los estándares CABID, basado en cada uno de los ítems de sus 11 principios.

Baker (2002), indica que los estándares y su adopción como parámetro de evaluación permite también a la institución, incorporar estos resultados en sus objetivos y hacerlos parte del análisis institucional y así también exponer el rol de la biblioteca en la universidad completa, ya que si los resultados de la evaluación no se utilizan para informar y mejorar la planificación y las decisiones de las bibliotecas universitarias, éstas se encontrarán en una posición de pobreza de datos e información sin sentido práctico para su gestión.

Para Herrera-Viedma y otros (2010), sostiene que la evaluación de las bibliotecas es necesaria para conocer los puntos fuertes y débiles, para conocer su nivel de rendimiento y saber cómo sería posible mejorarlo. También se evalúa para saber el grado de cumplimiento de los objetivos que consigue la institución y por lo tanto poder conocer el grado de eficacia que tiene, es decir, poner en relación los resultados obtenidos con los objetivos que se habían marcado.

⁹ American Library Association ALA en sus siglas en inglés (Asociación Americana de Bibliotecas).

Esta definición da, por cierto, un valor intrínseco a generar un diagnóstico de cómo y cuánto se ha aplicado este consenso en las bibliotecas que lo propusieron, dejando la evidencia del cumplimiento del objetivo de la CABID al redactar los estándares, ser una guía para la mejora de la gestión y evaluación de las bibliotecas universitarias, a través de la recolección de evidencias e indicadores de sus procesos, usando sus mismos 11 principios.

Hernon y McClure (1990), Páez Urdaneta (1992) y Lancaster (1995), han coincidido que para efectuar una evaluación es necesario determinar el nivel de aplicabilidad de la misma o determinar el alcance de dicho proceso. Teniendo en cuenta los niveles a evaluar, que permitirán identificar lo que se va a evaluar, dilucidar con mayor precisión y exactitud la finalidad de dicho proceso y por tanto seleccionar y definir las técnicas, métodos y los indicadores para medir el funcionamiento y cumplimiento de los objetivos propuestos por el sistema a evaluar (en este caso aplicaría una división por los 11 principios de la CABID para poder determinar un alcance teórico de los procesos a evaluar).

Desde la visión del control de los procesos de una organización, se requiere la fijación de normas, que se contrasten con los resultados alcanzados. La existencia de estándares normalizados permitirá comparar la situación actual de una biblioteca universitaria con la situación ideal o de mínimos establecidos (estándares), hace que el proceso de evaluación pueda incluso ser transversal a todo un sistema al momento de la recolección de datos y su medición.

Algunos de los elementos en los que se suelen determinar estándares en las bibliotecas universitarias con vistas a su utilidad en una evaluación han sido sintetizados por Lynch y Smith (2001): el tamaño de la colección o la

naturaleza de los recursos de la biblioteca; el porcentaje del presupuesto institucional dedicado a la biblioteca; los puestos de lectura y otros aspectos relacionados con las instalaciones; el tamaño y la naturaleza de la plantilla; los servicios ofrecidos por la biblioteca; y aspectos relativos a la administración de la biblioteca.

Rementería (2008), indica que los subsistemas de las bibliotecas universitarias adscritas al Consejo de Rectores y coordinadas por CABID, funcionan eficaz y eficientemente, pues han logrado implementar y concretar planes y programas a nivel nacional a través de la comunicación o consenso de los estándares.

Hoy en día, las bibliotecas reclaman una investigación más compleja sobre sus normas o estándares técnicos de evaluación, para poderlos confrontar confiadamente con los nuevos servicios, con los nuevos formatos y las nuevas demandas de los usuarios, considerando que el reto está en medir y evaluar nuevos servicios y materiales sobre cuya evolución y repercusiones se sabe muy poco (Lynch y Smith, 2001). En ese mismo aspecto, Fernández y Zaya (2015), argumentan que los estándares para bibliotecas universitarias son una guía para orientar la evaluación de estas bibliotecas y la calidad de sus servicios

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3 Metodología

3.1. Paradigma de investigación:

Para llenar el vacío de conocimiento, se confeccionó un instrumento de encuesta (ver Anexo n°4) para recolectar los datos de levantamiento del nivel de implementación de los estándares CABID 2020, basándose en los mismos índices de los estándares. Con ello se podrá uniformar el registro de datos, las estadísticas bibliotecarias y recomendaciones y propuestas sobre indicadores de desempeño para la medición y evaluación de bibliotecas, entre otros, por ello la presente investigación utilizará como enfoque el Paradigma de Investigación cuantitativa de tipo deductivo, que va desde los datos generales a los particulares, utilizando la recolección y análisis de datos numéricos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis.

Tipo de estudio: Descriptivo

Se definió este tipo de estudio teniendo en cuenta la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación, como, por ejemplo, descubrir y comprobar la posible asociación de las variables (y sin manipularlas o alterarlas) de investigación (Behar, 2008), que son los niveles de acreditación y el nivel de adhesión a los estándares CABID 2020 en las bibliotecas pertenecientes al CRUCH.

Este tipo de estudio también permite analizar las variables en un periodo de tiempo corto y sin incluir grupos de control, permitiendo registrar, medir o evaluar diversos aspectos, dimensiones o componentes de los fenómenos a investigar (Batthyany & Cabrera, 2011), Sampieri (2014) afirma que los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes, lo cual es el caso de esta investigación.

Tipo de diseño: No experimental.

Este estudio no requiere la manipulación de las variables y los datos se requieren a partir de la observación de las variables en su ambiente natural.

Métodos y/o técnica de investigación: Encuesta Social

Según Hernández Sampieri (1997), el cuestionario es tal vez el más utilizado para la recolección de datos; este consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, donde el encuestado pueda responder sin la necesidad de un encuestador.

A partir de esta información se realizó el instrumento de medición para esta investigación, el cual cuenta con 123 preguntas cerradas (índices de estándares CABID), y una sola abierta, la referente al nombre de la universidad a la cual el encuestado representa. Es decir, se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que externe su reacción eligiendo SI o NO, y a cada punto se le asigna un valor numérico (1 para SI, y 0 para NO). Sampieri et. al, (2003), obteniendo así el promedio general.

3.2. Universo y Muestra:

Para definir el tamaño de la muestra, es necesario en primer término delimitar la población de este estudio; estableciendo con claridad las características de la misma (Sampieri et. al, 2003).

En este estudio, la población se encuentra constituida por las 30 bibliotecas pertenecientes al CRUCH y CABID para el año 2023.

TABLA N° 4: BIBLIOTECAS CABID 2023

1	UNIVERSIDAD DE CHILE
2	Pontificia Universidad Católica de Chile
3	Universidad de Concepción
4	Pontificia Universidad Católica de Valparaíso
5	Universidad Técnica Federico Santa María

6	Universidad de Santiago de Chile
7	Universidad Austral de Chile
8	Universidad Católica del Norte
9	Universidad de Valparaíso
10	Universidad de Antofagasta
11	Universidad de La Serena
12	Universidad de La Frontera
13	Universidad de Magallanes
14	Universidad de Talca
15	Universidad de Atacama
16	Universidad de Tarapacá
17	Universidad Diego Portales
18	Universidad Arturo Prat
19	Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación
20	Universidad de Playa Ancha
21	Universidad del Bío-Bío
22	Universidad de Los Lagos
23	Universidad Tecnológica Metropolitana
24	Universidad Católica del Maule
25	Universidad Católica de la Santísima Concepción
26	Universidad Católica de Temuco
27	Universidad Alberto Hurtado
28	Universidad de O'Higgins
29	Universidad de Aysén
30	Universidad de los Andes

Fuente: Estándares CABID 2020

3.3. Recolección de datos

El instrumento para levantamiento de información primaria que se utilizó fue un cuestionario, que es la técnica de recogida de datos más utilizada en la investigación por encuesta, mediante preguntas realizadas por escrito y que pueden ser respondidas sin la presencia del encuestador.

Los datos de esta encuesta son los que dieron los resultados de la variante dependiente. Asimismo, para determinar la variable independiente, se utilizó como fuente los datos de la CNA correspondientes al año 2023, en lo referido a los años de acreditación de las universidades del CRUCH donde se ubica cada biblioteca respectivamente.

Los conceptos de confiabilidad, validez y objetividad en el instrumento de medición de la encuesta se basaron en cada uno de los índices de los estándares CABID 2020 (que en total corresponden a 123), tabulándose en forma de cuestionario. Conforme a ello, cada uno de estos índices ya se encontraban validados y en consenso de todas las bibliotecas del CRUCH que componen la CABID, por ende, la aproximación a las preguntas se hizo desde un lenguaje propio del contexto de las bibliotecas universitarias chilenas.

La recolección de datos se desarrolló a partir de un cuestionario online en la herramienta Formularios de Google, utilizando preguntas cerradas y de opción de respuesta binaria (sí y no), por cada uno de los 123 índices, agrupados en los 11 principios de los estándares CABID 2020.

La recolección de datos de este estudio, corresponde al tipo de diseño transversal, recogiendo datos sobre un grupo determinado, en un sólo momento temporal.

La distribución del instrumento se hizo por medio de la dirección de la

CABID, donde se socializó a los 30 directores(as) de las bibliotecas que las componen, quedando dispuesto el instrumento por un periodo de 60 días, entre los meses de Julio y agosto del 2023. Este modo de distribución aporó validez a la recolección de datos al encomendarse las respuestas a los directores(as) de cada biblioteca.

El instrumento busca determinar el nivel de implementación de cada uno de los 123 índices que proponen los estándares de la CABID 2020, bajo la siguiente memoria de cálculo:

TABLA N° 5: FORMULA CALCULO NIVEL DE ADHESIÓN

Nombre	% de nivel de implementación estándares CABID
Objetivo	Establecer el nivel de adhesión de los estándares CABID 2020 en las bibliotecas pertenecientes al CRUCH
Variables Involucradas	Total de índices evaluados (A)
	Total de puntos implementados (B)
Fórmula de Cálculo	$(A/B) * 100$
Nivel alto	$\geq 90\%$
Nivel medio	$50\% \geq < 89\%$
Nivel bajo	$26\% \geq < 49\%$
Nivel insuficiente	$< 25\%$

Fuente: elaboración propia.

Etapas de la recolección de datos;

1. **Distribución del cuestionario;** a partir de la dirección de la CABID se distribuirá a las 30 bibliotecas, con direccionamiento a las directoras (es) de cada institución, mediante formulario en línea de Google, donde cada institución resolverá su método de respuesta al cuestionario, registrando sólo el nombre de la institución, para efectos de trazabilidad.
2. **Recepción de respuestas;** se tomará como tiempo máximo para la recepción de las respuestas 60 días, desde el envío.
3. **Recopilación de información sobre acreditación de universidades según base de datos del CNA.**

4. **Aspectos éticos:** presente trabajo de investigación consideró los siguientes aspectos éticos con respecto a la información y datos recolectados;

- Consentimiento informado vía correo electrónico (ver Anexo N°4).
- Informar objetivos de la investigación a los directores de bibliotecas.
- Declaración explícita del uso confidencial de los datos, donde se indicó que los datos declarados no incluirán el nombre de la institución en la investigación.
- Uso confidencial de la información únicamente para esta investigación.

3.4. Procedimientos de análisis de datos

El tipo de análisis de datos que se utilizó corresponde al análisis estadístico, y su procedimiento consideró las siguientes etapas:

1. Tabulación de datos; una vez recibido los datos se tabularon en Excel para su procesamiento.
2. Disposición de resultados; los resultados se evaluaron en base a porcentajes de cumplimiento de los estándares en todos sus 123 puntos generales correspondientes a sus 11 principios (según memoria de cálculo indicada anteriormente).
3. Definición de escalas de variables: organizadas de acuerdo los resultados según la operacionalización de las variables presentadas en capítulo 4.5
4. Análisis de datos: identificación de variables descriptivas y cruce de variables.

3.5. Variables de la investigación

- **Hipótesis:**

La hipótesis tentativa es que a mayor nivel de años de acreditación de la CNA de las universidades sostenedoras de las bibliotecas en el año 2023, mayor es el nivel de implementación de los estándares CABID 2020”. Esto busca dar cuenta que mientras las bibliotecas se ven más sometidas a procesos de evaluación mejoran sus estándares.

Operacionalización de las variables:

Nivel de acreditación de Universidades (Variable independiente): esta variable será medida según la siguiente escala:

N° años acreditación	Nivel de acreditación
Mayor o igual a 5 años	Nivel alto
Menor o igual a 4 años	Nivel medio

La información para establecer estos niveles de acreditación se realiza en base a las acreditaciones vigentes en la CNA en el año 2023.

Nivel de implementación de los estándares CABID 2020 (Variable dependiente): esta variable será medida según la siguiente escala:

Resultado	Nivel
80% a 100%	Nivel alto
55% a 79%	Nivel medio
35% a 55%	Nivel bajo
0% a 34%	Nivel insuficiente

En base a estas variables, se deben dar las siguientes condiciones para determinar el cumplimiento de la hipótesis planteada.:

	Variable independiente	Variable dependiente
Nivel	Alto	Medio - Alto
Nivel	Medio	Medio - Bajo

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE DATOS

1. Análisis de datos

De las 30 instituciones a las que se les envió la encuesta, sólo 16¹⁰ respondieron, por lo cual la muestra recolectada corresponde al 53% de las bibliotecas pertenecientes al CRUCH, de carácter públicos y privadas, así como del norte, centro y sur del país. Esto corresponde a un total de 1.968 datos recolectados.

4 Nivel de adhesión principios de los estándares CABID

El nivel de adhesión de los estándares CABID 2020, para un total de 16¹¹ bibliotecas, es de un 86%, correspondiendo esta medida a un nivel alto de adhesión como promedio por cada uno de sus principios.

Gráfico n°1: Nivel de adhesión de principios estándares CABID por principios



Fuente; elaboración propia a partir de datos recolectados

De los 11 principios, 9 tienen un nivel alto y 2 nivel medio, sin

¹⁰ En adelante estas 16 bibliotecas se identificarán con la letra B y un número del 1 al 16, con el fin de resguardar los datos instruccionales, según dispuesto en los aspectos éticos de la investigación.

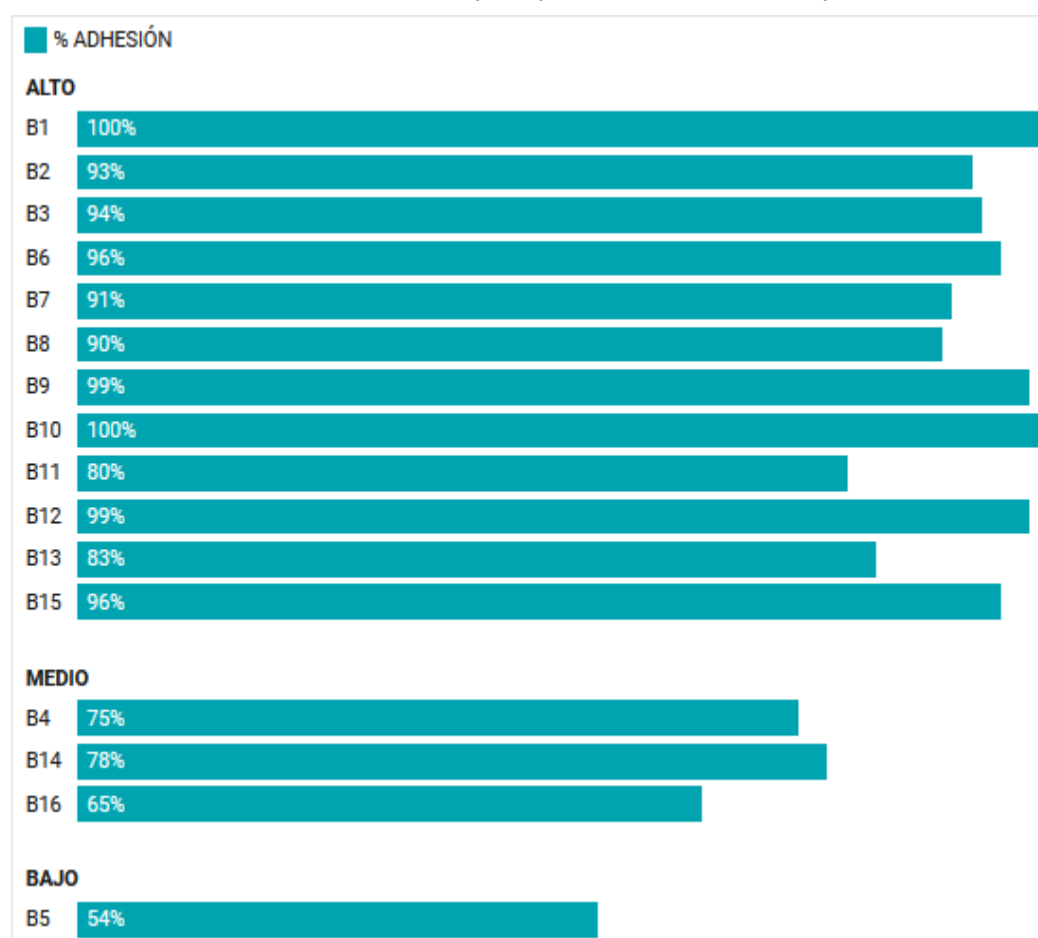
¹¹ Estas 16 bibliotecas tienen un total de 198.405 estudiantes, según datos CNED 2021.

determinación de ningún principio en nivel bajo la escala.

El rango del nivel de adhesión de los estándares se determinó en un máximo de 95% y en un mínimo de 72%, misión y eficacia institucional y rol de apoyo a la investigación y publicación respectivamente.

El nivel de adhesión por biblioteca a los estándares CABID se determinó en un 87%, que según la escala definida es un nivel de adhesión alto y se visualiza como tal.

Gráfico n°2: Nivel de adhesión de principios estándares CABID por bibliotecas



Los rangos mínimos llegan al 54% de adhesión, correspondiendo específicamente a una sola biblioteca. En cuanto al nivel medio se terminó qué 3 bibliotecas están en este nivel, cerrando con un grupo de 10 bibliotecas en un nivel alto (todo el detalle disponible en Anexo N°4).

4.1. Nivel de adhesión principio I. Misión y eficacia institucional

Este principio muestra sin dudas un nivel de adhesión alto en todos sus índices, lo que refleja que este principio esta implementado y maduro en la gestión de las bibliotecas universitarias, promediando un 95%

TABLA N°6: NIVEL DE ADHESIÓN PRINCIPIO 1. MISIÓN Y EFICACIA INSTITUCIONAL

ESTANDAR	%	NIVEL
1.1 ¿La biblioteca define y desarrolla acciones cuyos resultados están alineados con los propósitos institucionales, académicos y estudiantiles?	100%	Alto
1.1.1 ¿La biblioteca tiene un Plan de Desarrollo alineado con el Plan institucional?	81%	Alto
1.1.2 ¿La biblioteca aporta al cumplimiento de los propósitos institucionales, académicos y estudiantiles y es reconocida como un espacio inclusivo que contribuye con su proceso de autoaprendizaje, el aprendizaje permanente, el pensamiento crítico, la creación y la innovación?	100%	Alto
1.1.3 ¿La biblioteca se adapta a las demandas del entorno educativo y académico?	100%	Alto
1.2 ¿La biblioteca desarrolla acciones cuyos resultados están alineados con las pautas de acreditación/certificación institucional?	100%	Alto
1.2.1 ¿La biblioteca participa en los procesos de acreditación/certificación institucional y de programas académicos?	100%	Alto
1.3 ¿La biblioteca desarrolla y mantiene un conjunto de evidencias que demuestra su impacto?	88%	Alto
1.3.1 ¿La biblioteca entrega información a la Universidad para la mejora continua y toma de decisiones?	94%	Alto
1.4 ¿La biblioteca contribuye al aprendizaje, retención y éxito académico de los estudiantes?	100%	Alto
1.4.1 ¿La biblioteca contribuye al aprendizaje de los estudiantes, recoge evidencia, documenta logros, comparte los resultados y hace mejoras?	88%	Alto
1.4.2 ¿La biblioteca ofrece servicios valorados por los usuarios?	100%	Alto
1.4.3 ¿La biblioteca se vincula con áreas de admisión y extensión para promover sus recursos y servicios?	88%	Alto
1.4.4 ¿La biblioteca proporciona instalaciones acondicionadas para el estudio y bienestar personal que son valoradas por los usuarios?	94%	Alto
1.5 ¿La biblioteca se comunica con la comunidad universitaria para difundir su aporte a la misión educativa y a la eficacia institucional?	94%	Alto
1.5.1 ¿La biblioteca dispone de canales de comunicación permanente y efectivos con los usuarios?	100%	Alto
1.5.2 ¿La biblioteca participa en los procesos de inducción de los académicos de la Universidad?	88%	Alto

Fuente; elaboración propia a partir de datos recolectados

El nivel más bajo es de un 81%, donde sólo 3 bibliotecas declararon no

adherir a sus procesos un plan de desarrollo alineado con el plan institucional.

ESTANDAR	B5	B11	B16
1.1.1 ¿La biblioteca tiene un Plan de Desarrollo alineado con el Plan institucional?	NO	NO	NO

Identificación de variables

	Nivel alto de acreditación y adhesión en estándares CABID
	Nivel medio de acreditación y adhesión a estándares
	Nivel bajo de adhesión a estándares CABID

4.2. Nivel de adhesión principio II. Valores profesionales

Sólo un índice está en el nivel medio, destacándose también en este principio un alto nivel de adhesión, ya que 5 índices se encuentran con un nivel de adhesión del 100%.

Tabla n°7: Nivel de adhesión principio 2. Valores profesionales

ESTANDAR	%	NIVEL
2.1 ¿La biblioteca adhiere y promueve la difusión del conocimiento en todas sus formas evitando la censura?	100%	Alto
2.1.2 ¿La biblioteca establece criterios de desarrollo de colecciones que consideran la diversidad del conocimiento sin restricciones?	88%	Alto
2.1.3 ¿La biblioteca cuenta con mecanismos expeditos y transparentes de captación de sugerencias de adquisición de recursos de información?	63%	Medio
2.2 ¿La biblioteca protege el derecho de cada usuario a la privacidad y confidencialidad de acuerdo a la ley vigente?	100%	Alto
2.2.1 ¿La biblioteca adhiere al protocolo institucional que cautela la confidencialidad de los datos de sus usuarios, restringiendo el acceso a información de carácter personal y privada?	100%	Alto
2.3 ¿La biblioteca respeta los derechos de propiedad intelectual y defiende el equilibrio entre intereses de los usuarios de la información y de los titulares de derechos, a través de una política y formación educativa?	100%	Alto
2.3.1 ¿La biblioteca promueve el acceso abierto a la información y al conocimiento, y resguarda los derechos de propiedad intelectual?	100%	Alto
2.3.2 ¿La biblioteca genera iniciativas para formar a sus usuarios en el ámbito del derecho de autor y la propiedad intelectual?	81%	Alto
2.3.3 ¿La biblioteca apoya la integridad académica y disuade el plagio a través de la formación en el uso ético de la información?	94%	Alto
2.3.4 ¿La biblioteca promueve en la comunidad académica el uso de instrumentos para la detección del plagio y la gestión de citas bibliográficas?	94%	Alto
2.4 ¿La biblioteca se compromete con un enfoque centrado en el usuario y lo demuestra en los aspectos de diseño y entrega de servicios en ambientes físicos y virtuales?	94%	Alto
2.4.1 ¿La biblioteca considera los requerimientos y preferencias de los usuarios en el diseño de los espacios y servicios?	88%	Alto
2.4.2 ¿La biblioteca dispone de espacios y servicios inclusivos?	88%	Alto
2.5 ¿La biblioteca se compromete, colabora y participa en actividades de la comunidad tanto universitaria como externa, vinculadas a su quehacer?	94%	Alto

6 de las 16 bibliotecas declaran no contar con un mecanismo de gestión para las sugerencias de adquisiciones, perdiendo la trazabilidad y la gestión, lo que afecta la recopilación de datos en términos indicadores relacionados con adquisiciones, como por ejemplo cantidad de solicitudes de compra, estado de compras, análisis por proveedores, análisis presupuestario de compras, trazabilidad del proceso y probidad administrativa, entre otros.

ESTANDAR	B4	B5	B8	B11	B14	B16
2.1.3 ¿La biblioteca cuenta con mecanismos expeditos y transparentes de captación de sugerencias de adquisición de recursos de información?	NO	NO	NO	NO	NO	NO

Identificación de variables

	Nivel alto de acreditación y adhesión en estándares CABID
	Nivel medio de acreditación y adhesión a estándares
	Nivel bajo de adhesión a estándares CABID

4.3. Nivel de adhesión principio III. Rol educativo

Promedio del 84%, donde 3 de las bibliotecas que no cumplen este punto tienen un nivel de acreditación medio y un nivel de cumplimiento de los estándares.

Tabla n°8: Nivel de adhesión principio 3. Rol educativo

ESTANDAR	%	NIVEL
3.1. ¿La biblioteca colabora con los académicos y otros miembros de la comunidad universitaria, con sus colecciones y servicios, para contribuir a lograr experiencias de educación efectiva en los estudiantes?	94%	Alto
3.1.1. ¿La biblioteca colabora con la comunidad académica manteniendo actualizada y en cantidad necesaria la bibliografía de sus planes de estudio, incluyendo la participación de la biblioteca en las etapas tempranas del diseño curricular?	75%	Medio
3.1.2. ¿La biblioteca ofrece y mantiene servicios de información para orientar y propiciar en su comunidad académica el uso de los recursos disponibles?	100%	Alto
3.1.3. ¿La biblioteca realiza acciones para fomentar el uso ético de la información y con ello contribuir a elevar estándares de ética profesional en el proceso formativo?	75%	Medio

3.1.4. ¿La biblioteca apoya los procesos de innovación metodológica, actuando de manera coordinada con las unidades de mejoramiento educativo proporcionando los recursos de aprendizaje necesarios?	69%	Medio
3.2. ¿La biblioteca proporciona instrucción regular sobre competencias informacionales, en una variedad de contextos, empleando múltiples plataformas de enseñanza?	81%	Alto
3.2.1. ¿La biblioteca colabora con los académicos para integrar en los resultados de aprendizaje las competencias informacionales y digitales de sus estudiantes?	75%	Medio
3.2.2. ¿La biblioteca considera prácticas pedagógicas para la enseñanza presencial y en línea?	75%	Medio
3.2.3. ¿Los usuarios valoran la contribución de la biblioteca para la generación de contenidos y disponibilidad de tecnologías para su adopción y uso, por ejemplo, a través de repositorio institucional y laboratorio de medios digitales?	81%	Alto
3.2.4. ¿La biblioteca apoya a los académicos en su labor docente en temáticas relacionadas con la búsqueda, selección, evaluación, comunicación y uso ético de la información?	100%	Alto
3.3. ¿La biblioteca colabora con otras instancias de la Universidad promoviendo recursos y servicios que apoyen la labor docente y de investigación de los académicos?	94%	Alto
3.3.1. ¿La biblioteca ofrece charlas y talleres sobre recursos y servicios de información?	94%	Alto
3.4. ¿La biblioteca cuenta con la infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) necesarias para colaborar en la formación de competencias informacionales y digitales?	81%	Alto

4.4. Nivel de adhesión principio IV. Rol de apoyo a la investigación y publicación

Promedio determinado del 72%, el nivel más inferior.

Tabla n°9: Nivel de adhesión principio IV. Rol de apoyo a la investigación y publicación

ESTANDAR	%	NIVEL
4.1. ¿La biblioteca colabora con los académicos e investigadores a lograr sus objetivos de investigación mediante la entrega de servicios, herramientas y recursos de información?	100%	Alto
4.1.1. ¿La biblioteca adquiere y facilita el acceso a recursos de información confiables y de calidad?	100%	Alto
4.1.2. ¿La biblioteca realiza informes de productividad científica, según requerimientos institucionales?	50%	Bajo
4.1.3. ¿La biblioteca colabora en la gestión y preservación de las publicaciones y los datos de investigación, mediante la administración de Repositorios Institucionales y apoyando la elaboración de planes de gestión de datos?	50%	Bajo
4.2. ¿La biblioteca colabora con los académicos e investigadores sobre temas relacionados con los modelos de publicación y comunicación académica?	56%	Medio
4.2.1. ¿La biblioteca promueve la visibilidad de las publicaciones, mediante la preservación, publicación y difusión de éstas en plataformas institucionales?	81%	Alto

4.2.2. ¿La biblioteca colabora en la gestión editorial electrónica, la indización y la promoción del acceso abierto de las publicaciones institucionales?	69%	Medio
4.2.3. ¿La biblioteca promueve la adopción de estándares de identificación digital?	69%	Medio

Tabla n°10: Rangos mínimos IV Rol de apoyo a la investigación y publicación

ESTANDAR	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	%
4.1.2. ¿La biblioteca realiza informes de productividad científica, según requerimientos institucionales?	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	50%
4.1.3. ¿La biblioteca colabora en la gestión y preservación de las publicaciones y los datos de investigación, mediante la administración de Repositorios Institucionales y apoyando la elaboración de planes de gestión de datos?	SI	SI	SI	NO	NO	SI	NO	NO	SI	SI	NO	SI	NO	NO	SI	NO	50%
4.2. ¿La biblioteca colabora con los académicos e investigadores sobre temas relacionados con los modelos de publicación y comunicación académica?	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	56%
Corresponde al nivel de adhesión de los estándares	100%	93%	94%	75%	54%	96%	91%	90%	99%	100%	80%	99%	83%	78%	96%	65%	

Identificación de variables

	Nivel alto de acreditación y adhesión en estándares CABID
	Nivel medio de acreditación y adhesión a estándares
	Nivel bajo de adhesión a estándares CABID

Se observa a 8 bibliotecas que declaran no realizar informes bibliométricos, de las cuales 7 tienen niveles altos de acreditación y 1 nivel medio.

En cuanto a la elaboración de planes de gestión de datos, de las 8 que declaran no apoyar o participar en este proceso, sólo 2 tienen niveles medios de acreditación, las demás registran niveles altos.

4.5. Nivel de adhesión principio V. Descubrimiento

Promedio determinado del 88%, con predominancia sólo de niveles altos de adhesión.

Tabla n°11: Nivel de adhesión principio V Descubrimiento

ESTANDAR	%	NIVEL
5.1. ¿La biblioteca organiza la información para el descubrimiento y el acceso efectivo?	94%	Alto
5.1.1. ¿La biblioteca utiliza estándares internacionales para el procesamiento de sus colecciones físicas y virtuales?	88%	Alto
5.2. ¿La biblioteca integra el acceso a recursos en la web	94%	Alto

institucional y otros portales de información?		
5.2.1. ¿La biblioteca ofrece sistemas de búsqueda que integran todos los recursos de información disponibles en la institución?	88%	Alto
5.3. ¿La biblioteca desarrolla guías de recursos para ofrecer orientación y múltiples puntos de acceso a la información?	81%	Alto
5.3.1. ¿La biblioteca desarrolla guías y tutoriales para facilitar el acceso y uso de los recursos de información disponibles, en áreas de estudios de la institución y como apoyo a las asignaturas específicas de cada facultad?	81%	Alto
5.4. ¿La biblioteca dispone una infraestructura tecnológica que soporta los cambios en los modos de descubrimiento de los recursos de información?	81%	Alto
5.4.1. ¿La biblioteca ofrece herramientas de descubrimiento en múltiples plataformas para acceder a la información?	81%	Alto
5.4.2. ¿Los usuarios valoran la capacidad de acceso remoto que proporciona la biblioteca a los recursos digitales suscritos?	94%	Alto
5.5. ¿La biblioteca proporciona asistencia personalizada a través de múltiples plataformas para ayudar a los usuarios a encontrar información?	88%	Alto
5.5.1. ¿La biblioteca ofrece servicios de apoyo referencial a sus usuarios tanto en forma presencial como en línea?	94%	Alto
5.5.2. ¿La biblioteca ofrece servicios de provisión de documentos y convenios de intercambio interbibliotecario?	94%	Alto
5.5.3. ¿Los usuarios valoran la integración de redes sociales a las herramientas de descubrimiento?	81%	Alto

4.6. Nivel de adhesión principio VI. Colecciones

Promedio determinado del 89%, donde los índices con niveles más bajos del 69%, tienen relación con las colecciones patrimoniales.

Tabla n°12: Nivel de adhesión principio VI Colecciones

ESTANDAR	%	NIVEL
6.1. ¿La biblioteca dispone de colecciones que responden a las necesidades de información de la comunidad universitaria?	100%	Alto
6.1.1. ¿La biblioteca responde a la demanda de bibliografías básicas y complementarias requeridas por los planes de estudios y programas de investigación?	100%	Alto
6.1.2. ¿La biblioteca dispone de una amplia gama de colecciones que contribuyen al desarrollo integral de la comunidad universitaria?	94%	Alto
6.2. ¿La biblioteca proporciona colecciones que incorporan recursos en una variedad de soportes, accesibles en forma virtual o presencial?	100%	Alto
6.2.1. ¿La biblioteca dispone de recursos electrónicos y físicos que responden a las necesidades educativas, de investigación y de recreación de sus usuarios?	100%	Alto
6.3. ¿La biblioteca gestiona de manera permanente el desarrollo de sus colecciones físicas y electrónicas?	94%	Alto

6.3.1. ¿La biblioteca cuenta con una política de gestión y desarrollo de colecciones que contempla la selección, adquisición, organización, descarte, estudios de uso y diseminación en todas sus variedades de fuentes y soportes?	75%	Medio
6.4. ¿La biblioteca cuenta con la infraestructura para reunir, organizar, dar acceso, difundir y preservar sus colecciones?	88%	Alto
6.4.1. ¿La biblioteca dispone de espacio físico y virtual, con equipamiento óptimo para el acceso y preservación de sus colecciones?	88%	Alto
6.5. ¿La biblioteca asegura el acceso a las colecciones patrimoniales y a la producción académica y cultural de la institución?	69%	Medio
6.5.1. ¿La biblioteca asegura la disponibilidad de los recursos de información generados por la Universidad y sus colecciones patrimoniales, para preservar la memoria intelectual de la institución?	69%	Medio

4.7. Nivel de adhesión principio VII. Infraestructura

Promedio determinado del 91%, donde 4 índices están al 100% del nivel de adhesión.

Tabla n°12: Nivel de adhesión principio VII. Infraestructura

ESTANDAR	%	NIVEL
7.1. ¿La biblioteca ofrece un espacio propicio para el aprendizaje, la investigación y la recreación?	100%	Alto
7.1.1. ¿La biblioteca ofrece espacios, mobiliario, estantería abierta, condiciones ambientales, horarios, servicios, recursos y colecciones que responden a los requerimientos de los usuarios?	100%	Alto
7.1.2. ¿La biblioteca dispone de accesos y servicios inclusivos?	88%	Alto
7.2. ¿La biblioteca proporciona conectividad y equipamiento tecnológico vigente?	94%	Alto
7.2.1. ¿La biblioteca proporciona dispositivos de apoyo al aprendizaje y equipamiento tecnológico vigente, que permite acceso a los recursos, almacenamiento, impresión, digitalización, entre otros?	75%	Medio
7.2.2. ¿Los espacios de biblioteca ofrecen conexión a internet física o inalámbrica que permiten un óptimo acceso a los servicios y recursos disponibles?	100%	Alto
7.2.3. ¿Los espacios de biblioteca cumplen con características ambientales y estructurales según normativa vigente?	94%	Alto
7.3. ¿La biblioteca cuenta con la infraestructura de TIC para proporcionar entornos físicos y virtuales confiables y robustos, necesarios para el estudio, la investigación y la recreación?	94%	Alto
7.3.1. ¿La biblioteca ofrece servicios web de acuerdo estándares de seguridad, usabilidad y accesibilidad?	88%	Alto
7.3.2. ¿La biblioteca ofrece entornos físicos y virtuales seguros, propicios para el estudio, la investigación y la recreación?	100%	Alto
7.4. ¿La biblioteca utiliza los espacios físicos y virtuales para favorecer el acceso a instancias que promueven el desarrollo cultural y de extensión?	75%	Medio

4.8. Nivel de adhesión principio VIII. Gestión administración y liderazgo

Promedio determinado del 89%, donde 3 índices están al 100% del nivel de adhesión. Todas las bibliotecas declaran depender de unidades relacionadas a rectoría.

Tabla n°13: Nivel de adhesión principio VIII. Gestión, administración y liderazgo

ESTANDAR	%	NIVEL
1. ¿La declaración de la misión y los objetivos de la biblioteca se alinean con los definidos por la institución?	88%	Alto
2. ¿La biblioteca depende de unidades estratégicas en la gestión universitaria, al nivel de Vicerrectoría o Prorectoría?	100%	Alto
3. ¿La Dirección de la biblioteca, al igual que las áreas de procesamiento de información y de gestión de servicios, es liderada por bibliotecólogos u otros profesionales con formación de postgrado en el área de ciencias de la información o áreas afines?	94%	Alto
4. ¿La Dirección de la biblioteca participa en los comités y órganos superiores de la institución, en lo relativo a los temas que impacten en la gestión de la biblioteca y servicios de información?	100%	Alto
5. ¿La Dirección de la biblioteca propicia la participación de su equipo en la generación de propuestas para una gestión efectiva?	100%	Alto
6. ¿La biblioteca participa en consorcios para la adquisición de recursos de información y convenios con instituciones afines?	94%	Alto
7. ¿La biblioteca promueve y aplica una cultura de mejora continua?	81%	Alto
7.1. ¿La biblioteca evalúa regularmente su grado de eficiencia respecto al cumplimiento de las tareas que le son propias como su grado de contribución al logro global de los objetivos institucionales?	88%	Alto
7.2. ¿La biblioteca se basa en estándares, encuestas, estadísticas de uso u otras metodologías que permitan medir la calidad y efectividad de sus servicios?	88%	Alto
7.3. ¿La biblioteca cuenta con la infraestructura de TIC necesaria para recopilar, analizar y utilizar los datos y otras evaluaciones para la mejora continua?	69%	Medio
7.4. ¿La biblioteca comunica los resultados de la evaluación a la comunidad universitaria y aplica las mejoras a sus servicios?	81%	Alto

4.9. Nivel de adhesión principio IX. Gestión de recursos financieros

Promedio determinado del 75%, donde el rango mínimo es de 56%, en el cual 6 bibliotecas declaran no contener en su ejercicio presupuestario partidas que tengan la finalidad de financiar proyectos. Sin embargo, 11 bibliotecas declaran gestionar recursos externos para su financiamiento.

En cuanto a presupuestos destinados a capacitación del personal, 5 bibliotecas declaran no contar con esas partidas presupuestarias.

Tabla n°14: Nivel de adhesión principio IX. Gestión de recursos financieros

ESTANDAR	%	NIVEL
9.1. ¿El presupuesto de la biblioteca considera partidas o componentes que aseguran su gestión y desarrollo?	81%	ALTO
9.1.1. ¿El presupuesto de biblioteca considera recursos para gastos de operación para su funcionamiento tales como, recursos humanos, mantenimiento de infraestructura física y tecnológica e insumos?	88%	ALTO
9.1.2. ¿El presupuesto de biblioteca considera recursos para la inversión permanente en el desarrollo de colecciones, equipamiento tecnológico, mobiliario e infraestructura?	75%	MEDIO
9.1.3. ¿El presupuesto de biblioteca considera recursos para la inversión en capacitación y perfeccionamiento del personal de biblioteca?	69%	MEDIO
9.1.4. ¿El presupuesto de biblioteca considera recursos para el financiamiento de proyectos y nuevos servicios?	56%	MEDIO
9.2. ¿La Dirección de biblioteca vela por una distribución equitativa del presupuesto entre las distintas unidades académicas y bibliotecas, en cuanto a recursos humanos, colecciones e infraestructura?	88%	ALTO
9.3. ¿La biblioteca gestiona la obtención de fuentes de financiamiento externas a través de servicios, proyectos o donaciones?	69%	MEDIO

4.10. Nivel de adhesión principio X. Personal

Promedio determinado del 85%, sin embargo a pesar de ser un nivel alto, los índices que tienen relación con la dotación para el adecuado funcionamiento de los servicios de la biblioteca indican que 6 bibliotecas declaran no contar con este ítem cubierto.

Tabla n°15: Nivel de adhesión principio X. Personal

ESTANDAR	%	NIVEL
10.1 ¿La biblioteca cuenta con una dotación de recursos humanos adecuados para su funcionamiento, considerando el número de usuarios, programas académicos, recursos de información y servicios?	63%	MEDIO
10.1.1. ¿La biblioteca cuenta con el personal suficiente para permitir la óptima gestión de servicios físicos y virtuales?	63%	MEDIO
10.1.2. ¿La biblioteca cuenta con personas que tengan las competencias y conocimientos necesarios para cubrir las necesidades de sus usuarios?	88%	ALTO
10.2. ¿La biblioteca se organiza en torno a una estructura que asegura su óptimo funcionamiento?	94%	ALTO
10.2.1. ¿La biblioteca está organizada como un sistema integrado de gestión que favorece la estandarización de servicios y la economía de escala?	88%	ALTO
10.2.2. ¿La biblioteca cuenta con el apoyo de equipos profesionales multidisciplinarios para complementar el quehacer de los bibliotecólogos en diversos ámbitos tales como: tecnologías de información, comunicaciones y gestión administrativa?	81%	ALTO
10.3. ¿La biblioteca promueve el desarrollo profesional continuo de su equipo de trabajo?	94%	ALTO
10.3.1. ¿La biblioteca cuenta con un programa de capacitación y educación continua para el personal?	75%	MEDIO
10.3.2. ¿La biblioteca propicia el perfeccionamiento del personal en el ámbito de las tecnologías para bibliotecas?	88%	ALTO
10.4 ¿La biblioteca cuenta con un equipo de trabajo competente y su evaluación debe estar basada en criterios de desempeño definido y claro?	94%	ALTO
10.4.1. ¿La biblioteca continuamente revisa y transforma sus roles, para satisfacer las necesidades de una organización en cambio?	88%	ALTO
10.4.2. ¿La biblioteca evalúa al equipo de trabajo en forma periódica para garantizar la calidad del servicio?	88%	ALTO
10.5. ¿La biblioteca facilita la participación de sus profesionales en el desarrollo de la profesión y difusión de buenas prácticas?	100%	ALTO

4.11. Nivel de adhesión principio XI. Vinculación con la comunidad

Promedio determinado del 86%, sin embargo a pesar de ser un nivel alto, el índice para evaluar los canales de difusión, 6 bibliotecas declaran no contar con mecanismos para tal actividad.

Tabla n°16: Nivel de adhesión principio XI. Vinculación con la comunidad

ESTANDAR	%	NIVEL
11.1. ¿La biblioteca propicia relaciones con la comunidad interna y externa, a través de comunicaciones, publicaciones, eventos y gestión de donaciones?	81%	ALTO
11.2. ¿La biblioteca se comunica con la comunidad universitaria de manera oportuna usando una variedad de métodos y evalúa su efectividad?	94%	ALTO
11.2.1. ¿La biblioteca mantiene canales de comunicación formales con la comunidad universitaria y utiliza redes sociales y servicios interactivos?	100%	ALTO
11.2.2. ¿La biblioteca dispone de mecanismos para evaluar permanentemente los canales de comunicación?	63%	MEDIO
11.3. ¿La biblioteca cuenta con un plan comunicacional que permite difundir sus servicios y recursos?	81%	ALTO
11.4. ¿La biblioteca se vincula con entidades externas mediante su participación en diversas iniciativas tales como: consorcios de bibliotecas, convenios institucionales, proyectos y actividades de extensión?	100%	ALTO

Fuente; elaboración propia a partir de datos recolectados

CAPITULO VI: CONCLUSIONES

5 Conclusiones

El auge de la investigación y sus datos, se entiende como una visión de las bibliotecas universitarias modernas, donde la ciencia e investigadores avanzan rápidamente en el aumento de conocimientos, y la biblioteca universitaria tiene que estar en dicha carrera. En la literatura profesional de los últimos años se pueden encontrar numerosas referencias presentando las diversas tendencias que analizan cómo se produce este apoyo. Podemos destacar las aportaciones de Iribarren et al., (2015), donde se identifican los servicios de apoyo a la investigación que habitualmente se prestan desde las bibliotecas universitarias y el impacto que tienen en las necesidades del profesorado universitario,

Sin embargo, el principio de apoyo a la investigación y publicación fue el que tuvo menor adhesión, y el que tuvo los índices más bajos de cumplimiento, denotando que es un proceso que no está consolidado en las bibliotecas universitarias chilenas, donde incluso considerando al total de bibliotecas del CRUCH, un 27% de las bibliotecas declaran no emitir o participar en la elaboración de informes bibliométricos.

Estos procesos son una tendencia mundial en lo que respecta al concepto de ciencia y datos abiertos, donde las bibliotecas se están posicionando aún. La ANID viene hace unos pocos años, disponiendo de presupuestos para proyectos que tengan relación con ciencia abierta, buscando instalar las capacidades en las instituciones que se adjudiquen los proyectos, creando en el mediano plazo un ecosistema tanto de procesos como tecnológicos que soporte esta tendencia mundial, donde claramente falta madurar el proceso y servicio de apoyo a la investigación.

El mismo escenario anterior se ve en el principio de gestión presupuestaria de la biblioteca donde también, 1/3 de las bibliotecas del CRUCH declaran no contar con alguna partida presupuestaria para

proyectos, esto hace también que las bibliotecas universitarias compitan con otras por recursos.

Otro hito que no está en los estándares son temas relacionados con la innovación, por ejemplo, un índice que llama la atención, en relación a los sistemas de bibliotecas que existen hoy, 37% de las bibliotecas encuestadas declara no contar con mecanismos expeditos y transparentes para captar la sugerencia de nuevos recursos de información, lo cual vislumbra un problema de la trazabilidad y gestión de este proceso. En este caso podría medirse cuanto es la longevidad de los sistemas que usan las bibliotecas y así contar con una imagen completa de la actualización y modernización de las arquitecturas de sistemas que operan en las bibliotecas del CRUCH.

Otros temas a mejorar tienen que ver con la gestión de colecciones patrimoniales, Esos índices tienen un nivel de adhesión medio del 69%, pudiendo inferir que la infraestructura y la tecnología son hitos que no se mejoran desde el MECESUP, por ello todo el crecimiento patrimonial hoy debe buscar rescatarse y disponerse en medios tecnológicos que permitan su preservación y acceso.

Tampoco están abordados estándares de descripción o análisis de la información, es decir si las bibliotecas cuentan con algún estándar de descripción, si están usando normas de catalogación RCA o RDA, sistemas de código abierto, si la biblioteca tiene publicaciones propias, si tiene implementados procesos de interoperabilidad o interconectividad entre sistemas internos y externos.

En definitiva es importante el compromiso de cada biblioteca, universidades y de un organismo central que opere con un criterio de transversalidad, para recolectar y analizar datos e indicadores de las

bibliotecas universitarias chilenas, basado en los estándares CABID, con el objetivo implícito de tener una mirada de futuro, de saber que se quiere y saber los esfuerzos y estrategias a implementar para alcanzar no sólo las metas particulares de cada institución, sino del sistema completo de bibliotecas universitarias, para cambiar el paradigma de sólo entregar datos voluntarios (como se hace para los datos del CNED) pero, en esta instancia incorporar el proceso de análisis, el cual siempre debe conllevar una mirada de objetivos comunes.

El proceso de evaluación de esta investigación ha dado claras luces de la información que se puede recabar usando los estándares CABID 2020 como una herramienta para la medición de la calidad de los procesos, y ha dejado en evidencia aspectos fuertes y débiles de los procesos, lo que llama a preguntar, no sólo en base a los resultados de la medición del nivel de adhesión de los estándares, sino también de la interrogante ¿estamos midiendo lo que queremos medir?, por ejemplo, medir los metros cuadrados de bibliotecas, en lugar de medir los metros cuadrados destinados a actividades que ofrezca la biblioteca, ya sean puestos de estudio, salas de estudio, espacio para exposiciones, charlas, música, arte, etc. Esta información en lugar de un dato estático de superficie disponible en biblioteca, nos puede brindar nociones de que actividades realiza la biblioteca y su frecuencia, pudiendo destinar espacios para actividades que lo necesiten y la biblioteca no tenga espacios sin uso, a los cuales no se les pueda sacar provecho para el uso de los estudiantes. Conjunto con este ejemplo, también se obtendrían datos que evidenciaran las tendencias de las diferentes bibliotecas en el uso de sus espacios.

Misma situación con la cantidad de títulos y ejemplares en colección, de qué sirve saber la cantidad de libros que hay en una biblioteca, si no sabemos ¿el uso que tienen?, ¿quién los usa?, y ¿cuánto los usan?, pudiendo con estos datos obtener un análisis del uso de las colecciones

y los recursos que ofrece la biblioteca, aportando datos sobre la formación de los estudiantes en las universidades. También se pueden obtener datos sobre si el desarrollo de la colección de recursos, es acorde a la demanda de uso, pudiendo generar ratios de tasas de retorno de inversión.

Es vital que las bibliotecas fijen sus objetivos en función de los institucionales, y así contar con una visión que se enmarque en el modelo de educación superior chileno, y se generen las visiones de donde se apunta, para estar en la misma senda de las tendencias que se requieran adaptar para mejorar la calidad de los procesos de las bibliotecas universitarias, ya que el escenario internacional, destaca, inequívocamente la necesidad de contar con estándares que permitan un desarrollo de los procesos de calidad, con sus respectivos datos y metas., sabiendo lo que está pasando en las bibliotecas.

5.1. Comprobación de hipótesis

La hipótesis de esta investigación radicaba en la afirmación de que mientras más alto el nivel de acreditación, más alto sería el nivel de adhesión a los estándares CABID 2020 por parte de las bibliotecas del CRUCH.

Tabla n°17: Comprobación de hipótesis

Bib	Años CNA	Nivel Acreditación	% Adhesión	Nivel CABID	CUMPLE
B14	3	Medio	78%	Medio	Si
B10	7	Alto	100%	Alto	Si
B6	7	Alto	96%	Alto	Si
B11	6	Alto	80%	Alto	Si
B15	6	Alto	96%	Alto	Si
B16	6	Alto	65%	Medio	Si
B7	5	Alto	91%	Alto	Si
B5	4	Medio	54%	Bajo	No
B13	6	Alto	83%	Alto	Si

B4	5	Alto	75%	Medio	Si
B8	5	Alto	90%	Alto	Si
B3	5	Alto	94%	Alto	Si
B1	5	Alto	100%	Alto	Si
B12	5	Alto	99%	Alto	Si
B9	5	Alto	99%	Alto	Si
B2	3	Medio	93%	Alto	Si

Según la tabla, de las 16 bibliotecas, en 15 se cumple la hipótesis (el 50% de todas las bibliotecas de CRUCH), determinando un nivel de cumplimiento del 94%. Cabe destacar también que, según el principio de misión y eficiencia institucional, los 2 índices que tienen relación con la participación de la biblioteca en el proceso de acreditación, el 100% de las bibliotecas declaran participar y entregar apoyo a la institución en tal proceso.

6 Sugerencias

Uno de los desafíos que se tiene al manejar indicadores, es que estos deben demostrar un resultado que este alineado con las políticas tanto de la biblioteca como institucionales y saber qué hacer con los resultados. En el proceso de acreditación la universidad tiene que demostrar su eficacia en la docencia, por ello la biblioteca tiene que demostrar a través de evidencia como se relaciona el estudiante, en cuanto al contacto que tengan con la biblioteca, sus recursos y programas.

Estrategias sugeridas:

1. Implicar a la biblioteca en el proceso institucional de planificación estratégica institucional.
2. Establecer pautas de resultados y varias maneras para evaluar esos resultados
1. Proporcionar una documentación sólida que refuerce la conexión entre

procesos, servicios, procedimientos, recursos, personal, y las instalaciones con:

1. El aprendizaje de los estudiantes.
2. El impacto educativo de la biblioteca.
3. La mejora continua de los procesos (con evidencias).
4. Afrontar los retos que demanda la universidad utilizando diversas medidas para cada proceso, programa, actividad, o iniciativa para evaluar el cumplimiento de los objetivos de la biblioteca.
5. Establecer una cultura de evidencias dentro de la biblioteca.
6. Incluir Puntos de Comparación:
 1. Hacer comparación longitudinal con bibliotecas similares.
 2. Utilizar datos de varios años para establecer tendencias.
 3. No limitarse a utilizar una sola colección de métricas.

Herramientas

1. Matriz de planificación.
2. Visión sintetizada de un plan estratégico.
3. Métodos sistemáticos y visuales para presentar y compartir el entendimiento de la relación entre los recursos disponibles, las actividades planificadas, y los cambios o resultados esperados (recursos, actividades, resultados e impacto), en base a indicadores.

Con ello el proceso de evaluación de resultados responde a tres preguntas básicas:

7. ¿Qué es lo que hacemos bien?
8. ¿Qué es lo que deberíamos mejorar?
9. ¿Qué deberíamos hacer diferente para conseguir nuestra visión/objetivos?

Para ellos se debe revisar;

10. Examinar la misión de la biblioteca y plan estratégico si existe.
11. Examinar los objetivos.
12. Examinar los procesos y estrategias de evaluación para cada objetivo.
13. Examinar uso de los resultados de evaluación.
14. Evaluar el logro de objetivos / impacto.

Cómo usar los resultados:

15. Como base para revisar los métodos y estrategias de evaluación.
16. Para revisar los objetivos.
17. Para justificar Presupuesto.
18. Para “demostrar” que la biblioteca contribuye positivamente al proceso de enseñanza y aprendizaje.
19. Útil para el proceso de acreditación.

Concluyendo, contar con una normativa sobre la evaluación de las bibliotecas universitarias chilenas puede ser la forma que el Estado haga explícita y extensible su política de evaluación del sistema de educación a las bibliotecas, o en su defecto, puede ser una instancia mandatada por el CRUCH y la CABID, como parte de un programa de levantamiento de datos de bibliotecas universitarias chilenas, para que las bibliotecas analicen que está pasando con sus espacios, recursos y procesos.

REFERENCIAS

- American Library Association. Association of College and Research Libraries (2018). Standards for Libraries in Higher Education. Recuperado de <http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/standards/slhe.pdf>
- Arenas Franco, M. L., Covarrubias Escobar, V. G., & Anania Garib, G. A. (2002). Estudio comparativo entre bibliotecas universitarias latinoamericanas y estadounidenses. *Revista Española De Documentación Científica*, 25(2), 162–181. <https://doi.org/10.3989/redc.2002.v25.i2.97>
- Atkinson, J. (2016). Quality, universities and their libraries: An overview. In J. Atkinson (Ed.), *Quality and the academic library: Reviewing, assessing and enhancing service provision* (pp. 11–15).
- Baker, R. (2002). Evaluating quality and effectiveness: regional accreditation principles and practices. *The Journal of Academic Librarianship*, 28(1), p. 3–7.
- Balagué, N. y Saarti, J. (2014). *Gestión de la calidad en la biblioteca: (ed.)*. Barcelona, Spain: Editorial UOC. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uvalparaíso/57654?page=20>.
- Batthyany, K. & Cabrera, M. (coord.). (2011). *Metodología de la investigación en Ciencias Sociales: Apuntes para un curso inicial*. Universidad de la República.
- Becker, C. (2015). Performance indicators at TUM library. *Proceedings of the IATUL Conferences. Paper 4*. Retrieved from <http://docs.lib.purdue.edu/iatul/2015/lsm/4/>
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Shalom
- Brown, C. L., & Marco, C. S. (2017). The Forgotten Library Standard: SACSCOC Comprehensive Standard 3.3.1.3. *Georgia Library Quarterly*, 54(4), 13–22

- Cela, J. R. (2005). Sociedad del conocimiento y sociedad global de la información: implantación y desarrollo en España. Documentación de las Ciencias de la Información, 28, 147-158.
- Comité de bibliotecas universitarias (COBUN) (2008). Indicadores de desempeño para bibliotecas universitarias. Lima. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/libros/2008/indica_buniver.pdf
- Comité Permanente de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior de Bogotá D.C. (2005). Estándares e indicadores de calidad para bibliotecas de educación superior. Bogotá: El Comité. Recuperado de https://www.usco.edu.co/archivosUsuarios/12/publicacion_pagina_web/plan_estrategico_de_desarrollo_20132027/documentos/Estandares%20Biblioteca%20parte%201.pdf
- Consejo de Rectores de Universidades Chilenas Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación (2020). Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas (3a ed.). Valparaíso: Ediciones Universitarias de Valparaíso. Recuperado de <http://www.cabid.cl/doctos/estandares/estandares2020.pdf>
- Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior; Comité Técnico para el Análisis y Actualización de las Normas del CONPAB-IES (2012). Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación (2a ed.). La Paz: El Consejo. Recuperado de <http://www.conpab.org.mx/librosVersionHtml/pdf/Normas.pdf>
- COX, Cristián; JARA, Cecilia. Datos básicos para la discusión de políticas en educación (1970-1988). Santiago: CIDE, 1989.
- España (2003). La integración del sistema universitario español en el Espacio Europeo de Enseñanza Superior. Madrid: Documento marco del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 23 p.
- European Foundation for Quality Management (2012). EFQM: Excellence

Model. Recuperado de
http://www.efqm.org/sites/default/files/images/blocks/excellence_model.fw_.png

Fernandez, María., Zayas, Roberto. Estándares para bibliotecas universitarias de Ciencias de la Salud en Cuba. Educación Médica Superior. 2015; 29(4), 843-862.

Fushimi, M., González, C., Miguel, S., Pené, M., Pichini, M. & Rozemblum, C. (2011). Evaluación de bibliotecas universitarias: una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva. Buenos Aires: Alfagrama.

Gimeno, J. (2009). Evaluación de la calidad en bibliotecas: compromiso con lo público. Buenos Aires: Biblioteca Alfagrama.

Ginés Mora, J. (2003). La necesidad del cambio educativo para la sociedad del conocimiento. Revista iberoamericana de educación, 35. Recuperado de <http://www.rieoei.org/rie35a01.htm>

Hernon, P. & McClure R. (1990). Evaluation and library decision macking. New Jersey ABLEX Publishing.

Herrera-Viedma, E., Cabrerizo, F. J. y Ruíz, A. (2010). A model based on fuzzy linguistic information to evaluate the quality of digital libraries. International journal of information technology & decision making, 9(3), p. 455–452.

International Organization for Standardization (2014). ISO 11620:2014 Information International Organization for Standardization (2015). Quality management principles. Recuperado de <http://www.iso.org/iso/pub100080.pdf>

International Organization for Standardization. About ISO. Recuperado de <http://www.iso.org/iso/home/about.htm>

Iribarren, Maestro. et al. Apoyando la investigación: nuevos roles en el servicio de bibliotecas de la Universidad de Navarra. El profesional de la información, 2015, vol. 24, nº 2, p. 131-137.

Lancaster, F. W. (1996). Evaluación de la biblioteca. Madrid: ANABAD

- Lancaster, F. W., & Pinto Molina, M. (2001). Procesamiento de la información científica. Madrid: Arco/Libros.
- Ley 11.575, 14 agosto 1954, INTRODUCE MODIFICACIONES A LA LEY SOBRE IMPUESTO A LA RENTA. Recuperado de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=26714>
- Lynch, B. y Smith, K. (2001). The changing nature of work in academic libraries.
- Márquez Jiménez, Alejandro. (2017). Educación y desarrollo en la sociedad del conocimiento. Perfiles educativos, 39(158), 3-17. Recuperado en 14 de octubre de 2022, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982017000400003&lng=es&tlng=es.
- Mecesup, (2007b). MECESUP Memoria de Proyectos 2003 Fondo Competitivo. Santiago, Chile: Ministerio de Educación, Programa MECESUP. Disponible en: <http://dfi.mineduc.cl/usuarios/MECESUP/File/2014/publicaciones/Mecesup-Memoria2003Dic2007.pdf>
- Mecesup. (2004). MECESUP Memoria de Proyectos 1999 Fondo Competitivo. Santiago, Chile: Ministerio de Educación, Programa MECESUP. [fecha de Consulta 26 de septiembre de 2022]. Disponible en: <http://dfi.mineduc.cl/usuarios/MECESUP/File/2014/publicaciones/Mecesup-Memoria-1999Nov2004.pdf>
- Mecesup. (2006). MECESUP Memoria de Proyectos 2000 Fondo Competitivo. Santiago, Chile: Ministerio de Educación, Programa MECESUP. [fecha de Consulta 26 de septiembre de 2022]. Disponible en: <http://dfi.mineduc.cl/usuarios/MECESUP/File/2014/publicaciones/Mecesup-Memoria-2000Nov2006.pdf>
- Mecesup. (2007a). MECESUP Memoria de Proyectos 2001 - 2002. Santiago, Chile: Ministerio de Educación, Programa MECESUP.

- [fecha de Consulta 26 de septiembre de 2022]. Disponible en:
<http://dfi.mineduc.cl/usuarios/MECESUP/File/2007/memoria20012002.pdf>
- Mecesup2. (2010). Nueva Arquitectura para el Aprendizaje. Proyectos de obras MECESUP 1999- 2010. Santiago de Chile, Ministerio de Educación. [fecha de Consulta 26 de septiembre de 2019]. Disponible en:
<http://dfi.mineduc.cl/usuarios/MECESUP/File/2010/publicaciones/NuevaArquitecturaAprendizaje2010.pdf>
- Molina, L. (2015). Evaluación de las bibliotecas universitarias ecuatorianas: análisis del entorno y propuesta de un catálogo de indicadores (Tesis Doctoral), Universitat de Barcelona, España.
- Navasal, J. I. M. Gelfand, Morris a., las bibliotecas universitarias en los países en vías de desarrollo. Boletín del Instituto de Investigaciones Bibliográficas (México), n. jun., 1969. Disponible en:
<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/69598>. Fecha de consulta: 29 julio, 2023.
- Nieves Lahaba, Yadira Rosario. (2019). Identificación de normas y directrices para bibliotecas: las unidades de información. Investigación bibliotecológica, 33(78), 81-103. Epub 12 de noviembre de 2019.
<https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.78.57864>
- Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación/ Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior; Comité Técnico para el Análisis y Actualización de las Normas del CONPAB-IES. — 2 da. Ed. Revisada. La Paz, Baja California Sur: El Consejo, 2012.
- Páez Urdaneta, I. (1992). Pautas para la investigación de los usuarios y servicios III. Infolac 5 (1): 2-6, enero-marzo.
- Peón, Cesar. (2007). Los Sistemas de Educación Superior en la Sociedad del Conocimiento. Educar, Argentina. Recuperado de

<https://www.educ.ar/recursos/92029/los-sistemas-de-educacion-superior-en-la-sociedad-del-conoci>

REBIUN. (2000). Indicadores de rendimiento para la evaluación de bibliotecas universitarias. España: REBIUN.

Rementería, Ariel, Políticas Bibliotecarias: análisis y diagnóstico de las bibliotecas chilenas, Editorial Universidad Bolivariana, Santiago, 2008.

Rementería, Ariel. Política Bibliotecaria: Caso de Políticas Públicas Chilenas, periodo 2010-2019. Tecnología y sociedad, Vol. 2, diciembre 2020, 45-76.

Salgado, F. (2011). La nueva institucionalidad de la educación superior en el Ecuador y los requerimientos para los programas de posgrado. Simposio internacional sobre acreditación de programas de posgrado. Quito, 13 p.

Sariego, A. G., Gac, C. I., Navarro Vergara, F., Uribe Valdés, P., & Valdés Rodríguez, M. (2023). Lineamientos Para La Creación, Gestión Y Evaluación De Bibliotecas Públicas Chilenas. Serie Bibliotecología y Gestión de Información, 124, 3–182.

Sputore, A., & Fitzgibbons, M. (2017). Assessing 'goodness': A review of quality frameworks for australian academic libraries. Journal of the Australian Library and Information Association, 66(3), 207-230–230. <https://doiorg.bibliotecadigital.uv.cl/10.1080/24750158.2017.13447>

94

Anexos

Anexo N°1 Principios CABID 2020

PRINCIPIO I: MISIÓN Y EFICACIA INSTITUCIONAL

La misión de la biblioteca universitaria será proveer servicios de información y de gestión del conocimiento vinculados a la misión y plan estratégico de la Universidad, mediante una combinación orgánica de personas, recursos, colecciones e infraestructura.

PRINCIPIO II: VALORES PROFESIONALES

La biblioteca universitaria deberá promover los valores profesionales de la libertad intelectual, los derechos y los valores de propiedad intelectual, la privacidad y la confidencialidad del usuario, la colaboración, y el servicio centrado en el usuario.

PRINCIPIO III: ROL EDUCATIVO

La biblioteca universitaria deberá hacerse parte de la misión educativa de la institución, formando estudiantes competentes para descubrir, acceder y utilizar información de manera eficaz para el éxito académico, la investigación y el aprendizaje permanente.

PRINCIPIO IV: ROL DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN Y PUBLICACIÓN

La biblioteca universitaria deberá prestar servicios en apoyo a la investigación, publicación y comunicación científica, de manera de colaborar en todo el ciclo de vida de investigación, incluyendo la gestión y preservación de los datos de investigación.

PRINCIPIO V: DESCUBRIMIENTO

La biblioteca universitaria a través del uso eficaz de la tecnología, la organización del conocimiento y asistencia personalizada deberá permitir a los usuarios descubrir información en todos los formatos.

PRINCIPIO VI: COLECCIONES

La biblioteca universitaria deberá proporcionar acceso a colecciones suficientes en: calidad, cobertura, diversidad, formato y actualidad, para apoyar la misión de docencia e investigación de la Universidad.

PRINCIPIO VII: INFRAESTRUCTURA

La biblioteca universitaria deberá disponer de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para la realización de sus actividades.

PRINCIPIO VIII: GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN Y LIDERAZGO

La biblioteca universitaria deberá planificar y gestionar los recursos necesarios para el cumplimiento de su plan estratégico y el mejoramiento continuo de sus servicios.

PRINCIPIO IX: GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

La biblioteca universitaria deberá contar con un programa propio de gestión financiera dentro del presupuesto ordinario de la Universidad, que asegure una gestión eficiente de los servicios y recursos de información.

PRINCIPIO X: PERSONAL

La biblioteca universitaria deberá contar con la cantidad y calidad de personal para garantizar su óptimo funcionamiento en un entorno de cambio continuo.

PRINCIPIO XI: VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD

La biblioteca universitaria se deberá vincularse con la comunidad universitaria y externa a través de múltiples estrategias con el fin de difundir y promover su rol y servicios.

Anexo N°2: Universidades con datos CNED 2005-2018

PONTIFICIA U. CATÓLICA DE CHILE
PONTIFICIA U. CATÓLICA DE VALPARAÍSO
U. ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO
U. ADOLFO IBÁÑEZ
U. ADVENTISTA DE CHILE
U. ALBERTO HURTADO
U. ANDRÉS BELLO
U. ARTURO PRAT
U. AUSTRAL DE CHILE
U. AUTÓNOMA DE CHILE
U. BERNARDO O`HIGGINS
U. BOLIVARIANA
U. CATÓLICA CARDENAL RAÚL SILVA HENRÍQUEZ
U. CATÓLICA DE LA SANTÍSIMA CONCEPCIÓN
U. CATÓLICA DE TEMUCO
U. CATÓLICA DEL MAULE
U. CATÓLICA DEL NORTE
U. CENTRAL DE CHILE
U. CHILENO-BRITÁNICA DE CULTURA
U. DE ACONCAGUA
U. DE ANTOFAGASTA
U. DE ARTE Y CIENCIAS SOCIALES ARCIS
U. DE ARTES, CIENCIAS Y COMUNICACIÓN UNIACC
U. DE ATACAMA
U. DE AYSÉN
U. DE CHILE
U. DE LA FRONTERA
U. DE LA SERENA
U. DE LAS AMÉRICAS
U. DE LOS ANDES
U. DE LOS LAGOS
U. DE MAGALLANES
U. DE O`HIGGINS
U. DE PLAYA ANCHA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
U. DE RANCAGUA
U. DE SANTIAGO DE CHILE
U. DE TALCA
U. DE TARAPACÁ
U. DE VALPARAÍSO
U. DE VIÑA DEL MAR

U. DEL BÍO-BÍO
U. DEL DESARROLLO
U. DEL MAR
U. DEL PACÍFICO
U. DIEGO PORTALES
U. FINIS TERRAE
U. GABRIELA MISTRAL
U. IBEROAMERICANA DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA
U. LA ARAUCANA
U. LA REPÚBLICA
U. LOS LEONES
U. MARÍTIMA DE CHILE
U. MAYOR
U. METROPOLITANA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
U. MIGUEL DE CERVANTES
U. PEDRO DE VALDIVIA
U. REGIONAL SAN MARCOS
U. SAN SEBASTIÁN
U. SANTO TOMÁS
U. SEK
U. TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA
U. TECNOLÓGICA DE CHILE INACAP
U. TECNOLÓGICA METROPOLITANA
U. UCINF

Anexo N°3: Universidades datos CNED 2019-2022

PONTIFICIA U. CATÓLICA DE CHILE
PONTIFICIA U. CATÓLICA DE VALPARAÍSO
U. ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO
U. ADOLFO IBÁÑEZ
U. ADVENTISTA DE CHILE
U. ALBERTO HURTADO
U. ANDRÉS BELLO
U. ARTURO PRAT
U. AUSTRAL DE CHILE
U. AUTÓNOMA DE CHILE
U. BERNARDO O'HIGGINS
U. BOLIVARIANA
U. CATÓLICA CARDENAL RAÚL SILVA HENRÍQUEZ
U. CATÓLICA DE LA SANTÍSIMA CONCEPCIÓN
U. CATÓLICA DE TEMUCO

U. CATÓLICA DEL MAULE
U. CATÓLICA DEL NORTE
U. CENTRAL DE CHILE
U. DE ACONCAGUA
U. DE ANTOFAGASTA
U. DE ARTES, CIENCIAS Y COMUNICACIÓN UNIACC
U. DE ATACAMA
U. DE AYSÉN
U. DE CHILE
U. DE CONCEPCIÓN
U. DE LA FRONTERA
U. DE LA SERENA
U. DE LAS AMÉRICAS
U. DE LOS ANDES
U. DE LOS LAGOS
U. DE MAGALLANES
U. DE O'HIGGINS
U. DE PLAYA ANCHA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
U. DE SANTIAGO DE CHILE
U. DE TALCA
U. DE TARAPACÁ
U. DE VALPARAÍSO
U. DE VIÑA DEL MAR
U. DEL BÍO-BÍO
U. DEL DESARROLLO
U. DIEGO PORTALES
U. FINIS TERRAE
U. GABRIELA MISTRAL
U. LOS LEONES
U. MAYOR
U. METROPOLITANA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
U. MIGUEL DE CERVANTES
U. PEDRO DE VALDIVIA
U. SAN SEBASTIÁN
U. SANTO TOMÁS
U. SEK
U. TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA
U. TECNOLÓGICA METROPOLITANA

Anexo instrumento N°4

1	MISIÓN Y EFICACIA INSTITUCIONAL	%
1.1	La biblioteca define y desarrolla acciones cuyos resultados están alineados con los propósitos institucionales, académicos y estudiantiles	100%
1.1.1	La biblioteca tiene un Plan de Desarrollo alineado con el Plan institucional	81%
1.1.2	La biblioteca aporta al cumplimiento de los propósitos institucionales, académicos y estudiantiles y es reconocida como un espacio inclusivo que contribuye con su proceso de autoaprendizaje, el aprendizaje permanente, el pensamiento crítico, la creación y la innovación	100%
1.1.3	La biblioteca se adapta a las demandas del entorno educativo y académico	100%
1.2	La biblioteca desarrolla acciones cuyos resultados están alineados con las pautas de acreditación/certificación institucional	100%
1.2.1	La biblioteca participa en los procesos de acreditación/certificación institucional y de programas académicos	100%
1.3	La biblioteca desarrolla y mantiene un conjunto de evidencias que demuestra su impacto	88%
1.3.1	La biblioteca entrega información a la Universidad para la mejora continua y toma de decisiones	94%
1.4	La biblioteca contribuye al aprendizaje, retención y éxito académico de los estudiantes	100%
1.4.1	La biblioteca contribuye al aprendizaje de los estudiantes, recoge evidencia, documenta logros, comparte los resultados y hace mejoras.	88%
1.4.2	La biblioteca ofrece servicios valorados por los usuarios	100%
1.4.3	La biblioteca se vincula con áreas de admisión y extensión para promover sus recursos y servicios	88%
1.4.4	La biblioteca proporciona instalaciones acondicionadas para el estudio y bienestar personal que son valoradas por los usuarios.	94%
1.5	La biblioteca se comunica con la comunidad universitaria para difundir su aporte a la misión educativa y a la eficacia institucional	94%
1.5.1	La biblioteca dispone de canales de comunicación permanente y efectivos con los usuarios,	100%
1.5.2	La biblioteca participa en los procesos de inducción de los académicos de la Universidad	88%
2	VALORES PROFESIONALES	
2.1	La biblioteca adhiere y promueve la difusión del conocimiento en todas sus formas evitando la censura	100%
2.1.2	La biblioteca establece criterios de desarrollo de colecciones que consideran la diversidad del conocimiento sin restricciones.	88%
2.1.3	La biblioteca cuenta con mecanismos expeditos y transparentes de captación de sugerencias de adquisición de recursos de información.	63%
2.2	La biblioteca protege el derecho de cada usuario a la privacidad y confidencialidad de acuerdo a la ley vigente	100%
2.2.1	La biblioteca adhiere al protocolo institucional que cautela la confidencialidad de los datos de sus usuarios, restringiendo el acceso a información de carácter personal y privada.	100%
2.3	La biblioteca respeta los derechos de propiedad intelectual y defiende el equilibrio entre intereses de los usuarios de la información y de los titulares de derechos, a través de una política y formación educativa	100%
2.3.1	La biblioteca promueve el acceso abierto a la información y al conocimiento, y resguarda los derechos de propiedad intelectual	100%
2.3.2	La biblioteca genera iniciativas para formar a sus usuarios en el ámbito del derecho de autor y la propiedad intelectual.	81%
2.3.3	La biblioteca apoya la integridad académica y disuade el plagio a través de la formación en el uso ético de la información.	94%
2.3.4	La biblioteca promueve en la comunidad académica el uso de instrumentos para la detección del plagio y la gestión de citas bibliográficas.	94%
2.4	La biblioteca se compromete con un enfoque centrado en el usuario y lo demuestra en los aspectos de diseño y entrega de servicios en ambientes físicos y virtuales	94%
2.4.1	La biblioteca considera los requerimientos y preferencias de los usuarios en el diseño de los espacios y servicios.	88%
2.4.2	La biblioteca debe disponer de espacios y servicios inclusivos.	88%

2.5	La biblioteca se compromete, colabora y participa en actividades de la comunidad tanto universitaria como externa, vinculadas a su quehacer	94%
3	ROL EDUCATIVO	
3.1.	La biblioteca colabora con los académicos y otros miembros de la comunidad universitaria, con sus colecciones y servicios, para contribuir a lograr experiencias de educación efectiva en los estudiantes	94%
3.1.1.	La biblioteca colabora con la comunidad académica manteniendo actualizada y en cantidad necesaria la bibliografía de sus planes de estudio, incluyendo la participación de la biblioteca en las etapas tempranas del diseño curricular.	75%
3.1.2.	La biblioteca ofrece y mantiene servicios de información para orientar y propiciar en su comunidad académica el uso de los recursos disponibles.	100%
3.1.3.	La biblioteca realiza acciones para fomentar el uso ético de la información y con ello contribuir a elevar estándares de ética profesional en el proceso formativo.	75%
3.1.4.	La biblioteca apoya los procesos de innovación metodológica, actuando de manera coordinada con las unidades de mejoramiento educativo proporcionando los recursos de aprendizaje necesarios.	69%
3.2.	La biblioteca proporciona instrucción regular sobre competencias informacionales, en una variedad de contextos, empleando múltiples plataformas de enseñanza	81%
3.2.1.	La biblioteca colabora con los académicos para integrar en los resultados de aprendizaje las competencias informacionales y digitales de sus estudiantes.	75%
3.2.2.	La biblioteca considera prácticas pedagógicas para la enseñanza presencial y en línea.	75%
3.2.3.	Los usuarios valoran la contribución de la biblioteca para la generación de contenidos y disponibilidad de tecnologías para su adopción y uso, por ejemplo, a través de repositorio institucional y laboratorio de medios digitales.	81%
3.2.4.	La biblioteca apoya a los académicos en su labor docente en temáticas relacionadas con la búsqueda, selección, evaluación, comunicación y uso ético de la información.	100%
3.3.	La biblioteca colabora con otras instancias de la Universidad promoviendo recursos y servicios que apoyen la labor docente y de investigación de los académicos	94%
3.3.1.	La biblioteca ofrece charlas y talleres sobre recursos y servicios de información.	94%
3.4.	La biblioteca cuenta con la infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) necesarias para colaborar en la formación de competencias informacionales y digitales	81%
4	ROL DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN Y PUBLICACIÓN	
4.1.	La biblioteca colabora con los académicos e investigadores a lograr sus objetivos de investigación mediante la entrega de servicios, herramientas y recursos de información	100%
4.1.1.	La biblioteca adquiere y facilita el acceso a recursos de información confiables y de calidad.	100%
4.1.2.	La biblioteca realiza informes de productividad científica, según requerimientos institucionales.	50%
4.1.3.	La biblioteca colabora en la gestión y preservación de las publicaciones y los datos de investigación, mediante la administración de Repositorios Institucionales y apoyando la elaboración de planes de gestión de datos.	50%
4.2.	La biblioteca colabora con los académicos e investigadores sobre temas relacionados con los modelos de publicación y comunicación académica	56%
4.2.1.	La biblioteca promueve la visibilidad de las publicaciones, mediante la preservación, publicación y difusión de éstas en plataformas institucionales.	81%
4.2.2.	La biblioteca colabora en la gestión editorial electrónica, la indización y la promoción del acceso abierto de las publicaciones institucionales.	69%
4.2.3.	La biblioteca promueve la adopción de estándares de identificación digital	69%
5	DESCUBRIMIENTO	
5.1.	La biblioteca organiza la información para el descubrimiento y el acceso efectivo	94%
5.1.1.	La biblioteca utiliza estándares internacionales para el procesamiento de sus colecciones físicas y virtuales.	88%
5.2.	La biblioteca integra el acceso a recursos en la web institucional y otros portales de información	94%
5.2.1.	La biblioteca ofrece sistemas de búsqueda que integran todos los recursos de información disponibles en la institución.	88%
5.3.	La biblioteca desarrolla guías de recursos para ofrecer orientación y múltiples puntos de acceso a la información	81%

5.3.1.	La biblioteca desarrolla guías y tutoriales para facilitar el acceso y uso de los recursos de información disponibles, en áreas de estudios de la institución y como apoyo a las asignaturas específicas de cada facultad.	81%
5.4.	La biblioteca dispone una infraestructura tecnológica que soporta los cambios en los modos de descubrimiento de los recursos de información	81%
5.4.1.	La biblioteca ofrece herramientas de descubrimiento en múltiples plataformas para acceder a la información.	81%
5.4.2.	Los usuarios valoran la capacidad de acceso remoto que proporciona la biblioteca a los recursos digitales suscritos.	94%
5.5.	La biblioteca proporciona asistencia personalizada a través de múltiples plataformas para ayudar a los usuarios a encontrar información	88%
5.5.1.	La biblioteca ofrece servicios de apoyo referencial a sus usuarios tanto en forma presencial como en línea.	94%
5.5.2.	La biblioteca ofrece servicios de provisión de documentos y convenios de intercambio interbibliotecario.	94%
5.5.3.	Los usuarios valoran la integración de redes sociales a las herramientas de descubrimiento.	81%
6	COLECCIONES	
6.1.	La biblioteca dispone de colecciones que responden a las necesidades de información de la comunidad universitaria	100%
6.1.1.	La biblioteca responde a la demanda de bibliografías básicas y complementarias requeridas por los planes de estudios y programas de investigación.	100%
6.1.2.	La biblioteca dispone de una amplia gama de colecciones que contribuyen al desarrollo integral de la comunidad universitaria.	94%
6.2.	La biblioteca proporciona colecciones que incorporan recursos en una variedad de soportes, accesibles en forma virtual o presencial	100%
6.2.1.	La biblioteca dispone de recursos electrónicos y físicos que responden a las necesidades educativas, de investigación y de recreación de sus usuarios.	100%
6.3.	La biblioteca gestiona de manera permanente el desarrollo de sus colecciones físicas y electrónicas	94%
6.3.1.	La biblioteca cuenta con una política de gestión y desarrollo de colecciones que contempla la selección, adquisición, organización, descarte, estudios de uso y disseminación en todas sus variedades de fuentes y soportes.	75%
6.4.	La biblioteca cuenta con la infraestructura para reunir, organizar, dar acceso, difundir y preservar sus colecciones	88%
6.4.1.	La biblioteca dispone de espacio físico y virtual, con equipamiento óptimo para el acceso y preservación de sus colecciones.	88%
6.5.	La biblioteca asegura el acceso a las colecciones patrimoniales y a la producción académica y cultural de la institución.	69%
6.5.1.	La biblioteca asegura la disponibilidad de los recursos de información generados por la Universidad y sus colecciones patrimoniales, para preservar la memoria intelectual de la institución.	69%
7	INFRAESTRUCTURA	
7.1.	La biblioteca ofrece un espacio propicio para el aprendizaje, la investigación y la recreación	100%
7.1.1.	La biblioteca ofrece espacios, mobiliario, estantería abierta, condiciones ambientales, horarios, servicios, recursos y colecciones que responden a los requerimientos de los usuarios.	100%
7.1.2.	La biblioteca dispone de accesos y servicios inclusivos.	88%
7.2.	La biblioteca proporciona conectividad y equipamiento tecnológico vigente	94%
7.2.1.	La biblioteca proporciona dispositivos de apoyo al aprendizaje y equipamiento tecnológico vigente, que permite acceso a los recursos, almacenamiento, impresión, digitalización, entre otros.	75%
7.2.2.	Los espacios de biblioteca ofrecen conexión a internet física o inalámbrica que permiten un óptimo acceso a los servicios y recursos disponibles.	100%
7.2.3.	Los espacios de biblioteca cumplen con características ambientales y estructurales según normativa vigente.	94%
7.3.	La biblioteca cuenta con la infraestructura de TIC para proporcionar entornos físicos y virtuales confiables y robustos, necesarios para el estudio, la investigación y la recreación	94%
7.3.1.	La biblioteca ofrece servicios web de acuerdo estándares de seguridad, usabilidad y accesibilidad.	88%

7.3.2.	La biblioteca ofrece entornos físicos y virtuales seguros, propicios para el estudio, la investigación y la recreación.	100%
7.4.	La biblioteca utiliza los espacios físicos y virtuales para favorecer el acceso a instancias que promueven el desarrollo cultural y de extensión.	75%
8	GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN Y LIDERAZGO	
8.1.	La declaración de la misión y los objetivos de la biblioteca se alinean con los definidos por la institución	88%
8.2.	La biblioteca debe depender de unidades estratégicas en la gestión universitaria, al nivel de Vicerrectoría o Prorectoría.	100%
8.3.	La Dirección de la biblioteca, al igual que las áreas de procesamiento de información y de gestión de servicios, deberán ser lideradas preferentemente por bibliotecólogos u otros profesionales con formación de postgrado en el área de ciencias de la información o áreas afines	94%
8.4.	La Dirección de la biblioteca participa en los comités y órganos superiores de la institución, en lo relativo a los temas que impacten en la gestión de la biblioteca y servicios de información	100%
8.5.	La Dirección de la biblioteca propicia la participación de su equipo en la generación de propuestas para una gestión efectiva	100%
8.6.	La biblioteca participa en consorcios para la adquisición de recursos de información y convenios con instituciones afines	94%
8.7.	La biblioteca promueve y aplica una cultura de mejora continua	81%
8.7.1.	La biblioteca debe evaluar regularmente su grado de eficiencia respecto al cumplimiento de las tareas que le son propias como su grado de contribución al logro global de los objetivos institucionales.	88%
8.7.2.	La biblioteca para realizar su evaluación se basará en estándares, encuestas, estadísticas de uso u otras metodologías que permitan medir la calidad y efectividad de sus servicios.	88%
8.7.3.	La biblioteca cuenta con la infraestructura de TIC necesaria para recopilar, analizar y utilizar los datos y otras evaluaciones para la mejora continua.	69%
8.7.4.	La biblioteca comunica los resultados de la evaluación a la comunidad universitaria y aplica las mejoras a sus servicios.	81%
9	GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	
9.1.	El presupuesto de la biblioteca considera partidas o componentes que aseguran su gestión y desarrollo	81%
9.1.1.	El presupuesto de biblioteca considera recursos para gastos de operación para su funcionamiento tales como, recursos humanos, mantenimiento de infraestructura física y tecnológica e insumos,	88%
9.1.2.	El presupuesto de biblioteca considera recursos para la inversión permanente en el desarrollo de colecciones, equipamiento tecnológico, mobiliario e infraestructura.	75%
9.1.3.	El presupuesto de biblioteca considera recursos para la inversión en capacitación y perfeccionamiento del personal de biblioteca.	69%
9.1.4.	El presupuesto de biblioteca considera recursos para el financiamiento de proyectos y nuevos servicios.	56%
9.2.	La Dirección de biblioteca deberá velar por una distribución equitativa del presupuesto entre las distintas unidades académicas y bibliotecas, en cuanto a recursos humanos, colecciones e infraestructura	88%
9.3.	La biblioteca gestiona la obtención de fuentes de financiamiento externas a través de servicios, proyectos o donaciones	69%
10	PERSONAL	
10.1	La biblioteca cuenta con una dotación de recursos humanos adecuados para su funcionamiento, considerando el número de usuarios, programas académicos, recursos de información y servicios.	63%
10.1.1.	La biblioteca cuenta con el personal suficiente para permitir la óptima gestión de servicios físicos y virtuales.	63%
10.1.2.	La biblioteca cuenta con personas que tengan las competencias y conocimientos necesarios para cubrir las necesidades de sus usuarios.	88%
10.2.	La biblioteca se organiza en torno a una estructura que asegura su óptimo funcionamiento.	94%
10.2.1.	La biblioteca está organizada como un sistema integrado de gestión que favorece la estandarización de servicios y la economía de escala.	88%
10.2.2.	La biblioteca cuenta con el apoyo de equipos profesionales multidisciplinarios para complementar el quehacer de los bibliotecólogos en diversos ámbitos tales como: tecnologías de información, comunicaciones y gestión administrativa.	81%
10.3.	La biblioteca promueve el desarrollo profesional continuo de su equipo de trabajo	94%

10.3.1.	La biblioteca debe contar con un programa de capacitación y educación continua para el personal.	75%
10.3.2.	La biblioteca propicia el perfeccionamiento del personal en el ámbito de las tecnologías para bibliotecas.	88%
10.4	La biblioteca cuenta con un equipo de trabajo competente y su evaluación debe estar basada en criterios de desempeño definido y claro	94%
10.4.1.	La biblioteca continuamente revisa y transforma sus roles, para satisfacer las necesidades de una organización en cambio.	88%
10.4.2.	La biblioteca debe evaluar al equipo de trabajo en forma periódica para garantizar la calidad del servicio.	88%
10.5.	La biblioteca facilita la participación de sus profesionales en el desarrollo de la profesión y difusión de buenas prácticas.	100%
11	VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD	
11.1.	La biblioteca propicia relaciones con la comunidad interna y externa, a través de comunicaciones, publicaciones, eventos y gestión de donaciones	81%
11.2.	La biblioteca se comunica con la comunidad universitaria de manera oportuna usando una variedad de métodos y evalúa su efectividad	94%
11.2.1.	La biblioteca mantiene canales de comunicación formales con la comunidad universitaria y utiliza redes sociales y servicios interactivos.	100%
11.2.2.	La biblioteca dispone de mecanismos para evaluar permanentemente los canales de comunicación.	63%
11.3.	La biblioteca cuenta con un plan comunicacional que permite difundir sus servicios y recursos	81%
11.4.	La biblioteca se vincula con entidades externas mediante su participación en diversas iniciativas tales como: consorcios de bibliotecas, convenios institucionales, proyectos y actividades de extensión	100%

Anexo nº5; Correo de envío encuesta.

Estimados(as) directores(as);

Junto con saludarles, les quería pedir su apoyo para que su biblioteca pueda contestar un cuestionario se enmarca en mi tesis de magíster en bibliotecología de la Universidad de Playa Ancha, cuyo objetivo principal es " medir el nivel de adhesión de los estándares CABID 2020 en las bibliotecas pertenecientes al CRUCH".

Este instrumento recolectará datos de cada uno de los puntos de los estándares agrupados en sus 11 principios, donde el encuestado indicará si su sistema de biblioteca adhiere en sus procesos los puntos indicados respondiendo SI o NO, esto dará una medición y promedio del nivel de adhesión de los estándares, agrupando los datos en la siguiente escala;

Nivel alto >= 76%
Nivel medio >=51% <= 75%
Nivel bajo >=26% <=50%
Nivel insuficiente <=25%

Para efectos éticos esta investigación no publicará los nombres de las instituciones en los resultados de la investigación.

En el siguiente link podrán acceder al cuestionario.

[CUESTIONARIO NIVEL DE ADHESIÓN ESTÁNDARES CABID](#)

PD; el tiempo que toma contestar el cuestionario es de 10 a 15 minutos.

Agradecido de antemano.

Anexo N°6: Detalle del nivel de adhesión por biblioteca y estándar CABID 2020.

Corresponde al nivel de adhesión de los estándares	100 %	93 %	94 %	75 %	54 %	96 %	91 %	90 %	99 %	100 %	80 %	99 %	83 %	78 %	96 %	65 %	
ESTANDAR	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	%
1.1 ¿La biblioteca define y desarrolla acciones cuyos resultados están alineados con los propósitos institucionales, académicos y estudiantiles?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100 %
1.1.1 ¿La biblioteca tiene un Plan de Desarrollo alineado con el Plan institucional?	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	81%
1.1.2 ¿La biblioteca aporta al cumplimiento de los propósitos institucionales, académicos y estudiantiles y es reconocida como un espacio inclusivo que contribuye con su proceso de autoaprendizaje, el aprendizaje permanente, el pensamiento crítico, la creación y la innovación?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100 %
1.1.3 ¿La biblioteca se adapta a las demandas del entorno educativo y académico?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100 %
1.2 ¿La biblioteca desarrolla acciones cuyos resultados están alineados con las pautas de acreditación/certificación institucional?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100 %
1.2.1 ¿La biblioteca participa en los procesos de acreditación/certificación institucional y de programas académicos?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100 %
1.3 ¿La biblioteca desarrolla y mantiene un conjunto de evidencias que demuestra su impacto?	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	88%
1.3.1 ¿La biblioteca entrega información a la Universidad para la mejora continua y toma de decisiones?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	94%

1.4 ¿La biblioteca contribuye al aprendizaje, retención y éxito académico de los estudiantes?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100 %
1.4.1 ¿La biblioteca contribuye al aprendizaje de los estudiantes, recoge evidencia, documenta logros, comparte los resultados y hace mejoras?	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	88%
1.4.2 ¿La biblioteca ofrece servicios valorados por los usuarios?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100 %
1.4.3 ¿La biblioteca se vincula con áreas de admisión y extensión para promover sus recursos y servicios?	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	88%
1.4.4 ¿La biblioteca proporciona instalaciones acondicionadas para el estudio y bienestar personal que son valoradas por los usuarios?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	94%
1.5 ¿La biblioteca se comunica con la comunidad universitaria para difundir su aporte a la misión educativa y a la eficacia institucional?	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	94%
1.5.1 ¿La biblioteca dispone de canales de comunicación permanente y efectivos con los usuarios?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100 %
1.5.2 ¿La biblioteca participa en los procesos de inducción de los académicos de la Universidad?	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	88%
2.1 ¿La biblioteca adhiere y promueve la difusión del conocimiento en todas sus formas evitando la censura?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100 %
2.1.2 ¿La biblioteca establece criterios de desarrollo de colecciones que consideran la diversidad del conocimiento sin restricciones?	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	88%

2.1.3 ¿La biblioteca cuenta con mecanismos expeditos y transparentes de captación de sugerencias de adquisición de recursos de información?	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	NO	63%
2.2 ¿La biblioteca protege el derecho de cada usuario a la privacidad y confidencialidad de acuerdo a la ley vigente?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100 %
2.2.1 ¿La biblioteca adhiere al protocolo institucional que cautela la confidencialidad de los datos de sus usuarios, restringiendo el acceso a información de carácter personal y privada?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100 %
2.3 ¿La biblioteca respeta los derechos de propiedad intelectual y defiende el equilibrio entre intereses de los usuarios de la información y de los titulares de derechos, a través de una política y formación educativa?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100 %
2.3.1 ¿La biblioteca promueve el acceso abierto a la información y al conocimiento, y resguarda los derechos de propiedad intelectual?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100 %
2.3.2 ¿La biblioteca genera iniciativas para formar a sus usuarios en el ámbito del derecho de autor y la propiedad intelectual?	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	81%
2.3.3 ¿La biblioteca apoya la integridad académica y disuade el plagio a través de la formación en el uso ético de la información?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	94%

2.3.4 ¿La biblioteca promueve en la comunidad académica el uso de instrumentos para la detección del plagio y la gestión de citas bibliográficas?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	94%
2.4 ¿La biblioteca se compromete con un enfoque centrado en el usuario y lo demuestra en los aspectos de diseño y entrega de servicios en ambientes físicos y virtuales?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	94%
2.4.1 ¿La biblioteca considera los requerimientos y preferencias de los usuarios en el diseño de los espacios y servicios?	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	88%
2.4.2 ¿La biblioteca dispone de espacios y servicios inclusivos?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	88%
2.5 ¿La biblioteca se compromete, colabora y participa en actividades de la comunidad tanto universitaria como externa, vinculadas a su quehacer?	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	94%
3.1. ¿La biblioteca colabora con los académicos y otros miembros de la comunidad universitaria, con sus colecciones y servicios, para contribuir a lograr experiencias de educación efectiva en los estudiantes?	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	94%
3.1.1. ¿La biblioteca colabora con la comunidad académica manteniendo actualizada y en cantidad necesaria la bibliografía de sus planes de estudio, incluyendo la participación de la biblioteca en las etapas tempranas del diseño curricular?	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	75%

3.1.2. ¿La biblioteca ofrece y mantiene servicios de información para orientar y propiciar en su comunidad académica el uso de los recursos disponibles?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100 %
3.1.3. ¿La biblioteca realiza acciones para fomentar el uso ético de la información y con ello contribuir a elevar estándares de ética profesional en el proceso formativo?	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	75%
3.1.4. ¿La biblioteca apoya los procesos de innovación metodológica, actuando de manera coordinada con las unidades de mejoramiento educativo proporcionando los recursos de aprendizaje necesarios?	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	NO	69%
3.2. ¿La biblioteca proporciona instrucción regular sobre competencias informacionales, en una variedad de contextos, empleando múltiples plataformas de enseñanza?	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	81%
3.2.1. ¿La biblioteca colabora con los académicos para integrar en los resultados de aprendizaje las competencias informacionales y digitales de sus estudiantes?	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	75%
3.2.2. ¿La biblioteca considera prácticas pedagógicas para la enseñanza presencial y en línea?	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	NO	75%
3.2.3. ¿Los usuarios valoran la contribución de la biblioteca para la generación de contenidos y disponibilidad de tecnologías para su adopción y uso, por ejemplo, a través de repositorio institucional y laboratorio de medios digitales?	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	81%

3.2.4. ¿La biblioteca apoya a los académicos en su labor docente en temáticas relacionadas con la búsqueda, selección, evaluación, comunicación y uso ético de la información?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100 %
3.3. ¿La biblioteca colabora con otras instancias de la Universidad promoviendo recursos y servicios que apoyen la labor docente y de investigación de los académicos?	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	94%
3.3.1. ¿La biblioteca ofrece charlas y talleres sobre recursos y servicios de información?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	94%
3.4. ¿La biblioteca cuenta con la infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) necesarias para colaborar en la formación de competencias informacionales y digitales?	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	81%
4.1. ¿La biblioteca colabora con los académicos e investigadores a lograr sus objetivos de investigación mediante la entrega de servicios, herramientas y recursos de información?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100 %
4.1.1. ¿La biblioteca adquiere y facilita el acceso a recursos de información confiables y de calidad?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100 %
4.1.2. ¿La biblioteca realiza informes de productividad científica, según requerimientos institucionales?	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	50%

4.1.3. ¿La biblioteca colabora en la gestión y preservación de las publicaciones y los datos de investigación, mediante la administración de Repositorios Institucionales y apoyando la elaboración de planes de gestión de datos?	SI	SI	SI	NO	NO	SI	NO	NO	SI	SI	NO	SI	NO	NO	SI	NO	50%
4.2. ¿La biblioteca colabora con los académicos e investigadores sobre temas relacionados con los modelos de publicación y comunicación académica?	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	56%
4.2.1. ¿La biblioteca promueve la visibilidad de las publicaciones, mediante la preservación, publicación y difusión de éstas en plataformas institucionales?	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	81%
4.2.2. ¿La biblioteca colabora en la gestión editorial electrónica, la indización y la promoción del acceso abierto de las publicaciones institucionales?	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	SI	69%
4.2.3. ¿La biblioteca promueve la adopción de estándares de identificación digital?	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	NO	69%
5.1. ¿La biblioteca organiza la información para el descubrimiento y el acceso efectivo?	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	94%
5.1.1. ¿La biblioteca utiliza estándares internacionales para el procesamiento de sus colecciones físicas y virtuales?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	88%
5.2. ¿La biblioteca integra el acceso a recursos en la web institucional y otros portales de información?	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	94%

5.2.1. ¿La biblioteca ofrece sistemas de búsqueda que integran todos los recursos de información disponibles en la institución?	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	88%
5.3. ¿La biblioteca desarrolla guías de recursos para ofrecer orientación y múltiples puntos de acceso a la información?	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	81%
5.3.1. ¿La biblioteca desarrolla guías y tutoriales para facilitar el acceso y uso de los recursos de información disponibles, en áreas de estudios de la institución y como apoyo a las asignaturas específicas de cada facultad?	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	81%
5.4. ¿La biblioteca dispone una infraestructura tecnológica que soporta los cambios en los modos de descubrimiento de los recursos de información?	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	81%
5.4.1. ¿La biblioteca ofrece herramientas de descubrimiento en múltiples plataformas para acceder a la información?	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	81%
5.4.2. ¿Los usuarios valoran la capacidad de acceso remoto que proporciona la biblioteca a los recursos digitales suscritos?	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	94%
5.5. ¿La biblioteca proporciona asistencia personalizada a través de múltiples plataformas para ayudar a los usuarios a encontrar información?	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	88%
5.5.1. ¿La biblioteca ofrece servicios de apoyo referencial a sus usuarios tanto en forma presencial como en línea?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	94%

5.5.2. ¿La biblioteca ofrece servicios de provisión de documentos y convenios de intercambio interbibliotecario?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	94%
5.5.3. ¿Los usuarios valoran la integración de redes sociales a las herramientas de descubrimiento?	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	81%
6.1. ¿La biblioteca dispone de colecciones que responden a las necesidades de información de la comunidad universitaria?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100 %
6.1.1. ¿La biblioteca responde a la demanda de bibliografías básicas y complementarias requeridas por los planes de estudios y programas de investigación?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100 %
6.1.2. ¿La biblioteca dispone de una amplia gama de colecciones que contribuyen al desarrollo integral de la comunidad universitaria?	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	94%
6.2. ¿La biblioteca proporciona colecciones que incorporan recursos en una variedad de soportes, accesibles en forma virtual o presencial?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100 %
6.2.1. ¿La biblioteca dispone de recursos electrónicos y físicos que responden a las necesidades educativas, de investigación y de recreación de sus usuarios?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100 %
6.3. ¿La biblioteca gestiona de manera permanente el desarrollo de sus colecciones físicas y electrónicas?	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	94%

6.3.1. ¿La biblioteca cuenta con una política de gestión y desarrollo de colecciones que contempla la selección, adquisición, organización, descarte, estudios de uso y disseminación en todas sus variedades de fuentes y soportes?	SI	SI	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	75%	
6.4. ¿La biblioteca cuenta con la infraestructura para reunir, organizar, dar acceso, difundir y preservar sus colecciones?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	88%
6.4.1. ¿La biblioteca dispone de espacio físico y virtual, con equipamiento óptimo para el acceso y preservación de sus colecciones?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	88%
6.5. ¿La biblioteca asegura el acceso a las colecciones patrimoniales y a la producción académica y cultural de la institución?	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI	69%
6.5.1. ¿La biblioteca asegura la disponibilidad de los recursos de información generados por la Universidad y sus colecciones patrimoniales, para preservar la memoria intelectual de la institución?	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI	69%
7.1. ¿La biblioteca ofrece un espacio propicio para el aprendizaje, la investigación y la recreación?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100 %
7.1.1. ¿La biblioteca ofrece espacios, mobiliario, estantería abierta, condiciones ambientales, horarios, servicios, recursos y colecciones que responden a los requerimientos de los usuarios?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100 %
7.1.2. ¿La biblioteca dispone de accesos y servicios inclusivos?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	88%

7.2. ¿La biblioteca proporciona conectividad y equipamiento tecnológico vigente?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	94%
7.2.1. ¿La biblioteca proporciona dispositivos de apoyo al aprendizaje y equipamiento tecnológico vigente, que permite acceso a los recursos, almacenamiento, impresión, digitalización, entre otros?	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	75%
7.2.2. ¿Los espacios de biblioteca ofrecen conexión a internet física o inalámbrica que permiten un óptimo acceso a los servicios y recursos disponibles?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100 %
7.2.3. ¿Los espacios de biblioteca cumplen con características ambientales y estructurales según normativa vigente?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	94%
7.3. ¿La biblioteca cuenta con la infraestructura de TIC para proporcionar entornos físicos y virtuales confiables y robustos, necesarios para el estudio, la investigación y la recreación?	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	94%
7.3.1. ¿La biblioteca ofrece servicios web de acuerdo estándares de seguridad, usabilidad y accesibilidad?	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	88%
7.3.2. ¿La biblioteca ofrece entornos físicos y virtuales seguros, propicios para el estudio, la investigación y la recreación?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100 %
7.4. ¿La biblioteca utiliza los espacios físicos y virtuales para favorecer el acceso a instancias que promueven el desarrollo cultural y de extensión?	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	75%
8.1. ¿La declaración de la misión y los objetivos de la biblioteca se alinean con los definidos por la institución?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	88%

8.2. ¿La biblioteca depende de unidades estratégicas en la gestión universitaria, al nivel de Vicerrectoría o Prorectoría?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100 %
8.3. ¿La Dirección de la biblioteca, al igual que las áreas de procesamiento de información y de gestión de servicios, es liderada por bibliotecólogos u otros profesionales con formación de postgrado en el área de ciencias de la información o áreas afines?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	94%
8.4. ¿La Dirección de la biblioteca participa en los comités y órganos superiores de la institución, en lo relativo a los temas que impacten en la gestión de la biblioteca y servicios de información?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100 %
8.5. ¿La Dirección de la biblioteca propicia la participación de su equipo en la generación de propuestas para una gestión efectiva?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100 %
8.6. ¿La biblioteca participa en consorcios para la adquisición de recursos de información y convenios con instituciones afines?	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	94%
8.7. ¿La biblioteca promueve y aplica una cultura de mejora continua?	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	81%
8.7.1. ¿La biblioteca evalúa regularmente su grado de eficiencia respecto al cumplimiento de las tareas que le son propias como su grado de contribución al logro global de los objetivos institucionales?	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	88%
8.7.2. ¿La biblioteca se basa en estándares, encuestas, estadísticas de uso u otras metodologías que permitan medir la calidad y efectividad de sus servicios?	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	88%

8.7.3. ¿La biblioteca cuenta con la infraestructura de TIC necesaria para recopilar, analizar y utilizar los datos y otras evaluaciones para la mejora continua?	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	69%
8.7.4. ¿La biblioteca comunica los resultados de la evaluación a la comunidad universitaria y aplica las mejoras a sus servicios?	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	81%
9.1. ¿El presupuesto de la biblioteca considera partidas o componentes que aseguran su gestión y desarrollo?	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	81%
9.1.1. ¿El presupuesto de biblioteca considera recursos para gastos de operación para su funcionamiento tales como, recursos humanos, mantenimiento de infraestructura física y tecnológica e insumos?	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	88%
9.1.2. ¿El presupuesto de biblioteca considera recursos para la inversión permanente en el desarrollo de colecciones, equipamiento tecnológico, mobiliario e infraestructura?	SI	SI	SI	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	75%
9.1.3. ¿El presupuesto de biblioteca considera recursos para la inversión en capacitación y perfeccionamiento del personal de biblioteca?	SI	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	69%
9.1.4. ¿El presupuesto de biblioteca considera recursos para el financiamiento de proyectos y nuevos servicios?	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	NO	56%

9.2. ¿La Dirección de biblioteca vela por una distribución equitativa del presupuesto entre las distintas unidades académicas y bibliotecas, en cuanto a recursos humanos, colecciones e infraestructura?	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	88%
9.3. ¿La biblioteca gestiona la obtención de fuentes de financiamiento externas a través de servicios, proyectos o donaciones?	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	69%
10.1 ¿La biblioteca cuenta con una dotación de recursos humanos adecuados para su funcionamiento, considerando el número de usuarios, programas académicos, recursos de información y servicios?	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	63%
10.1.1. ¿La biblioteca cuenta con el personal suficiente para permitir la óptima gestión de servicios físicos y virtuales?	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI	63%
10.1.2. ¿La biblioteca cuenta con personas que tengan las competencias y conocimientos necesarios para cubrir las necesidades de sus usuarios?	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	88%
10.2. ¿La biblioteca se organiza en torno a una estructura que asegura su óptimo funcionamiento?	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	94%
10.2.1. ¿La biblioteca está organizada como un sistema integrado de gestión que favorece la estandarización de servicios y la economía de escala?	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	88%

10.2.2. ¿La biblioteca cuenta con el apoyo de equipos profesionales multidisciplinarios para complementar el quehacer de los bibliotecólogos en diversos ámbitos tales como: tecnologías de información, comunicaciones y gestión administrativa?	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	81%
10.3. ¿La biblioteca promueve el desarrollo profesional continuo de su equipo de trabajo?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	94%
10.3.1. ¿La biblioteca cuenta con un programa de capacitación y educación continua para el personal?	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	75%
10.3.2. ¿La biblioteca propicia el perfeccionamiento del personal en el ámbito de las tecnologías para bibliotecas?	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	88%
10.4 ¿La biblioteca cuenta con un equipo de trabajo competente y su evaluación debe estar basada en criterios de desempeño definido y claro?	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	94%
10.4.1. ¿La biblioteca continuamente revisa y transforma sus roles, para satisfacer las necesidades de una organización en cambio?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	88%
10.4.2. ¿La biblioteca evalúa al equipo de trabajo en forma periódica para garantizar la calidad del servicio?	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	88%
10.5. ¿La biblioteca facilita la participación de sus profesionales en el desarrollo de la profesión y difusión de buenas prácticas?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100 %

11.1. ¿La biblioteca propicia relaciones con la comunidad interna y externa, a través de comunicaciones, publicaciones, eventos y gestión de donaciones?	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	81%
11.2. ¿La biblioteca se comunica con la comunidad universitaria de manera oportuna usando una variedad de métodos y evalúa su efectividad?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	94%
11.2.1. ¿La biblioteca mantiene canales de comunicación formales con la comunidad universitaria y utiliza redes sociales y servicios interactivos?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100 %
11.2.2. ¿La biblioteca dispone de mecanismos para evaluar permanentemente los canales de comunicación?	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	63%
11.3. ¿La biblioteca cuenta con un plan comunicacional que permite difundir sus servicios y recursos?	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	81%
11.4. ¿La biblioteca se vincula con entidades externas mediante su participación en diversas iniciativas tales como: consorcios de bibliotecas, convenios institucionales, proyectos y actividades de extensión?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100 %