Sineace

Reporte del uso y satisfacción de los servicios del Centro de Información y Referencia

Informe

Equipo responsable
Arnold Mejía
Ana Ortega
Vanessa Abanto
Rommel Ruiz

Dirección de Evaluación y Gestión del Conocimiento
Febrero de 2019

Contenido

Capítulo I: Antecedentes y justificación 2
Capítulo II: Diseño metodológico 4
Capítulo III: Resultados de la encuesta 9
3.1 Repositorio Institucional del Sineace 9
3.1.1. Del uso del servicio 9
3.1.2. De la satisfacción/percepción del servicio 14
3.2. Buscador (Metabuscador) 15
3.2.1. Del uso del servicio 15
3.2.2. De la satisfacción/percepción del servicio 20
3.3. Bases de datos bibliográficas 21
3.3.1. Del uso del servicio 21
3.3.2. De la satisfacción/percepción del servicio 26
3.4. Catálogo web en línea 27
3.4.1. Del uso del servicio 27
3.4.2. De la satisfacción/percepción del servicio 32
3.5. Alertas bibliográficas 33
3.5.1. De la demanda del servicio 33
3.5.2. De la satisfacción/percepción del servicio 36
3.6. Atención de solicitudes de información 37
3.6.1. Del uso del servicio 37
3.6.2. De la satisfacción/percepción del servicio 42
3.7. Percepciones generales de los servicios del Centro de Información y Referencia 43
3.7.1. Del uso y satisfacción general 43
3.7.2. De las propuestas de mejora 44
3.8. Análisis inferencial de los servicios que brinda el CIR 45
Conclusiones 46
Recomendaciones 47
Referencias 48
Anexos 49
ENCUESTA DE EVALUACION DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y REFERENCIA 49
TABLAS RESUMEN DE NIVELES DE USO POR PORCENTAJE Y FRECUENCIA, SEGÚN OFICINA 59

Capítulo I: Antecedentes y justificación

Antecedentes

El Centro de Información y Referencia - CIR del Sineace es una unidad de información especializada en temas educativos que forma parte de la Dirección de Evaluación y Gestión del Conocimiento (DEGC). El objetivo principal del CIR es satisfacer las necesidades de información de los colaboradores del Sineace y actores educativos externos, mediante productos y servicios de información relevantes, actualizados, confiables y oportunos.

El CIR tiene sus antecedentes en el año 2008, cuando entró en funcionamiento el Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica – IPEBA, órgano perteneciente al Sistema Nacional de Evaluación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE, que desaparece junto a los demás órganos operadores del Sineace debido a la decimosegunda Disposición Complementaria Transitoria de la Ley Universitaria N° 30220 del año 2014.

IPEBA, al no contar con un local de biblioteca ni con un profesional bibliotecario decide, en 2009, contratar dos servicios para que se elaboren dos estudios referidos al establecimiento de los lineamientos para el funcionamiento del Centro de Información y Referencia - CIR, así como la implementación de tecnología de información y comunicación, TICs, esta última realizada en el año 2010. Esto estuvo a cargo de Gilda Cogorno quien elaboró la propuesta para la organización y gestión del CIR titulada "Centro de Información y Referencia de IPEBA: Manual de Organización y Gestión".

En el año 2009 se realizan las primeras labores en el CIR. Estas actividades estuvieron dirigidas por la bibliotecóloga Sonia Valverde, quien permaneció por tres meses al mando. Posteriormente, sería el Lic. César Arriaga Herrera quien asumió la responsabilidad de coordinar las actividades del CIR.

Actualmente, el CIR brinda seis servicios: atención de solicitudes de información, metabuscador, bases de datos especializadas, repositorio institucional, catálogo en línea de la biblioteca y alertas de información.

Es relevante mencionar que la Dirección de Evaluación y Gestión del Conocimiento - DEGC del Sineace tiene como funciones proponer a la alta dirección procedimientos y mecanismos que permitan adquirir, generar, difundir y usar el conocimiento existente en torno a la calidad educativa; así como el de proponer y supervisar la identificación y desarrollo de iniciativas de estudios, investigaciones e intercambio de experiencias e interaprendizaje en torno a la calidad.

En el marco de estas funciones, se realiza el presente reporte que ayuda a conocer los niveles tanto de uso como de satisfacción de los servicios brindados por el CIR. Los resultados aquí presentados deben brindar importantes insumos para el mejoramiento de estos.

Justificación

La relevancia de aplicar la "Encuesta de Uso y Satisfacción de los servicios del Centro de Información y Referencia – CIR" radica en sus resultados. Con esto obtendremos una primera mirada de las condiciones, los niveles de uso y la calidad de los servicios prestados por dicha área; además de recopilar opiniones de mejora para el crecimiento de esta.

Aplicando la encuesta se pueden obtener los insumos para la mejora del servicio que brinda el CIR a los usuarios tanto internos como externos; además de contribuir a la mejora de la calidad educativa. Todo esto en el marco de un proceso de mejora continua.

La International Organization for Standardization – ISO (numeral 3.3.2.) define a la *mejora continua* como una actividad que en su constancia coadyuva a mejorar resultados medibles. Todo esto mediante un proceso continuo donde se establecen objetivos y se encuentran oportunidades de mejora en los hallazgos obtenidos de la autoevaluación, los que generalmente llevan a acciones correctivas o preventivas (como se cita en Sineace, 2017).

Un proceso de autoevaluación se ajusta dentro del marco de la mejora continua en la medida en que se identifican tanto las dificultades como los avances respecto a los servicios brindados por el CIR. Por esto se justifica la relevancia de la aplicación de la encuesta a los trabajadores usuarios del Sineace.

Capítulo II: Diseño metodológico

En el presente capítulo se detallará el diseño y tipo de investigación usado, así como también el ámbito de aplicación y el instrumento aplicado para la Encuesta de Uso y Satisfacción de los servicios del Centro de Información y Referencia – CIR del Sineace.

Diseño

La presente investigación utiliza el diseño no experimental de tipo trasversal descriptiva-inferencial. No experimental por que no se manipula de forma deliberada las variables, por el contrario, se observan los fenómenos en condiciones normales para luego analizarlos; es de tipo transversal porque se recopila información en un solo momento, en un momento dado; y descriptivo-inferencial porque trata de ubicar en una o más variables a un grupo de personas y así proporcionar su descripción para finalmente obtener inferencias (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Tipo

El tipo de investigación es cuantitativo. En ese sentido, la elección de este método parte de la premisa de que el investigador puede plantear un problema de estudio delimitado, y realizar preguntas sobre cuestiones específicas. En cuanto a la recolección de datos, este se fundamenta en la *medición,* por ende, los fenómenos estudiados deben poder observarse o referirse en el mundo real (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Ámbito de aplicación

La población que tiene esta investigación son los trabajadores usuarios del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE. Participaron 133 personas y la aplicación de la encuesta se realizó del 23 de octubre al 09 de noviembre de 2018.

Instrumento

Para fines de la presente investigación se usó como instrumento un cuestionario digital, usando la plataforma *google form,* que permitió evaluar los niveles de satisfacción y uso que los trabajadores del Sineace hacen del Centro de Información y Referencia – CIR.

El cuestionario consta de 61 ítems, agrupados en cuatro dimensiones:

1. Perfil de usuario
2. Uso de provisión de información
3. Satisfacción/percepción
4. Mejora

Los ítems han sido construidos en su mayoría en escala Likert, aunque algunos presentan modalidades como opciones múltiples y preguntas abiertas.

DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTAS ESPECÍFICAS EN LA ENCUESTA
Perfil de usuario	Datos personales	**1.** Sexo
		2. Edad
	Función en la Institución	**3.** Marque la dirección u oficina a la que pertenece
		4. ¿Cuánto tiempo viene laborando en el Sineace?
	Información académica - profesional	**5.** Nivel de estudios finalizados/grado académico
		6. ¿Qué idioma(s) entiende, lee o escribe? Puede marcar más de uno
		7. ¿Pertenece algún grupo de investigadores, consorcios, redes de investigación por ejemplo Concytec, Researchgate? Otros
		8. ¿Ha realizado alguna publicación de carácter académico o científico (puede marcar más de uno)?

‘

La finalidad de esta dimensión es obtener información tanto académica como profesional de todos los trabajadores usuarios del Sineace, así como también la función que desempeñan en la institución y sus datos personales. Esta dimensión la constituyen 8 ítems.

DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTAS ESPECÍFICAS EN LA ENCUESTA
Uso de provisión de información	Conocimiento de los Servicios	**9.** ¿Usa o ha usado alguna vez, el servicio del Repositorio Institucional del Sineace? • ¿Usa o ha usado alguna vez, el servicio del buscador (metabuscador)? • ¿Usa o ha usado alguna vez, el servicio de bases de datos bibliográficas (Ebsco)? • ¿Usa o ha usado alguna vez el servicio de catálogo en línea? **46.** ¿Ha recibido alertas bibliográficas del CIR? • ¿Alguna vez ha solicitado información al CIR?
	Frecuencia de uso	**11. ¿**Con que frecuencia ingresa al RI? **23.** ¿Con qué frecuencia ingresa al buscador/metabuscador? **31.** ¿Con qué frecuencia ingresa a las bases de datos bibliográficas? **39. ¿**Con qué frecuencia ingresa al Catálogo en línea? **52.** ¿Con qué frecuencia usa el servicio de solicitudes de información?

DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTAS ESPECÍFICAS EN LA ENCUESTA
	Modalidades de uso	**10.** ¿De qué forma accede al RI? Puede marcar más de una opción **22.** ¿De qué forma accede al Buscador /Metabuscador? **30.** ¿De qué forma accede al servicio de BD bibliográficas? Puedes marcar más de una opción **38. ¿**De qué forma accede al Catálogo en línea?

El objetivo principal de esta dimensión es conseguir la información que nos permita medir los niveles de conocimiento de los servicios que brinda el CIR del Sineace por parte de los trabajadores usuarios del Sineace, así como la frecuencia de uso y los distintos modos de acceso a dichos servicios. Para esta dimensión se usaron 11 ítems.

DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTAS ESPECÍFICAS
Satisfacción / Percepción	Satisfacción del servicio	**18. ¿**Cómo le ayuda el repositorio institucional a cumplir con sus funciones laborales en el Sineace**?** **19.** En síntesis, ¿cuál sería su nivel de satisfacción al usar el repositorio institucional? **20 ¿**Cree que el servicio del RI es importante para el Sineace? **25.** Cuando accedió al buscador/metabuscador, ¿encontró lo que buscaba? **26. ¿**Cómo ayuda el servicio del Buscador a cumplir con sus funciones laborales del Sineace? **27**. En síntesis, ¿cuál sería su nivel de satisfaccion al usar el buscador/metabuscador? **28. ¿**Cree que el servicio del Buscador/Metabuscador es importante para el Sineace? **33**. Cuando accedió al servicio de base de datos bibliográficos, ¿encontró lo que buscaba? **34.** ¿Cómo ayuda el servicio de las bases de datos bibliográficas a cumplir con sus funciones laborales del Sineace? **35** En síntesis, ¿cuál sería su nivel de satisfacción al usar las bases de datos bibliográficas? **36.** ¿Cree que el servicio de las bases de datos bibliográficas es importante para el Sineace? **41.** Cuando accedió al servicio del Catálogo en línea, ¿encontró lo que buscaba? **42.** ¿Cómo le ayuda el servicio del Catálogo en línea a cumplir con sus funciones laborales del Sineace? **43.** En síntesis, ¿cuál sería su nivel de satisfacción al usar el catálogo en línea? **44. ¿**Cree que el servicio del Catálogo en línea es importante para el Sineace? **47.** ¿Cuando recibió el servicio de alerta bibliográfica el

DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTAS ESPECÍFICAS
		contenido le pareció pertinente? **48 ¿**Cómo ayuda el servicio de alertas bibliográficas a cumplir con sus funciones laborales en el SIneace? **49** En síntesis, ¿cuál sería su nivel de satisfacción al recibir el servicio de alertas bibliográficas? **50.** ¿Cree que el servicio de alertas bibliográficas es importante para el Sineace? **54.** Cuando uso el servicio de atención de solicitudes de información, ¿recibió lo solicitado? **55.** ¿Cómo ayuda el servicio de atención de solicitudes de información a cumplir con sus funciones laborales en el Sineace? **56.** En síntesis, ¿cuál sería su nivel de satisfacción al solicitar el servicio de solicitudes de información? **57. ¿**Cree que el servicio de atención de solicitudes de información es importante para el Sineace? **59.** ¿Cuál sería su nivel de satisfacción con los servicios del CIR?
	Expectativas	**13.** Cuándo accedió al RI, ¿encontró lo que buscaba? **12. ¿**Con qué finalidad usa el RI? Puede marcar más de una opción **24.** ¿Con qué finalidad usa o uso el buscador /metabuscador? Puede marcar más de una **32.** ¿Con qué finalidad usa o usó el servicio de base de datos bibliográficas? Puede marcar más de una **40. ¿**Con qué finalidad usa o usó el Catálogo en línea? Puede marcar más de una opción **53.** ¿Con qué finalidad usa o usó el servicio de atención de solicitudes de información? Puede marcar más de una opción

En la tercera dimensión el fin es medir la satisfacción que tienen los usuarios de los servicios brindados por el CIR del Sineace. Además, se intenta medir los niveles de expectación de dichos servicios por parte de los trabajadores. La dimensión consta de 30 ítems.

DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTAS ESPECÍFICAS
Mejora	Opciones de mejora/plan de mejora	**21. ¿**Cómo mejoraría el servicio del Repositorio Institucional? **28. ¿**Cómo mejoraría el servicio del Buscador/Metabuscador? **37.** ¿Cómo mejoraría el servicio de las bs bibliográficas? **45**. ¿Cómo mejoraría el servicio del Catálogo en línea? **51. ¿**Cómo mejoraría el servicio de Alertas bibliográfica? **58.** ¿Cómo mejoraría el servicio de atención de solicitudes de información? **61.** ¿Quisiera conocer más a detalle los servicios del Centro de Información y Referencia? **60.** ¿Cómo podríamos facilitar un mayor/mejor uso de los servicios del CIR? Puede marcar más de una opción

Finalmente, la cuarta dimensión sirve para obtener sugerencias de mejora de los servicios que ofrece el CIR. Esta dimensión contiene 8 ítems.

Repositorio Institucional	Solo el repositorio	**14.** Si usted es publicador (Persona encargada de subir documentos al repositorio) responda lo siguiente: (si no es publicador pase a la pregunta 16). Denos su valoración sobre los siguientes procesos. Danos tu opinión sobre los siguientes procesos:
		15. En caso de que haya encontrado algún inconveniente o dificultad al momento de subir un documento al repositorio institucional, menciónelo.
		16. Si usted es aprobador (Persona encargada de aprobar los documentos subidos por los publicadores al Repositorio) responda lo siguiente: (si no es aprobador pase a la pregunta 18) Danos tu opinión sobre los siguientes procesos:
		17. En caso de que haya encontrado algún inconveniente o dificultad al momento de aprobar un documento al repositorio institucional, menciónelo.

Cabe mencionar que existen 4 ítems en el cuestionario que están dirigidos a personas que tienen la facultad de publicar o aprobar contenidos. Pero eso es propio del repositorio institucional. Se ha separado para una mejor lectura de estos ítems.

Capítulo III: Resultados de la encuesta

El Centro de Información y Referencia (CIR) cuenta con seis servicios que brinda tanto al personal interno del Sineace, como también a personas externas a la institución. Los servicios son los siguientes:

1. Repositorio Institucional
2. Metabuscador
3. Bases de datos bibliográficas
4. Catálogo en línea
5. Alertas bibliográficas
6. Atención a solicitudes

En ese sentido, el presente capítulo describirá las funciones de cada servicio que ofrece el CIR, así como también detallará los resultados obtenidos de la encuesta de Uso y Satisfacción del CIR por cada servicio, divididos en dos dimensiones:

1. Del uso del servicio
2. De la satisfacción/percepción del servicio

Cabe mencionar que dentro de la encuesta existe un apartado dedicado a la *mejora de los servicios*, donde se recoge la sugerencia de los encuestados para lograr un avance y mejoramiento de los servicios; pero este apartado no será descrito en este reporte dejándolo para un posterior análisis.

3.1 Repositorio Institucional del Sineace

El Repositorio Institucional del Sineace (RI) es un archivo electrónico donde se deposita la producción técnica y académica del SINEACE. Es el encargado de reunir, preservar y brindar acceso abierto a nivel nacional e internacional de la producción técnica y académica del Sineace.

A continuación se detallan los resultados de la encuesta respecto de este servicio.

3.1.1. Del uso del servicio

3.1.1.1. Conocimiento del servicio

Tener una mirada clara respecto de la cantidad de usuarios de los servicios que brinda el CIR al Sineace, permite evaluar cuál es el alcance real de estos y poder elaborar estrategias que permitan ampliar ese espectro de usuarios. En ese sentido la encuesta revela que 87 personas encuestadas (65.4%) mencionan que han usado o usan el RI, y 46 personas (34.6%) no lo usan; siendo este el servicio más empleado por los usuarios.

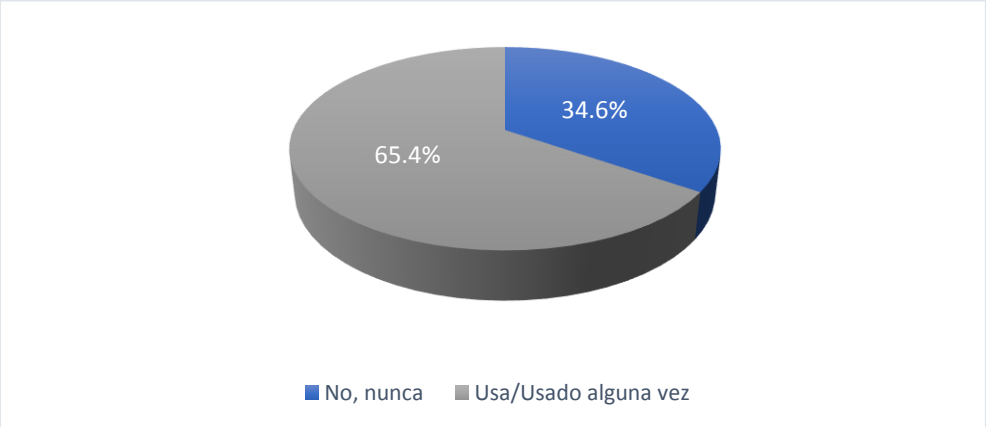

Figura 1. Uso del servicio de Repositorio Institucional de las personas encuestadas.

Al evaluar las edades de los usuarios del RI, encontramos que la mayor cantidad de personas que manifiestan usar o haber usado el RI se encuentran en los rangos de 31 – 40 y 41 – 50 años de edad, que en suma representan un 56% de la totalidad de usuarios de los servicios del CIR. Por otro lado, en los extremos, tenemos a los usuarios de menos de 30 años de edad con un 17% y de 61 años a más con una representación del 5%.

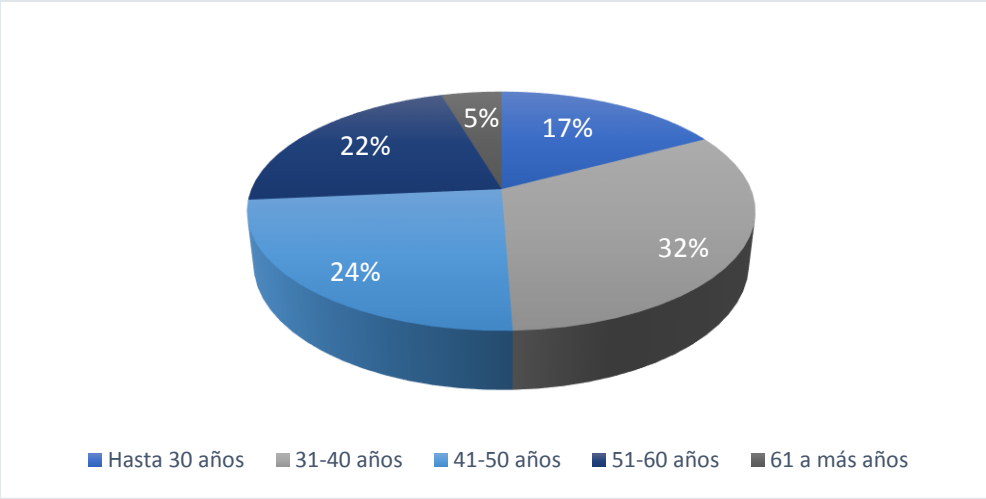

Figura 2. Uso del Repositorio Institucional según la edad.

En el análisis del alcance del RI, vemos que la concentración de una participación más activa en el uso de este servicio lo tienen la Secretaría Técnica, ya que la totalidad (100%) de su personal hace uso del servicio, cabe mencionar que esta oficina tiene un total de 5 personas laborando; seguidamente está la Dirección de Evaluación y Certificación de Educación Superior, con una cantidad de 12 encuestados que representan el 92.3% de los usuarios de dicha oficina; y la Dirección de Evaluación y Acreditación de Escuelas Básicas Técnico Productivas con 9 usuarios, que representan el 90% del total del personal de esta oficina. La oficina que menos usa el servicio es la de Administración, ya que el porcentaje de personas que labora en dicha oficina y que hace uso de este servicio alcanza un 21.7% de un total de 9 usuarios.

Por otro lado, se registra que los usuarios pertenecientes a la oficina de Asesoría Jurídica no emplean el servicio del RI.

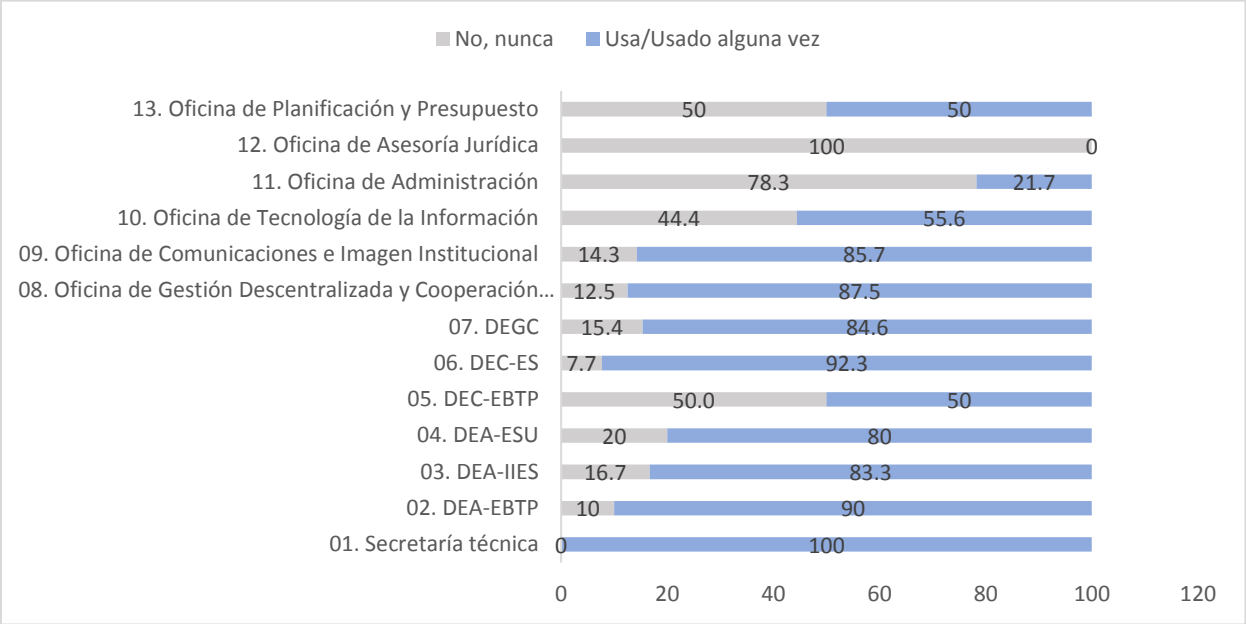

Figura 3. Uso del Repositorio Institucional por oficinas

En relación al uso de los servicios y los años que viene colaborando el personal del Sineace, encontramos que quienes hacen un mayor uso del servicio del RI son las personas que permanecen en la institución entre 1 a 5 años, ellos representan el 63% de nuestro grupo de usuarios. Seguido de los colaboradores que tiene una permanencia mayor a 5 años quienes representan el 14%. Los colaboradores que vienen laborando un tiempo menor a 6 meses, representan el 12%.

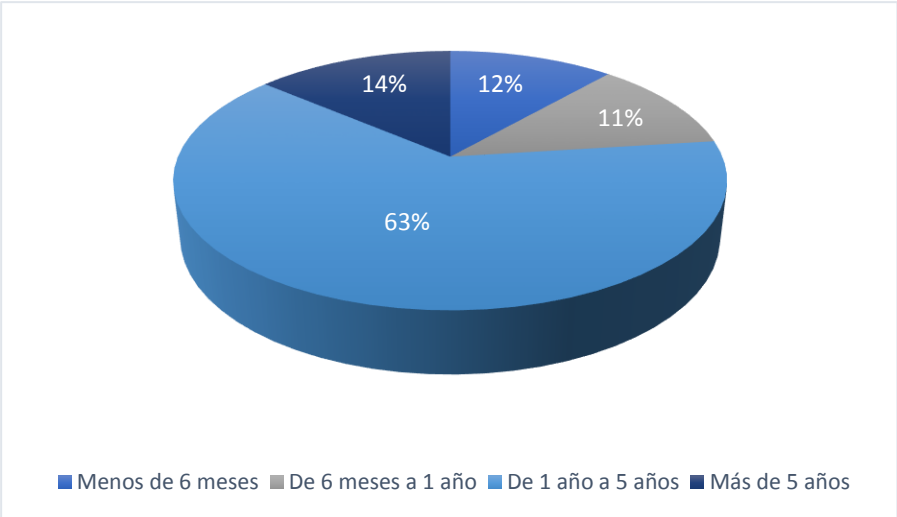

Figura 4. Uso del Repositorio Institucional, según años de servicio

Uno de los aspectos vinculados al CIR responde al quehacer académico, en ese sentido relacionar el uso del RI con el grado académico de los usuarios se vuelve importante. Es así que el 59% de las personas encuestadas que usan o han usado el servicio del RI tienen estudios concluidos de maestría o grados de magister. Seguidamente, los usuarios con grado de bachiller representan el 30% del total. A continuación siguen los usuarios con estudios concluidos de doctorado o con el grado de doctor,

quienes representan un 10% de los usuarios. En el extremo opuesto, tenemos a los usuarios técnicos que alcanzan un porcentaje de 1%.

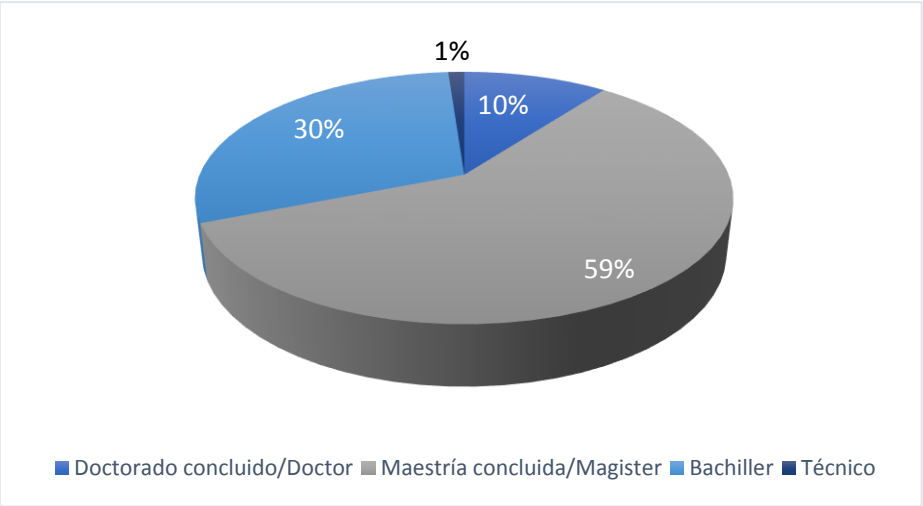

Figura 5. Uso del Repositorio Institucional, según nivel de estudios.

Bajo el mismo aspecto, de los usuarios del Sineace que han usado o usan el servicio del RI, el 31% ha conseguido publicar un trabajo académico, por lo que el porcentaje mayor (69%) corresponde a los usuarios que no han publicado ningún tipo de trabajo académico

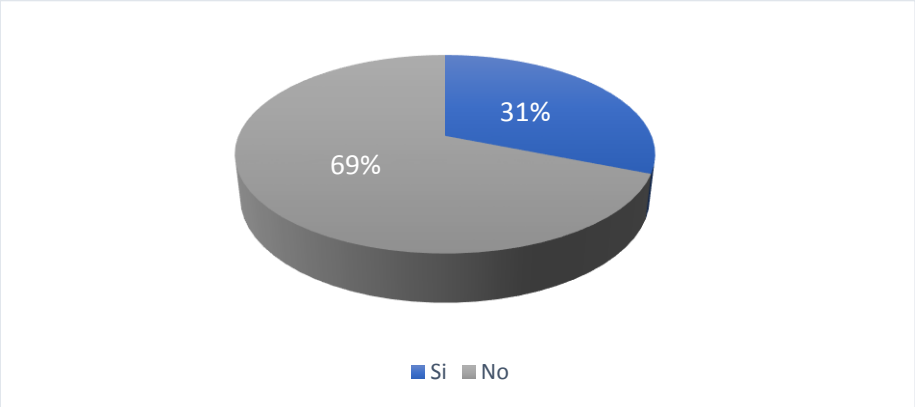

Figura 6. Uso del Repositorio Institucional, según publicaciones académicas.

De ese 31% de personas que han publicado un trabajo académico, y considerando que la pregunta planteada tenía como respuesta opción múltiple, es decir, selección de varias opciones entre varias variables, el mayor número de usuarios del RI reportan haber elaborado un artículo científico. Estos representan al 17.2% de la totalidad de personas que tienen publicaciones académicas. Libros y ensayos serán los trabajos académicos que continúan en el ranking de publicaciones, donde cada uno alcanza el 9.2% de los usuarios. Finalmente, con un 3.4%, son las tesis los trabajos académicos que los usuarios han elaborado.

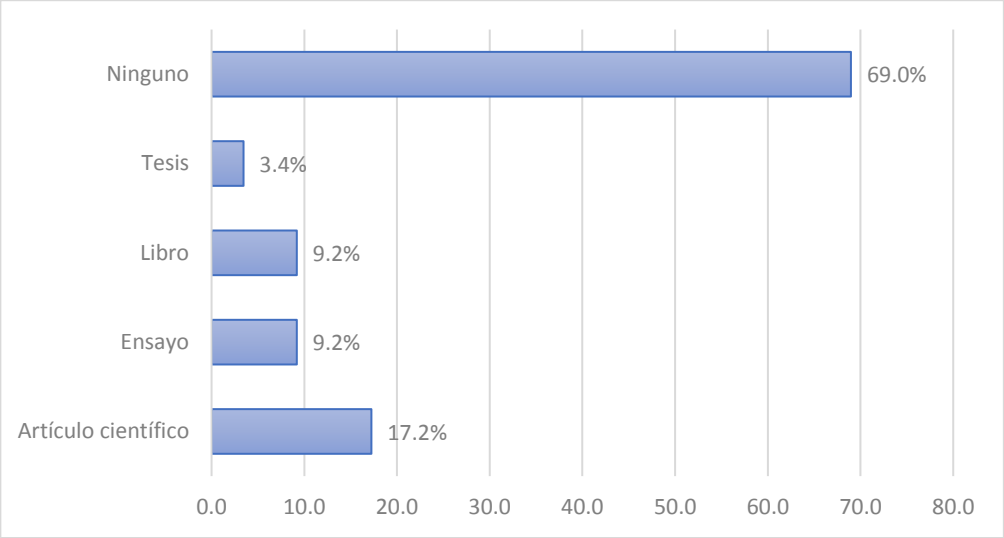

Figura 7. Uso del Repositorio Institucional, según cantidad de publicaciones.

3.1.1.2. Frecuencia de uso del servicio

Respecto a la frecuencia del uso del servicio del RI, en los extremos tenemos a los usuarios que emplean el servicio una vez al año con 8 personas, que representa el 9.2%, y son 12 los encuestados que emplean el RI más de una vez a la semana, que en porcentaje representa el 13.8%. Dejando de lado los extremos, serán en los puntos medios donde se concentrará la mayor cantidad de personas que usan el RI. En base a esto se puede detallar que son 43 encuestados quienes usan el RI una vez al mes, lo que denota que es el rango mayor con un 49.4%, y las personas que reportaron usar al RI una vez a la semana llegan a un porcentaje de 27.6% ya que son 24 usuarios.

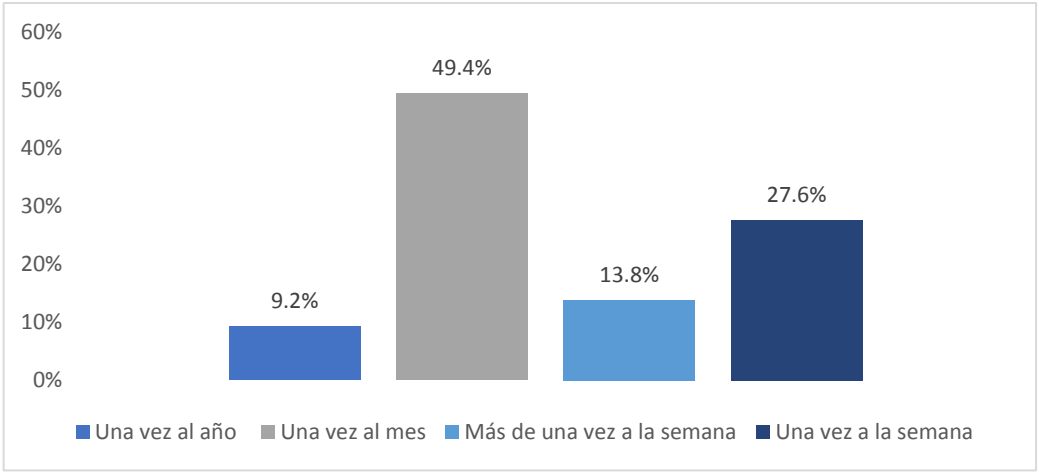

Figura 8. Frecuencia de uso de los usuarios del Repositorio Institucional.

3.1.1.3. Modalidad de uso del servicio

De las 87 personas que manifestaron haber usado el servicio del RI, el 74.7% accede al servicio mediante la Web del Sineace. Por otro lado, el 37.9% de los usuarios del RI hacen uso de este servicio mediante el link que está a disposición de los trabajadores del Sineace. Las plataformas menos usadas

por las personas encuestadas serán los motores de búsqueda (Google o Yahoo, por ejemplo) y el metabuscador, con un 12.6% y 9.2% respectivamente.

Cabe mencionar que la pregunta que se usó para recabar esta información fue de opción múltiple, por lo que los porcentajes anteriormente detallados tienen una relación directa con la totalidad de usuarios del servicio; en ese sentido el análisis de las modalidades de acceso debe leerse de forma individual ya que un usuario puede acceder al servicio mediante distintas plataformas.

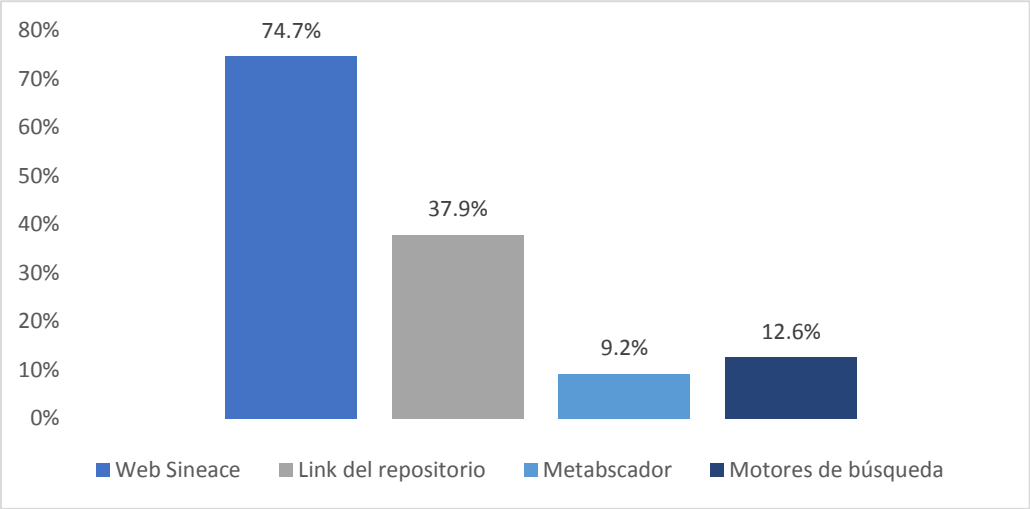

Figura 9. Modalidad de uso del repositorio institucional

3.1.2. De la satisfacción/percepción del servicio

3.1.2.1. Satisfacción del servicio

Concentrando el análisis en la satisfacción de los usuarios respecto del servicio del RI, esta se sitúa en las categorías de *satisfecho* y *muy satisfecho*, reportando un porcentaje de 90.8. Por el contrario, las categorías de muy insatisfecho e insatisfecho tienen un porcentaje en suma de 9.1%.

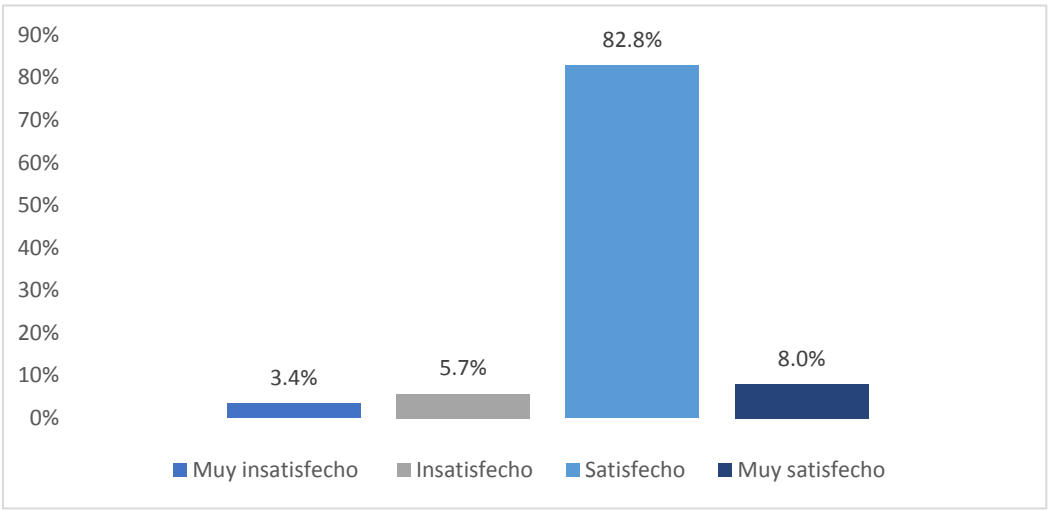

Figura 10. Satisfacción de los usuarios del Repositorio Institucional.

3.1.2.2. Expectativas del servicio

En lo que concierne a las expectativas que tienen los usuarios respecto del servicio del RI, la información recabada se refiere a si el encuestado encontró o no lo que buscaba al hacer uso del servicio. Todo esto fue traducido en niveles de utilidad. En ese sentido identificamos que predominan las respuestas en torno a la categoría *casi siempre*, con un porcentaje de 74.7% de los usuarios del RI, lo que significa que usualmente las personas que acceden a este servicio encuentran lo que desean.

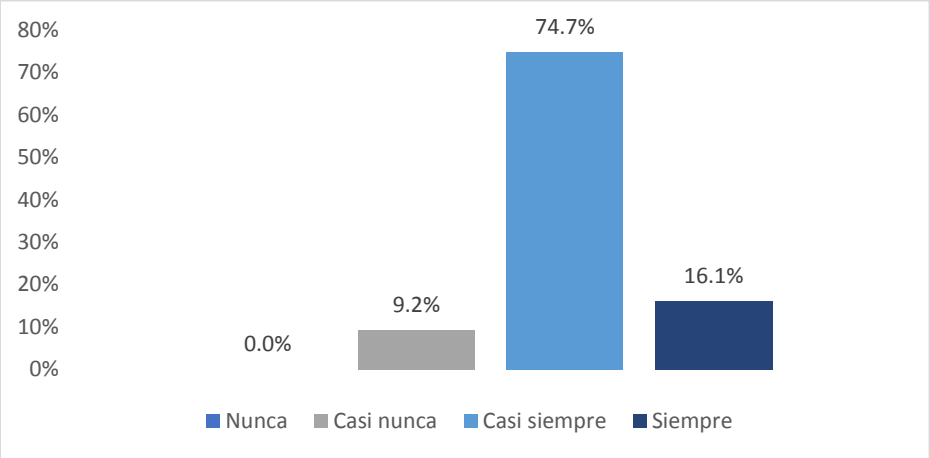

Figura 11. Nivel de utilidad que hallaron los usuarios del Repositorio Institucional.

3.2. Buscador (Metabuscador)

El Metabuscador también llamado Descubridor, es un índice de recursos de información que permite recuperar a través de una plataforma de búsqueda unificada los contenidos de bases de datos para la investigación. El Metabuscador del Sineace contiene 4 bases de datos de EBSCO suscritas por el Sineace en temas de educación y humanidades, bases de datos de acceso abierto como ERIC y SCielo, repositorios gratuitos de acceso abierto, tesis, catálogo en línea del CIR (libros físicos del Sineace) y el Repositorio Institucional del Sineace.

3.2.1. Del uso del servicio

3.2.1.1. Conocimiento del servicio

La encuesta revela que 60 personas encuestadas (45.1%) mencionan que han usado o usan el Metabuscador, y 73 personas (54.9%) no lo usan. Este servicio es el tercero más usado.

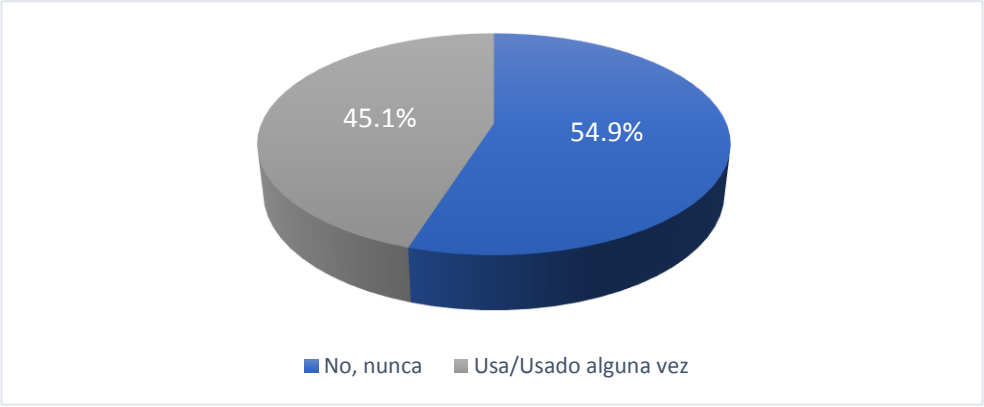

Figura 12. Uso del servicio de Metabuscador de las personas encuestadas.

Respecto a los rangos de edades, planteados en la encuesta, de los usuarios del Metabuscador, se puede decir que la mayor cantidad de personas que manifiestan usar o haber usado el RI se encuentran en los rangos de 31 – 40 y 41 – 50 años de edad, que en suma representan un 59% de la totalidad de usuarios de este servicio. Por otro lado, en los extremos, tenemos a los usuarios de menos de 30 años de edad con un 13% y de 61 años a más con una representación del 5%.

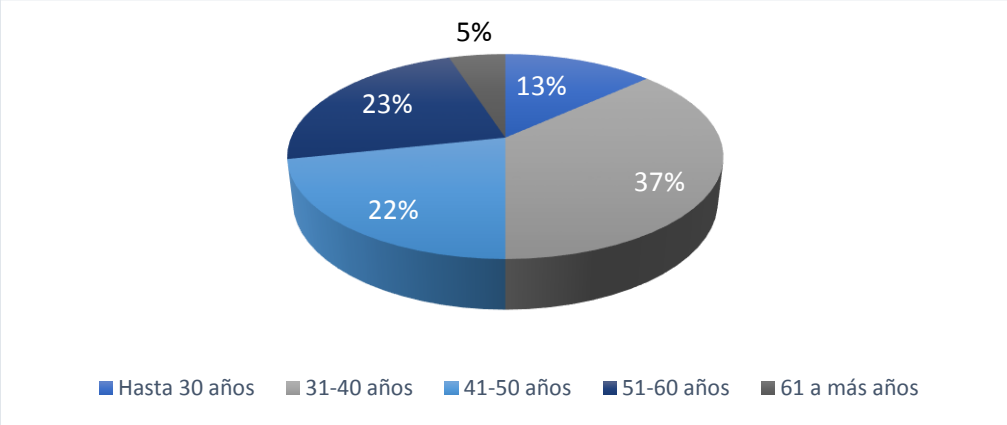

Figura 13. Uso del Metabuscador según edad

Analizando el nivel de uso que hacen del servicio de Metabuscador, se observa que la participación más activa se concentra en la oficina de Secretaría técnica, que de sus 5 colaboradores el 80% hace uso del servicio. Le seguirán dos direcciones: la Dirección de Evaluación y Certificación de Educación Básica Técnico Productivas, que de 5 personas que laboran en esta oficina el 75% usa el servicio del metabuscador; y la Dirección de Evaluación y Gestión del Conocimiento, con un cantidad de 13 trabajadores, de los cuales también el 75% emplea el metabuscador.

Contrastando la lectura de datos, se observa que la oficina que menos usa el servicio será la Oficina de Planificación y Presupuesto, ya que solo el 14.3% de colaboradores en esta oficina lo emplea.

A su vez, se registra que las personas que pertenecen a la oficina de Asesoría Jurídica no emplean el servicio del Metabuscador.

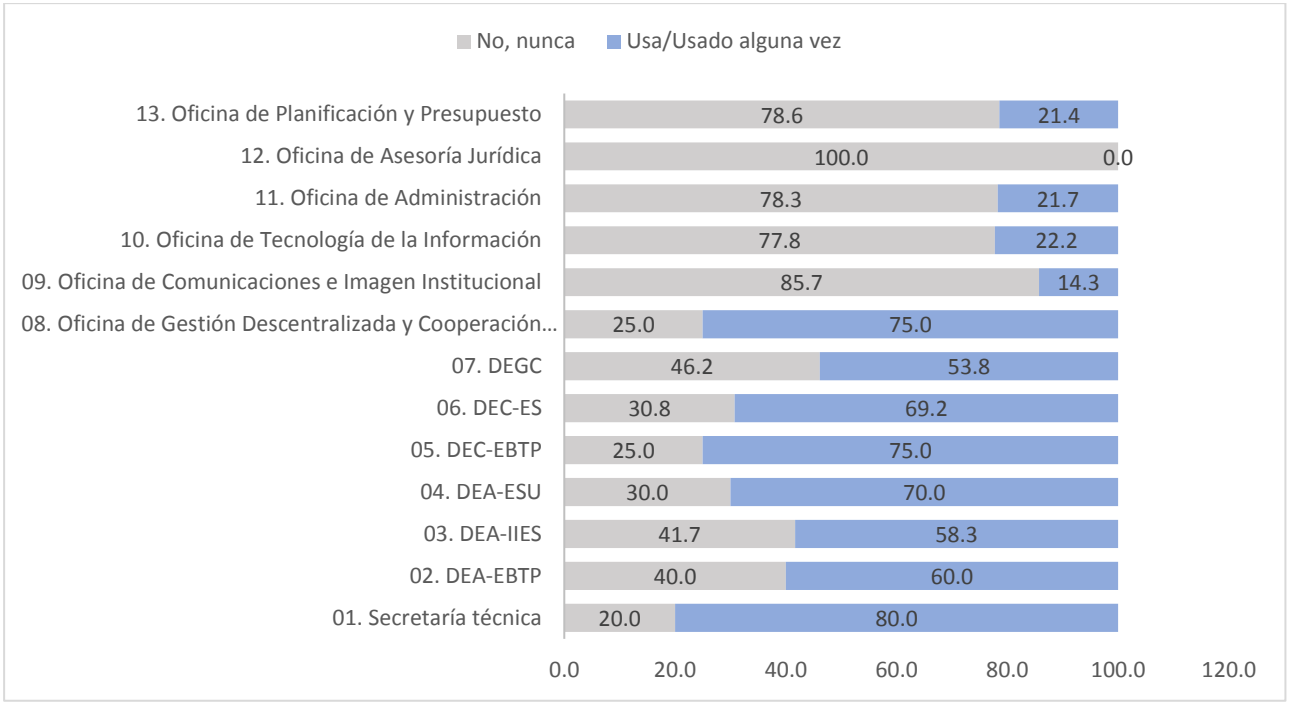

Figura 14. Uso del Metabusacdor, según oficinas

En relación al uso de los servicios y los años que viene colaborando el personal del Sineace, encontramos que quienes hacen un mayor uso del servicio del Metabuscador son las personas que permanecen en la institución entre 1 a 5 años, ellos representan el 62% del grupo de usuarios. Seguido de los colaboradores que tiene una permanencia de 6 meses a 1 año quienes representan el 15%. Los colaboradores que vienen laborando un tiempo menor a 6 meses, representan el 10%.

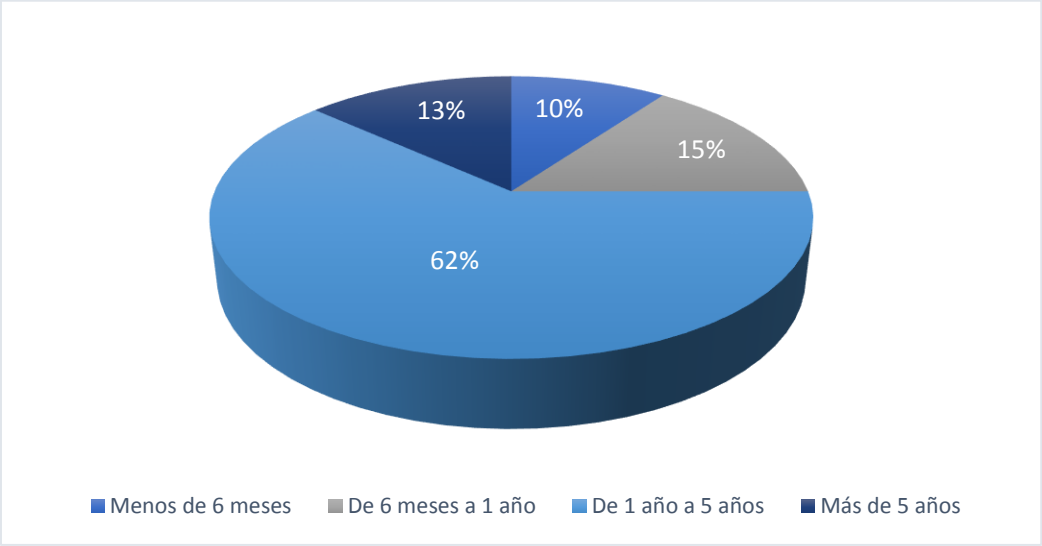

Figura 15. Uso del Metabuscador, según años de servicio.

Al relacionar el uso del servicio del Metabuscador con el grado académico que tienen los usuarios, se observa lo siguiente: el 55% de las personas encuestadas que usan o han usado el servicio del Metabuscador tienen estudios concluidos de maestría o grados de magister. Seguidamente, los

usuarios con grado de bachiller representan el 32% del total. A continuación los usuarios con estudios concluidos de doctorado o con el grado de doctor, quienes representan un 13% de los usuarios. Los usuarios técnicos no registran uso de este servicio.

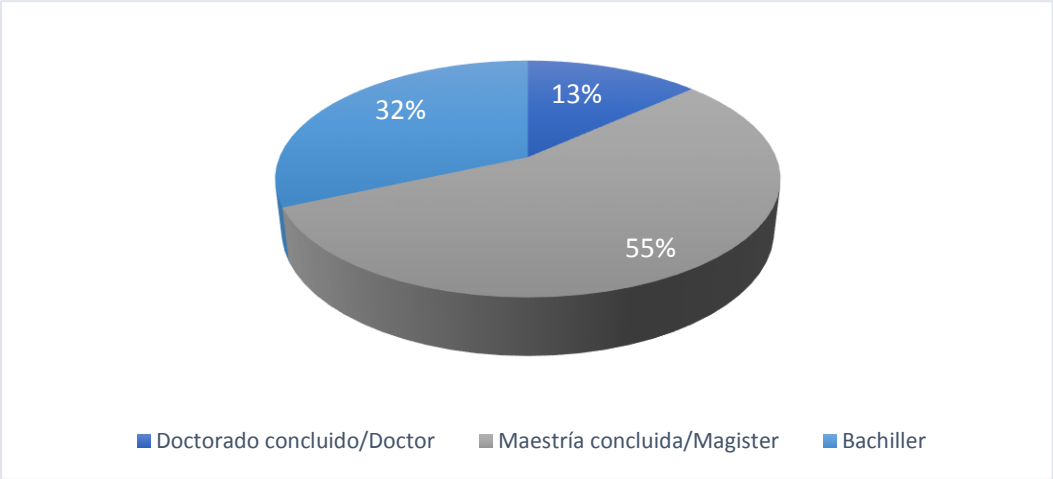

Figura 16. Uso del Metabuscador, según nivel de estudios

Relacionado con el punto anterior, el porcentaje de publicaciones de trabajos académicos por parte de los usuarios del servicio de Metabuscador llega a un 67%, lo que significa que pueda existir poca relación entre las personas que han publicado con el uso del servicio.

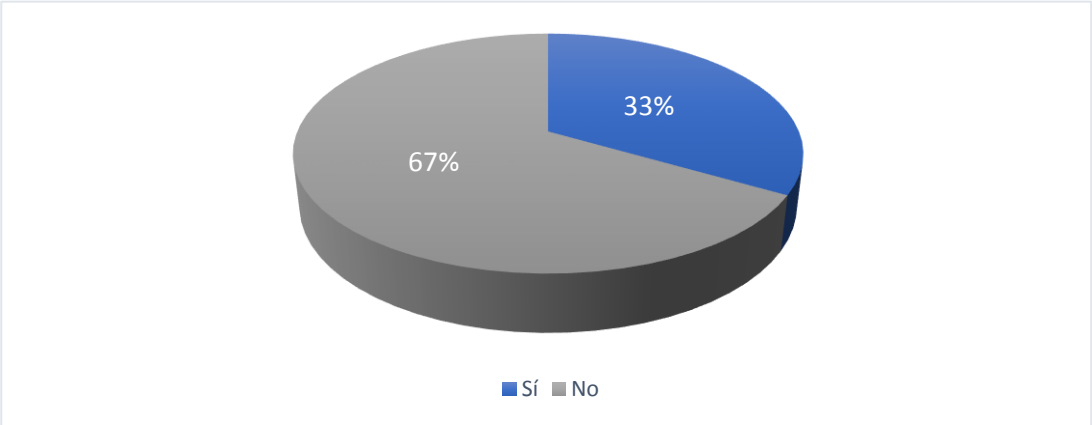

Figura 17. Uso del Metabuscador, según cantidad de publicación.

Considerando que esta pregunta tenía como respuesta opción múltiple, es decir, selección de varias opciones entre varias visibles, el mayor número de usuarios que han contestado haber usado o usan el servicio de metabuscador reportan haber elaborado un artículo científico (22.2%), seguido del 14.8% que mencionan haber participado en la elaboración de un libro, luego están los usuarios que han elaborado y publicado un ensayo académico (13%) y finalmente están las personas que elaboraron una tesis (5.6%).

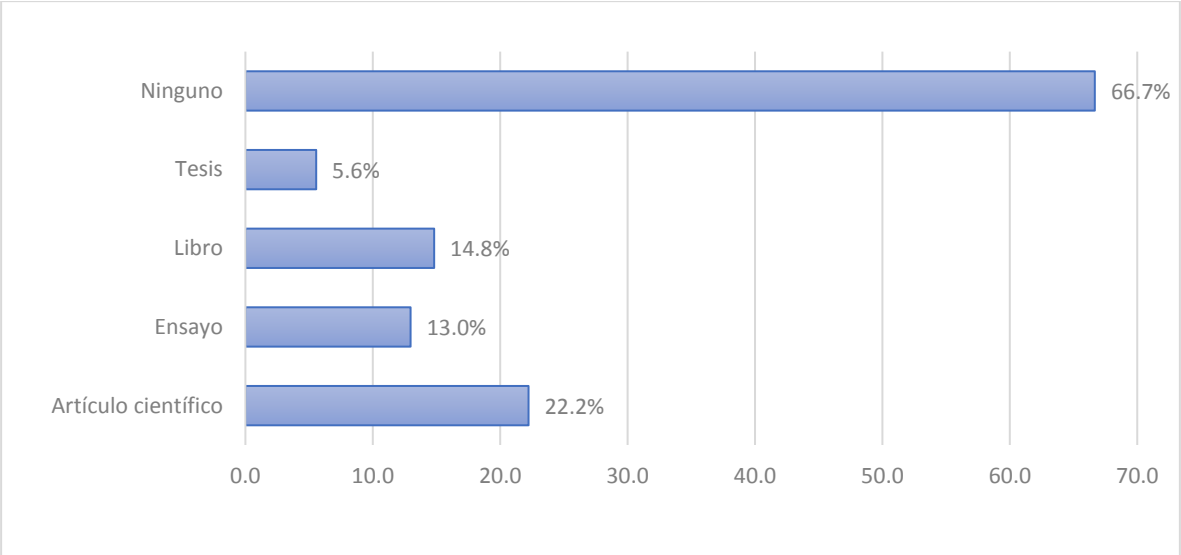

Figura 18. Uso del Metabuscador, según tipo de publicación

3.2.1.2. Frecuencia de uso del servicio

Respecto a la frecuencia del uso del servicio del Metabuscador, en los extremos tenemos a los usuarios que emplean el servicio una vez al año y más de una vez a la semana, ambos coinciden en porcentaje (13.3%), con 8 personas cada uno. En los puntos medios se concentra la mayor cantidad de personas que usan el Metabuscador, donde 30 encuestados lo usan una vez al mes (50%) y 14 usuarios de este servicio lo usan una vez a la semana.

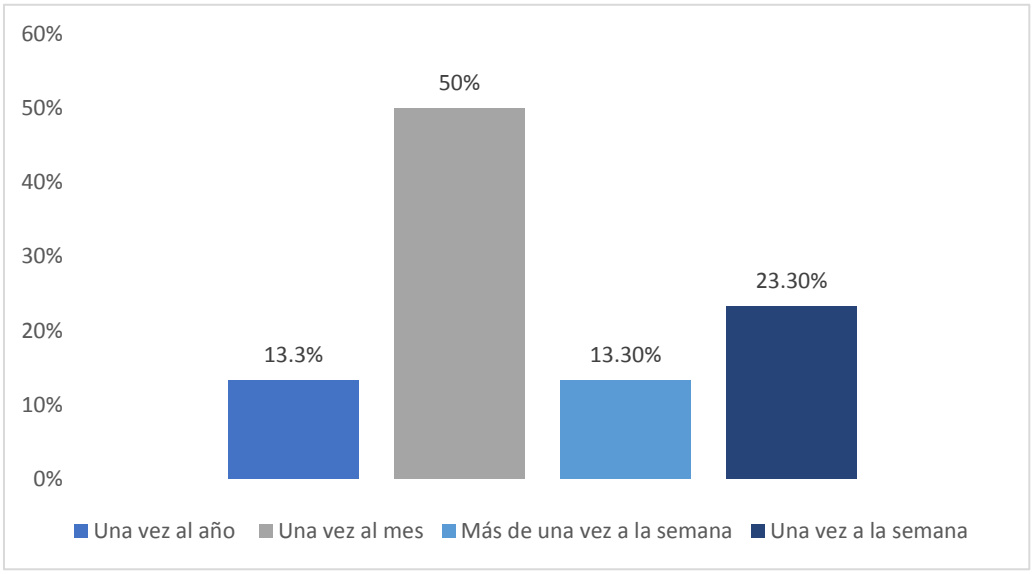

Figura 19. Frecuencia de uso del metabuscador.

3.2.1.3. Modalidad de uso del servicio

En lo relativo a las modalidades de acceso al servicio del metabuscador, se observa que el 68.3% del total de personas encuestadas que mencionaron que usan o han usado este servicio lo hacen mediante

la web del Sineace. El link del metabuscador será la modalidad de acceso que el 40% de los encuestados utilizan para ingresar a dicho servicio. Finalmente, el 15% de la totalidad de usuarios del metabuscador acceden a este mediante la web del CIR.

Recordar que el carácter de opción múltiple de la pregunta usada para este apartado obliga a que el análisis de las modalidades de acceso sea de forma individual ya que el usuario puede acceder a cualquier servicio mediante distintas plataformas.

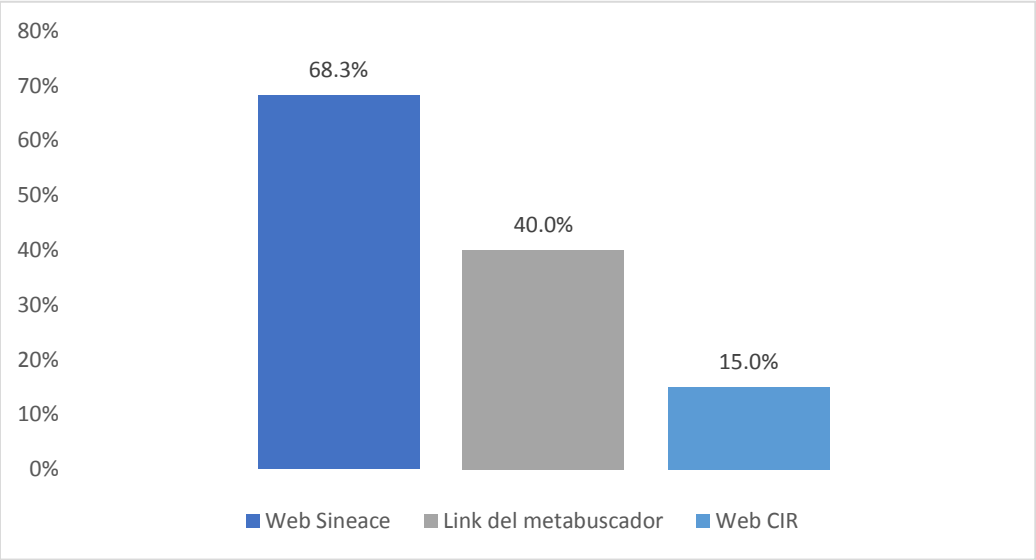

Figura 20. Modalidad de uso del Metabuscador.

3.2.2. De la satisfacción/percepción del servicio

3.2.2.1. Satisfacción del servicio

En cuanto a la satisfacción que los usuarios dan al servicio del metabuscador se sitúan entre *satisfecho* y *muy satisfecho* con un 90%. En cambio, el 10% de los encuestados opinaron que se encuentran muy insatisfechos e insatisfechos con el servicio en mención.

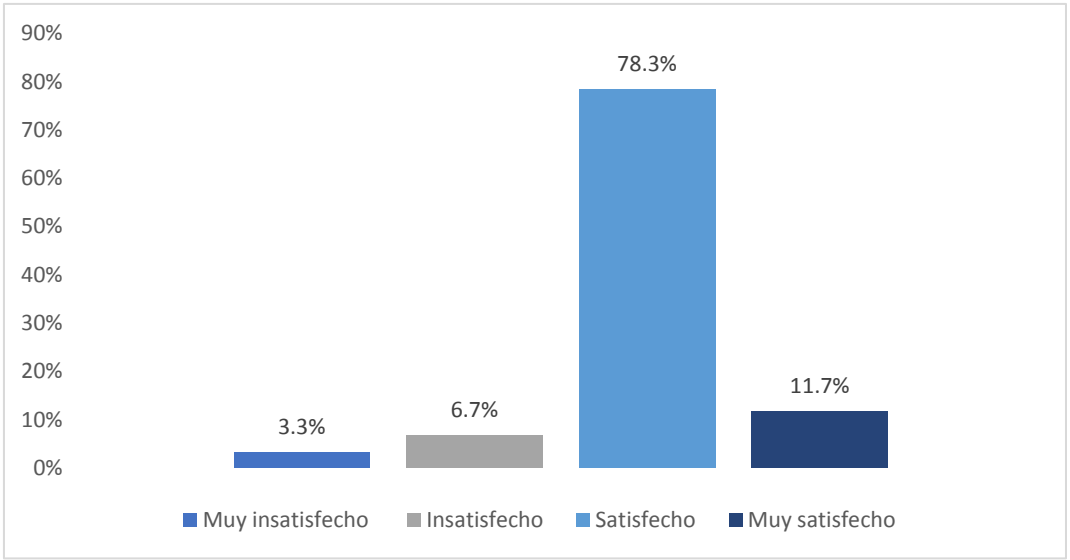

Figura 21. Satisfacción de los usuarios del metabuscador.

3.2.2.2. Expectativas del servicio

Los resultados respecto de los niveles de expectación de los usuarios del Metabuscador, traducido en niveles de utilidad, indican que predominan las respuestas en torno a la categoría *casi siempre* y *siempre*, con un porcentaje de 88.4% de los usuarios del Metabuscador. Cabe mencionar que la información obtenida responde a si el encuestado encontró o no lo que buscaba al momento de hacer uso del servicio del metabuscador.

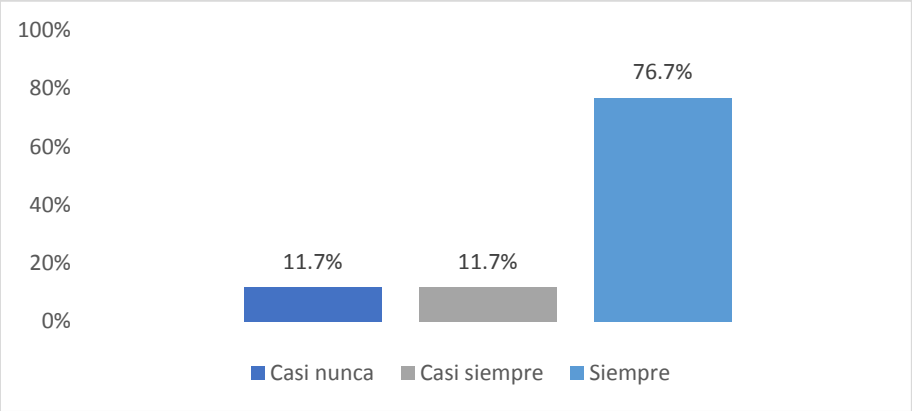

Figura 22. Nivel de utilidad que encontraron los usuarios del Metabuscador.

3.3. Bases de datos bibliográficas

Para el año 2018 Sineace adquirió los servicios de la empresa EBSCO, que es una base de datos bibliográfica donde se pueden encontrar textos completos, índices y publicaciones periódicas académicas de distintas áreas temáticas. Sus colecciones están disponibles a través de la plataforma de EBSCOhost, que es un sistema en línea con herramientas de búsqueda y recuperación de información. Los resultados de las búsquedas ofrecen enlaces a los textos completos de los artículos y las búsquedas pueden ser realizadas por autor, título, tema, materia, revista o por el tesauro (una relación alfabética de términos relacionados jerárquicamente, que facilita la clasificación y búsqueda de la información).

3.3.1. Del uso del servicio

3.3.1.1. Conocimiento del servicio

La encuesta revela que 58 personas (43.6%) encuestadas mencionan que han usado o usan la Base de Datos Bibliográficas, y 75 personas (56.4%) no lo usan. Este servicio es el cuarto más usado de los seis que brinda el CIR al personal del Sineace.

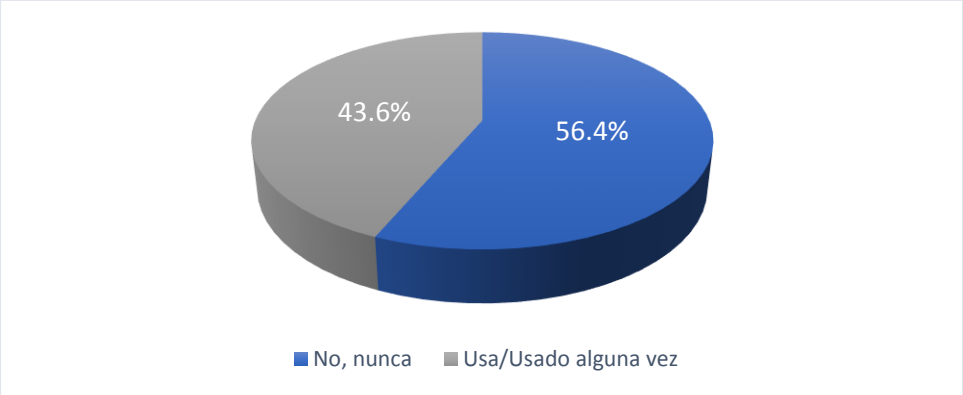

Figura 23. Uso del servicio de Base de Datos Bibliográficas

La mayor cantidad de personas que dicen usar o haber usado el servicio de base de datos bibliográficas se encuentran entre los 31 y 50 años representando un 57% de los usuarios del SINEACE. En el lado extremo tenemos a los usuarios de 61 años a más con una representación del 7% por ciento.

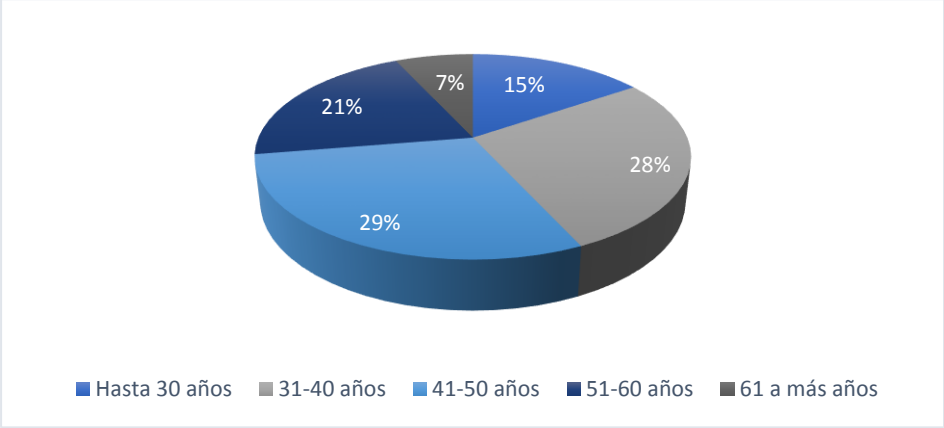

Figura 24: Uso de las bases de datos, según la edad.

Respecto de las oficinas y los niveles de uso que estas hacen del servicio de bases de datos bibliográficas, las que destacan son: la Dirección de Evaluación y Acreditación de Educación Básica Técnico Productiva, con la totalidad (100%) de su personal usando el servicio; luego le siguen la Dirección de Evaluación y Certificación de Educación Superior, con 10 encuestados (76.9 %), y la Dirección de Evaluación y Gestión del Conocimiento que coincide con el mismo porcentaje y cantidad de colaboradores que la dirección anterior. Por otro lado, son dos las oficinas que hacen un uso menor del servicio en cuestión: la Oficina de Administración, con 4 usuarios que representa el 17.4% de la totalidad de sus colaboradores, y la Oficina de Tecnología de la Información, 2 usuarios que equivalen al 22.2% del total de personas que pertenecen a dicha oficina.

Para concluir, las oficinas que no hacen uso del servicio son las de Planificación y Presupuesto y de Asesoría Jurídica.

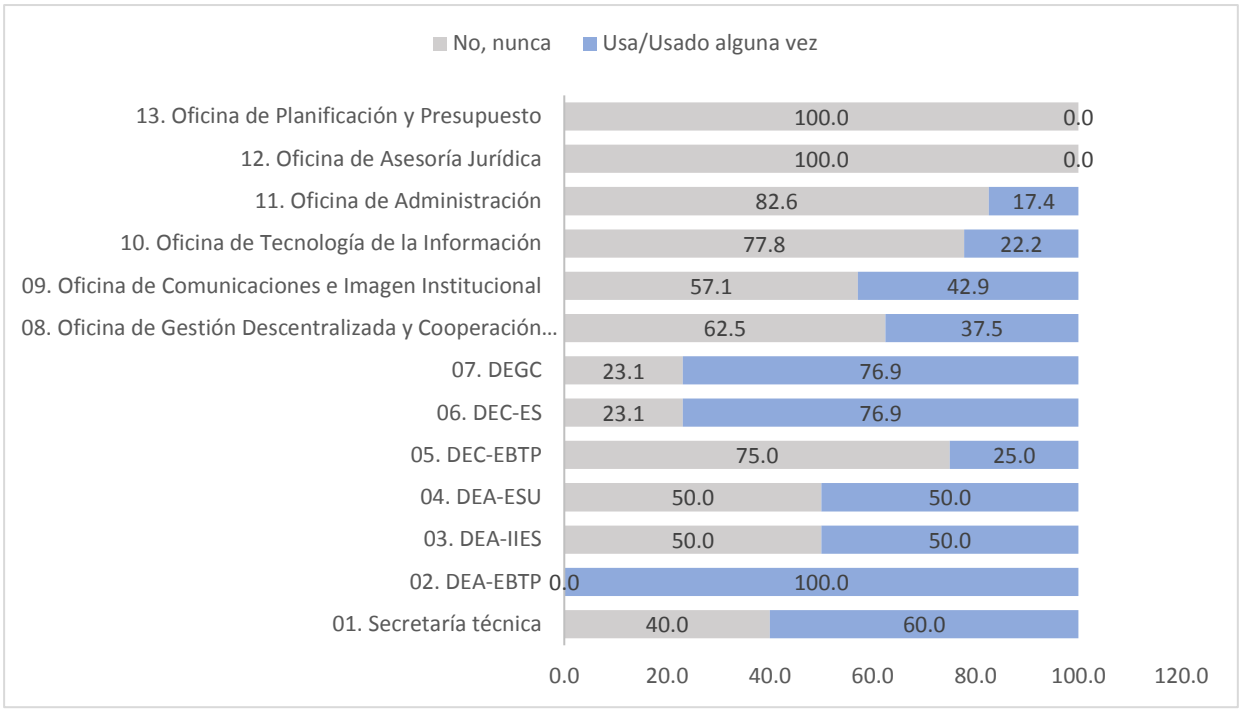

Figura 25. Uso de las bases de datos, según oficinas.

En relación al uso de los servicios y los años que viene colaborando el personal del Sineace, encontramos que quienes hacen un mayor uso del servicio de Base de Datos bibliográficas son las personas que permanecen en la institución entre 1 a 5 años, ellos representan el 64% del grupo de usuarios. Seguido de los colaboradores que tiene una permanencia mayor a 5 años quienes representan el 17%. Los colaboradores con un tiempo menor a 6 meses, representan el 10%.

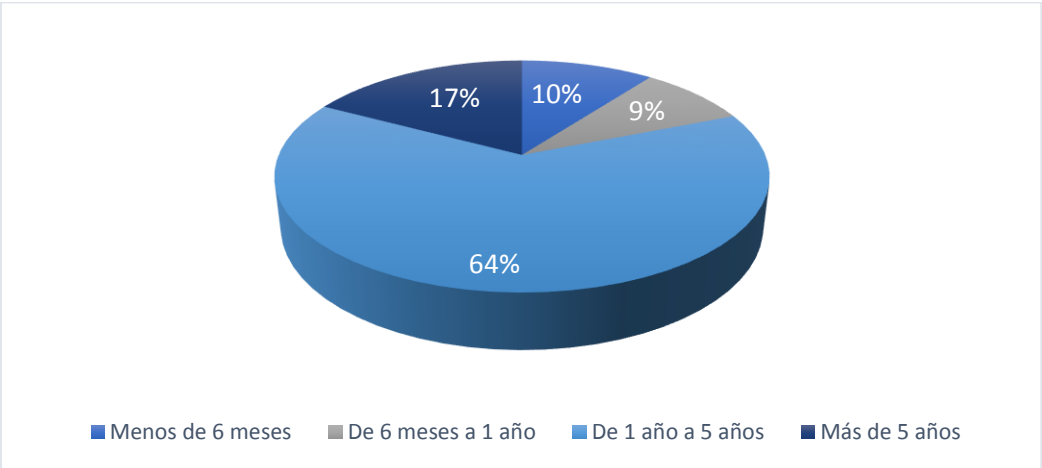

Figura 26. Uso de las bases de datos, según tiempo de servicio

El 62% por ciento de los usuarios del servicio de bases de datos bibliográfica tiene estudios concluidos de maestría o tienen el grado de magister; seguido del grupo usuarios con grado de bachiller que

representan el 24% por ciento. En el extremo opuesto tenemos a los técnicos que no registran uso y los que han concluido el doctorado o son doctores representan un 14% de la totalidad de usuarios.

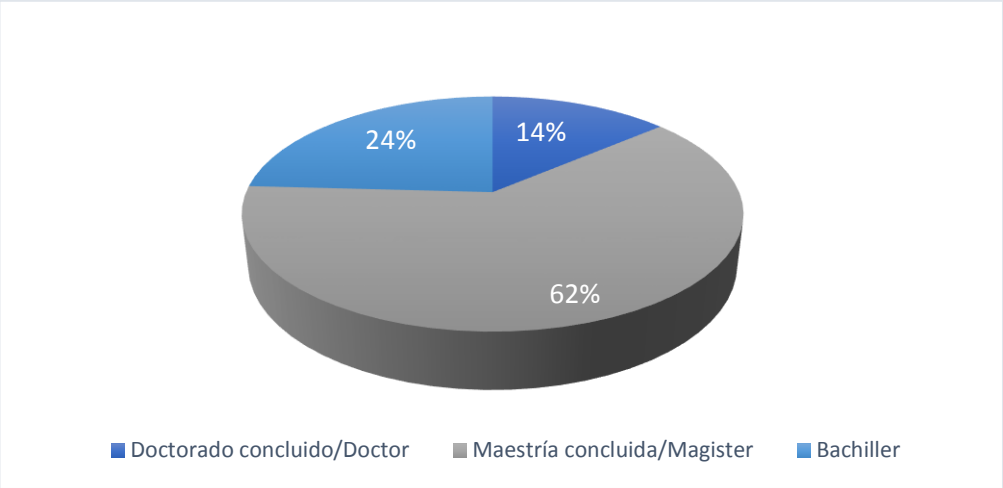

Figura 27. Uso de las bases de datos, según nivel de estudio.

Bajo el mismo aspecto, de los usuarios del Sineace que han usado o usan el servicio de Bases de Datos bibliográficas, el 43% ha conseguido publicar un trabajo académico, por lo que el porcentaje de 57% corresponde a los usuarios que no han publicado ningún tipo de trabajo académico

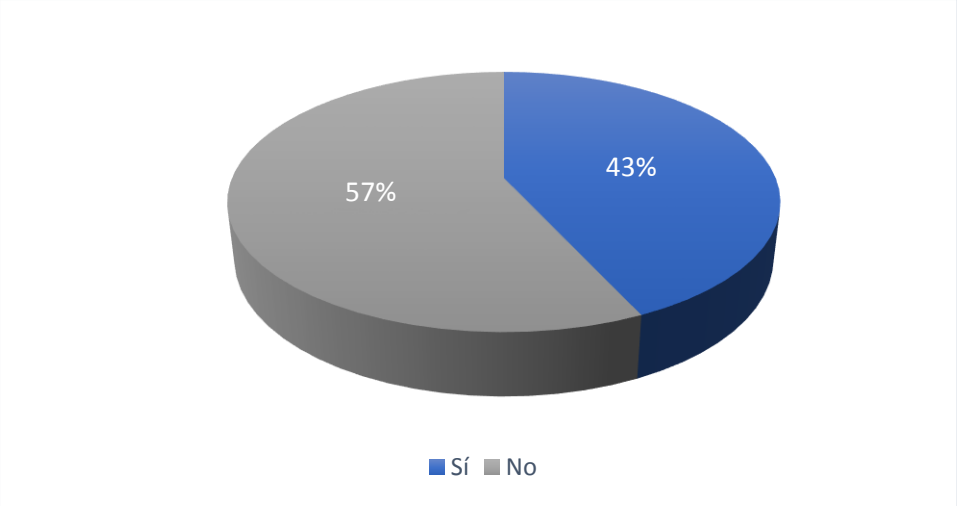

Figura 28. Uso de las bases de datos, según cantidad de publicaciones.

De los usuarios que han publicado algún trabajo académico, el 22.4% ha publicado un artículo científico; le seguirán los usuarios que han publicado ya sea un libro o un ensayo (13.8% por cada uno). Finalmente, el 5.2% han elaborado una tesis.

Cabe mencionar que la pregunta planteada tenía como respuesta opciones múltiples; es decir, selección de varias opciones entre varias visibles.

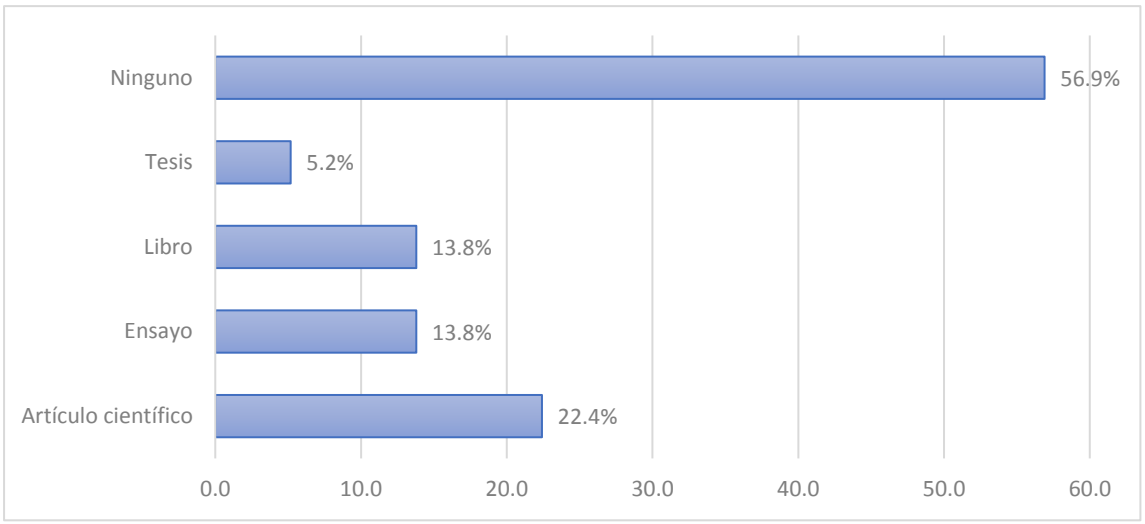

Figura 29. Uso de las bases de datos, según tipo de publicación.

3.3.1.2. Frecuencia de uso del servicio

Respecto a la frecuencia del uso del servicio de Bases de Datos bibliográficas, el porcentaje más elevado se corresponde con aquellos usuarios que utilizan el servicio de bases de datos bibliográficas una vez al mes con 46.6% por ciento, seguidos de los que lo utilizan más de una vez a la semana con 22.4% por ciento. Es coincidente el porcentaje de uso del servicio de una vez a la semana y una vez al año con un 15.5% por ciento cada uno.

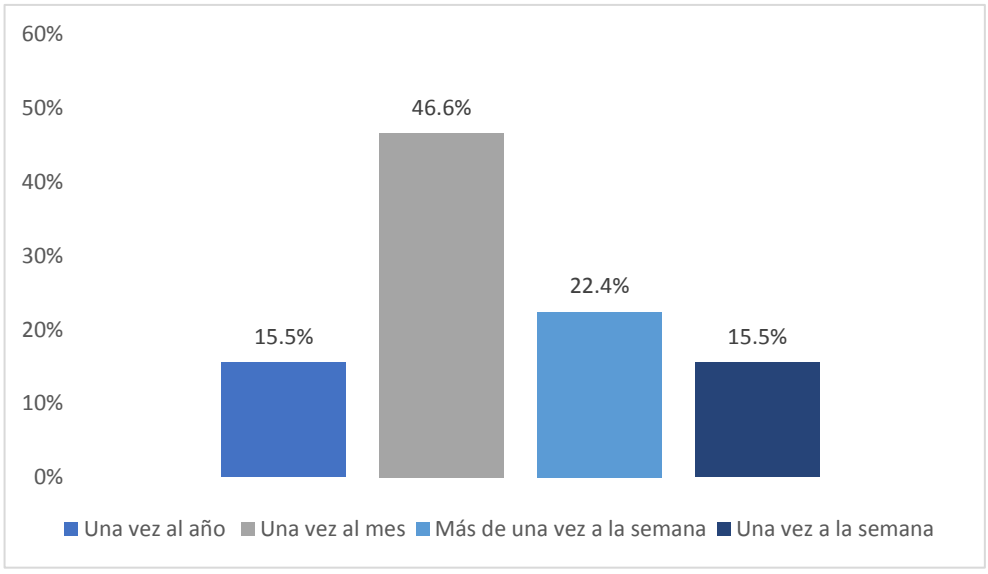

Figura 30. Frecuencia de uso de las bases de datos.

3.3.1.3. Modalidad de uso del servicio

Es oportuno, antes de continuar, aclarar que la pregunta usada para recabar esta información fue de opción múltiple, por lo que los usuarios de este servicio pudieron manifestar que acceden a este mediante una o más plataformas.

Hecha la salvedad, podemos observar que el 55.2% de la totalidad de personas usuarias acceden a este servicio mediante la web del Sineace. Seguidamente, el 43.1% usa el link de la Base de datos y el 20.7% hace uso de la web del CIR como modalidad de acceso.

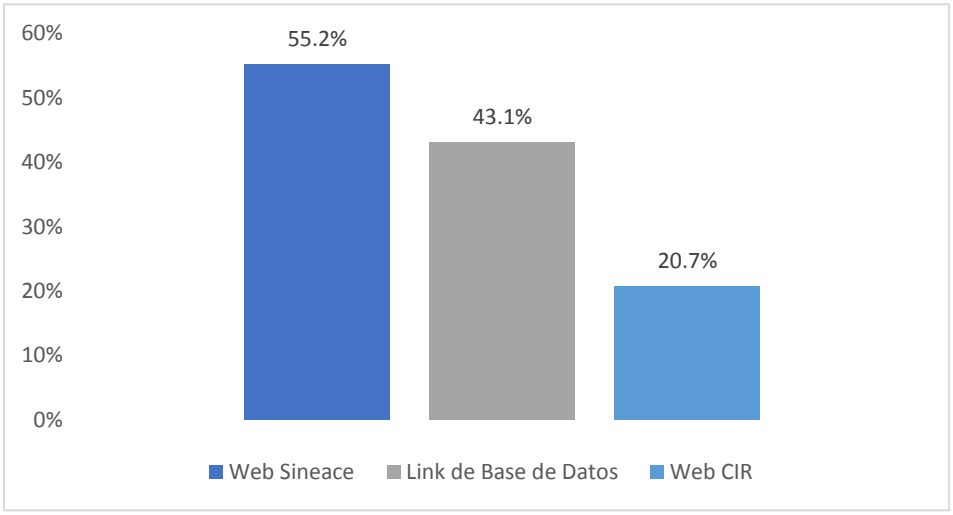

Figura 31. Modalidad de uso de bases de datos bibliográficas.

3.3.2. De la satisfacción/percepción del servicio

3.3.2.1. Satisfacción del servicio

Concentrando el análisis en la satisfacción de los usuarios respecto del servicio de Bases de Datos Bibliográficas, esta se sitúa en las categorías de *satisfecho* y *muy satisfecho*, reportando un porcentaje de 84.5%. En contraste, tenemos a un 15.5% de los usuarios que se encuentran *insatisfechos* y *muy insatisfechos* con este servicio.

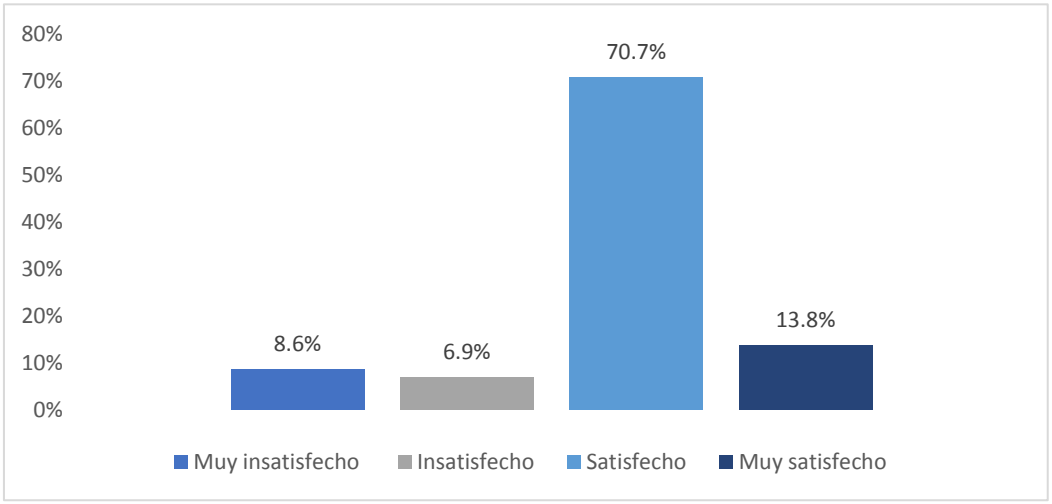

Figura 32. Satisfacción de los usuarios de las bases de datos.

3.3.2.2. Expectativas del servicio

Para el análisis del grado de expectativas de los usuarios, la pregunta fue si el encuestado consiguió lo que buscaba al momento de hacer uso del servicio de las Bases de Datos Bibliográficas. En consecuencia, identificamos que predominan las respuestas en torno a la categoría *casi siempre* y *siempre*, con un porcentaje de 93.1% de los usuarios del mencionado servicio.

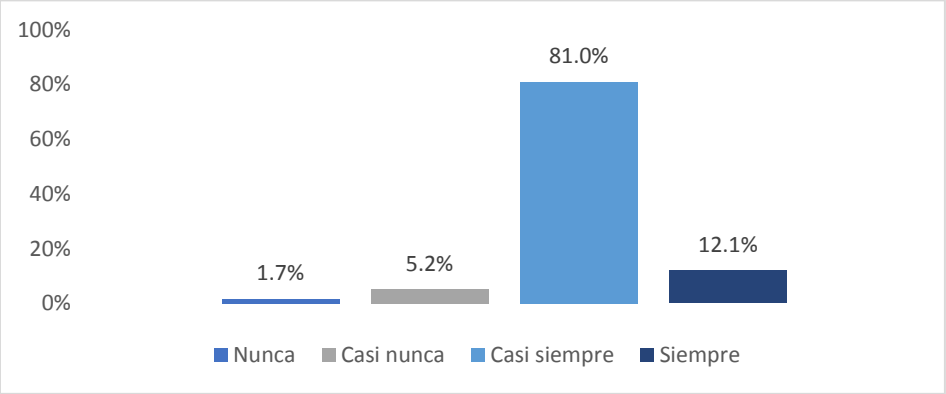

Figura 33. Nivel de utilidad que encontraron los usuarios de las bases de datos.

3.4. Catálogo web en línea

Es un sistema automatizado donde se puede buscar y consultar materiales bibliográficos que se encuentren en la biblioteca del CIR. El catálogo en línea del Sineace es de acceso público y puede ser consultado desde su página web del Sineace

En los apartados siguientes se desarrollarán los resultados obtenidos en la encuesta, referidos al servicio en mención.

3.4.1. Del uso del servicio

3.4.1.1. Conocimiento del servicio

La encuesta revela que 34 personas (25.6%) encuestadas mencionan que han usado o usan el Catálogo Web, y 99 personas (74.4%) no lo usan. Este servicio se convierte en el sexto más usado.

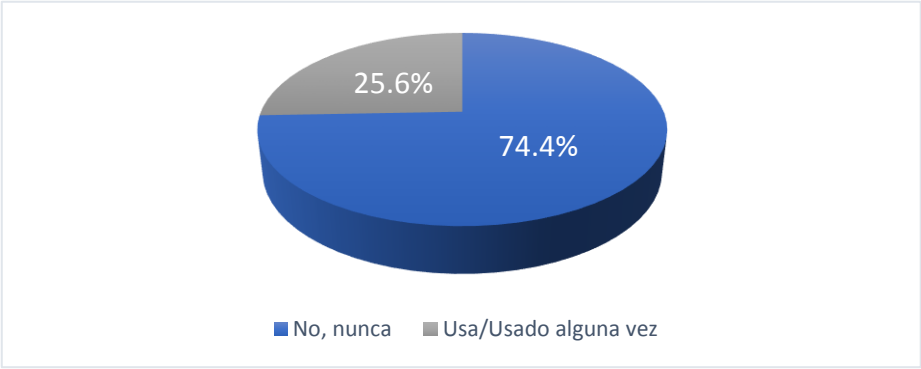

Figura 34. Uso del servicio de Catálogo Web, de las personas encuestadas.

Encontramos una cantidad de concentración alta de personas que usan el servicio con edades entre 31 y 50 años. Estos representan el 67% de los usuarios del servicio de Catálogo Web. El personal

usuario de 61 años a más serán los que menos usen este servicio, ya que en su conjunto representa el 6% de la totalidad de los usuarios de este servicio.

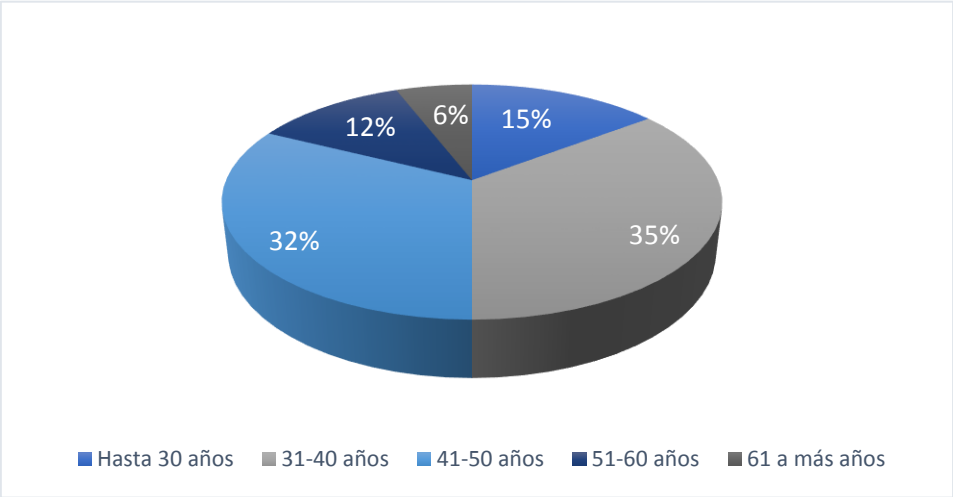

Figura 35. Uso del servicio de Catálogo Web, según edad

Las oficinas con participación más activa en el uso del servicio de Catálogo Web en línea son: la Dirección de Evaluación y Gestión del Conocimiento con 6 encuestados (46.2 %). La Dirección de Evaluación y Acreditación de Educación Básica Técnico Productiva, con 4 usuarios (40%) y la Secretaría técnica, con 2 personas (40%) que hacen uso de este servicio; serás las siguientes. En contraste, las oficinas que menos emplean el servicio son: la oficina de Tecnología de la Información (11.1%) ya que solo 1 persona hace uso de este servicio; y la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, donde también solo 1 persona (14.3%) emplea el servicio.

Las oficinas de Asesoría Jurídica y de la Dirección de Evaluación y Certificación de Educación Técnico Productiva no hacen uso del servicio en su totalidad.

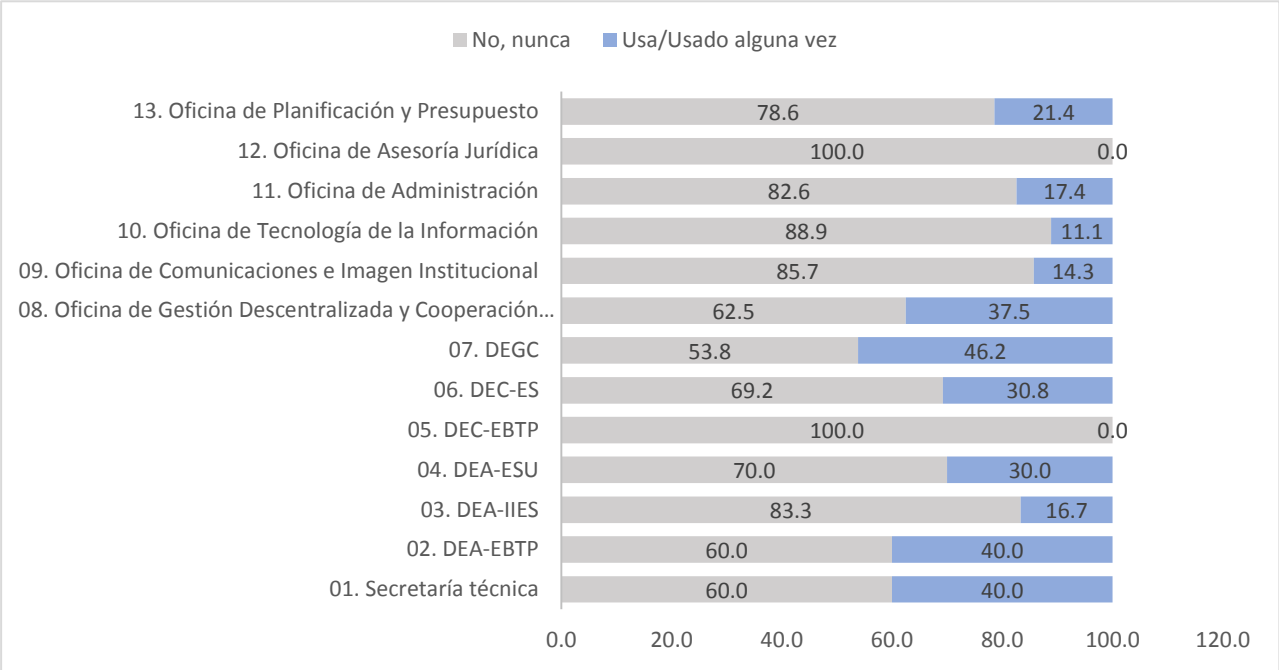

Figura 36. Uso del servicio de Catálogo Web, según oficinas.

En relación al uso de los servicios y los años que viene colaborando el personal del Sineace, encontramos que quienes hacen un mayor uso del servicio del RI son las personas que permanecen en la institución entre 1 a 5 años, ellos representan el 63% de nuestro grupo de usuarios. Seguido de los colaboradores que tiene una permanencia mayor a 5 años quienes representan el 14%. Los colaboradores que vienen laborando un tiempo menor a 6 meses, representan el 12%.

Del personal usuario del servicio de Catálogo Web en línea, los que vienen laborando en la institución entre 1 a 5 años son quienes emplean más el servicio, representando un 68% del total. Luego están los colaboradores con una permanencia menor de 6 meses que representan el 17%. Los colaboradores con más de 5 años, representan el 3% por ciento.

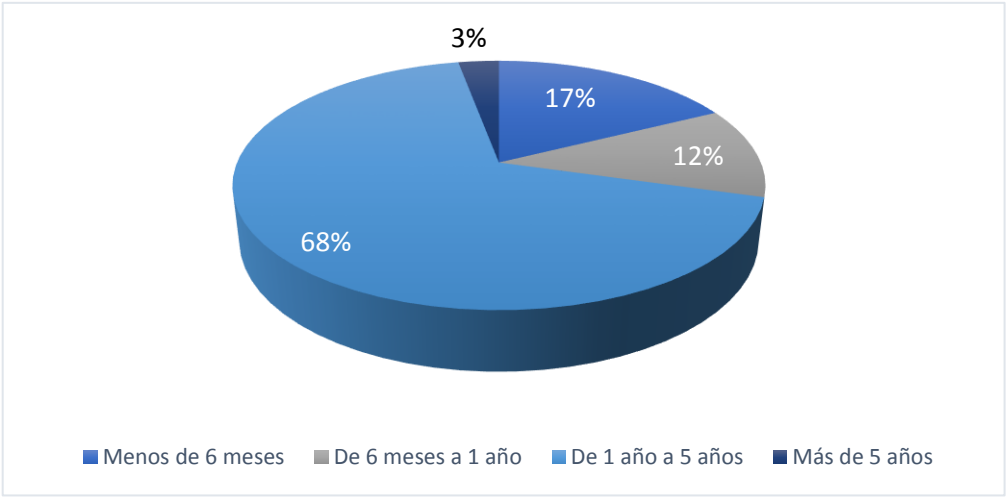

Figura 37. Uso del servicio de Catálogo Web, según tiempo de servicio.

Dirigiendo el análisis al ámbito académico se puede observar, respecto al grado académico de los usuarios, que quienes concluyeron estudios de maestría o tienen el grado de magister representan un 56% del total de encuestados, seguidamente están los usuarios con grado de bachiller con un 29%. El personal usuario que tiene estudios concluidos de doctorado o cuenta con el grado de doctor suman un total de 12%. Finalmente, serán los usuarios técnicos quienes hagan menos uso de este servicio, representando un total de 3%.

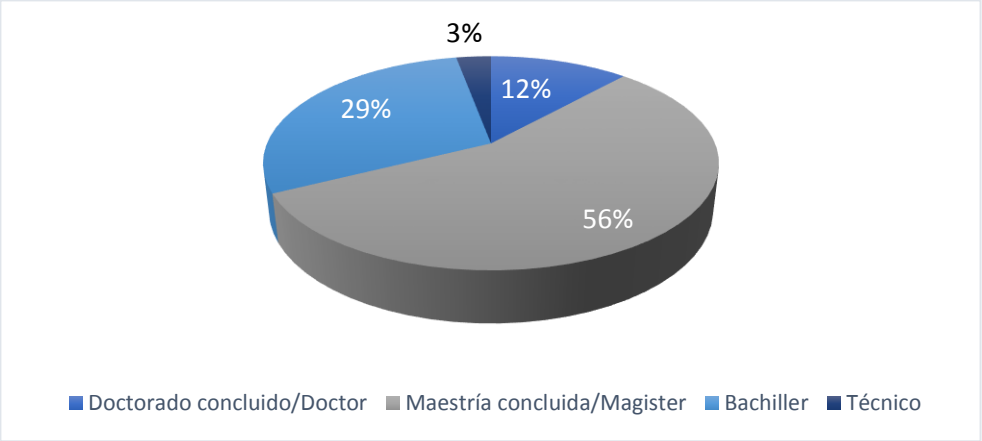

Figura 38. Uso del servicio de Catálogo Web, según nivel de estudios.

Respecto de las publicaciones académicas realizadas por los usuarios del servicio de Catálogo Web en línea, tenemos la siguiente información: el 35% ha elaborado y publicado algún trabajo académico; por lo que será, en mayor proporción, el 65% de los usuarios de este servicio quienes no han hecho publicación académica alguna.

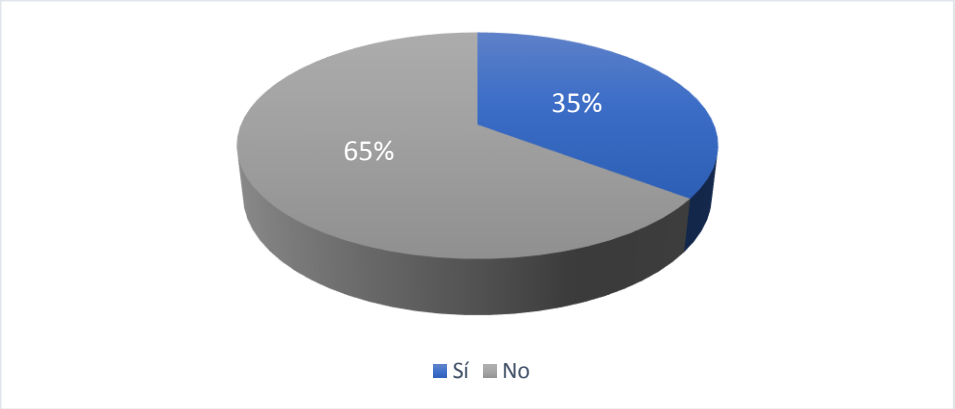

Figura 39. Uso del servicio de Catálogo Web, según cantidad de publicaciones.

Relacionando el punto anterior, del 35% de usuarios que han elaborado y publicado algún trabajo académico, el 23.5% reporta haber elaborado un artículo científico. A continuación, le siguen los usuarios que elaboraron un ensayo académico, y finalmente las personas que hicieron tesis o participaron en la elaboración de un libro representan el 2.9% cada una.

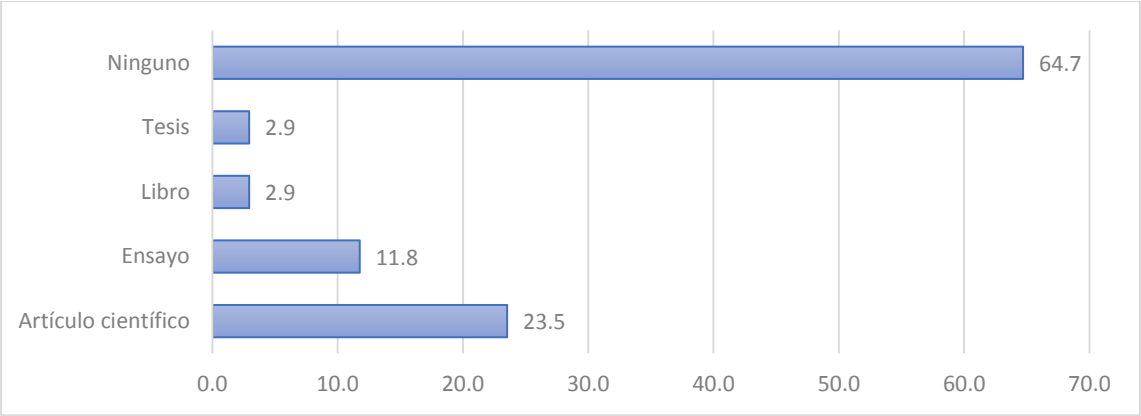

Figura 40. Uso del servicio de Catálogo Web, según tipo de publicación.

3.4.1.2. Frecuencia de uso del servicio

Respecto a la frecuencia del uso del servicio del Catálogo Web en línea, en los extremos tenemos a los usuarios que emplean el servicio una vez al año con 5 personas que representa el 14.7% y, 1 persona encuestada que emplea el servicio más de una vez a la semana, que representa el 2.9%. Dejando de lado los extremos, serán en los puntos medios donde se concentrará la mayor cantidad de personas que usan el Catálogo Web en línea. Son 23 encuestados quienes usan el servicio una vez al mes, lo que denota que es el rango mayor con un porcentaje de 67.6%, y las personas que reportaron usar al Catálogo Web en línea una vez a la semana llegan a un porcentaje de 14.7% (5 usuarios).

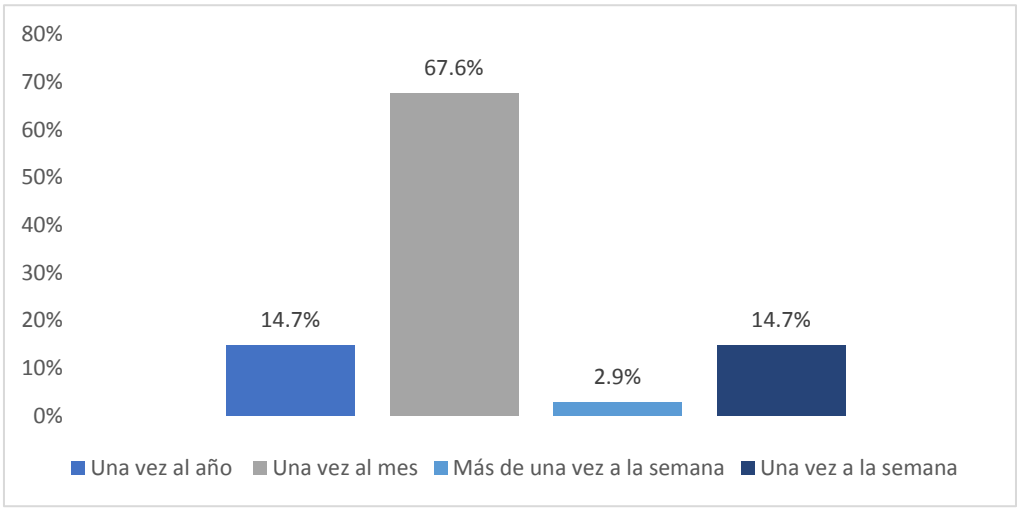

Figura 41. Frecuencia de uso del Catálogo Web en línea.

3.4.1.3. Modalidad del uso del servicio

Con relación a las modalidades de acceso al servicio del Catálogo Web en línea, vemos que tanto la web del Sineace como la web del CIR son las más usadas como plataformas de acceso: 73.5% de la totalidad de usuarios las emplea. Luego está el link del catálogo en línea, del cual hacen uso el 29.4% de los usuarios de este servicio.

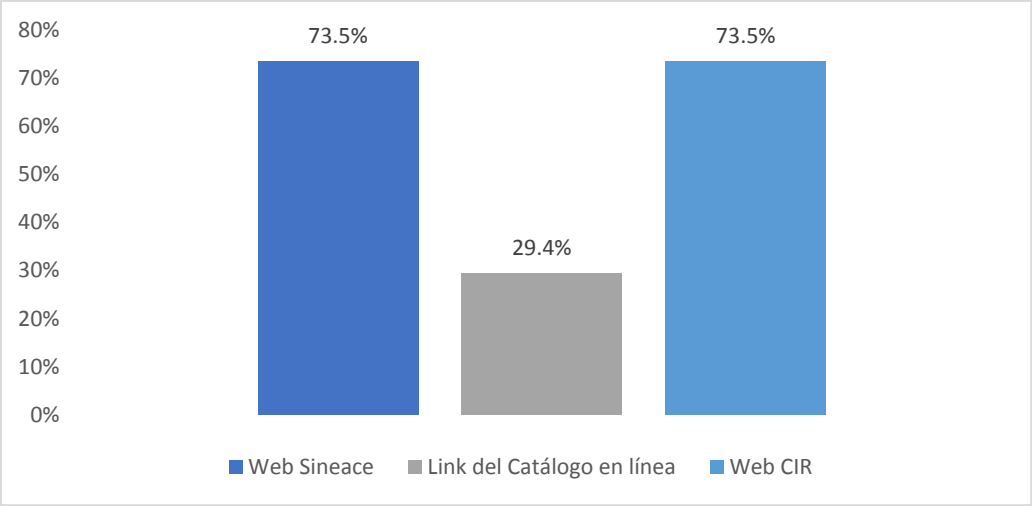

Figura 42. Modalidad de uso del Catálogo Web en línea.

3.4.2. De la satisfacción/percepción del servicio

3.4.2.1. Satisfacción del servicio

En cuanto a la satisfacción que los usuarios dan al servicio de bases de datos bibliográficas se sitúan entre satisfecho y muy satisfecho con un 85.3% por ciento. Las categorías de *insatisfecho* y *muy insatisfecho,* juntas, hacen un porcentaje de 14.7%.

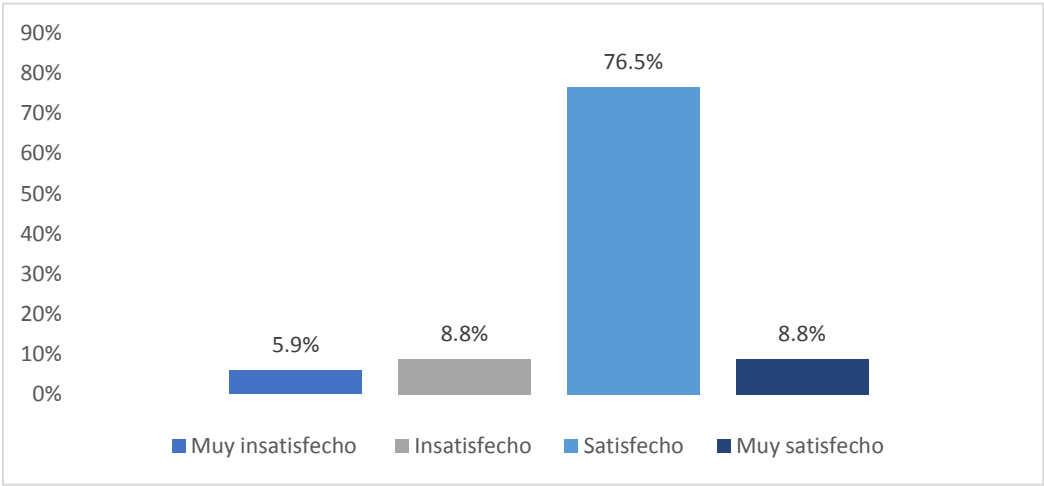

Figura 43. Satisfacción de los usuarios del Catálogo Web.

3.4.2.2. Expectativas del servicio

Con la intención de medir los niveles de utilidad (expectación) del servicio de Catálogo Web en línea, se preguntó a los usuarios si hallaron lo que buscaban al emplear dicho servicio. Así, se reporta que el servicio de Catálogo Web en línea tiene utilidad para los usuarios, ya que estos manifestaron encontrar lo que buscan *casi siempre* y *siempre*. Esto representa un 82.4% de la totalidad de usuarios.

Es necesario aclarar que ningún usuario respondió que el catálogo web en línea no tiene algún grado de utilidad.

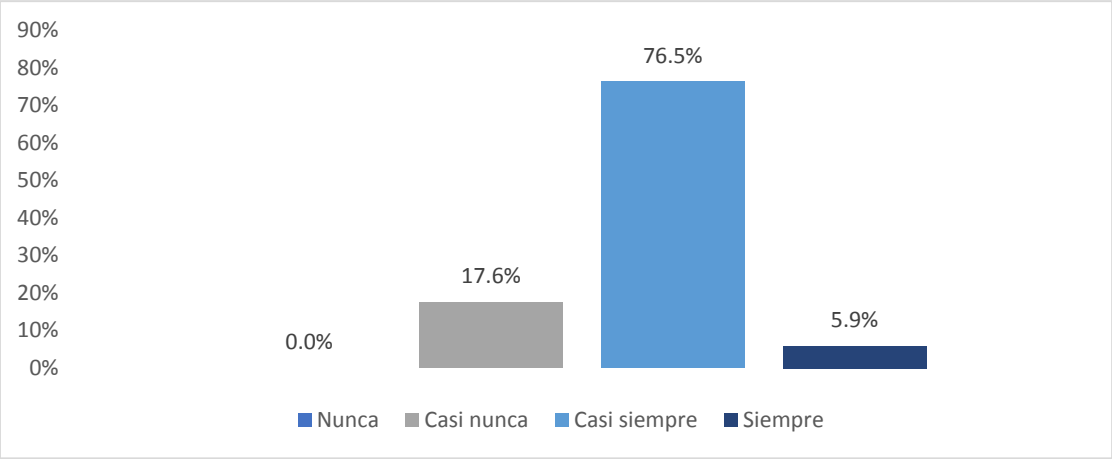

Figura 44. Nivel de utilidad que encontraron los usuarios del Catálogo Web.

3.5. Alertas bibliográficas

El servicio de Alertas bibliográficas brinda a los usuarios del Sineace la recepción, de manera periódica, de productos informativos relevantes y actualizados en los campos de su interés, según su perfil personalizado realizado por el Centro de Información y referencia.

A continuación se detallan los resultados de la encuesta respecto de este servicio.

3.5.1. De la demanda del servicio

3.5.1.1. Conocimiento del servicio

La encuesta revela que 79 personas encuestadas (59.4%) mencionan que han usado o usan el servicio de Alertas Bibliográficas, y 54 personas (40.6%) no lo usan. Este servicio se convierte en el segundo más usado.

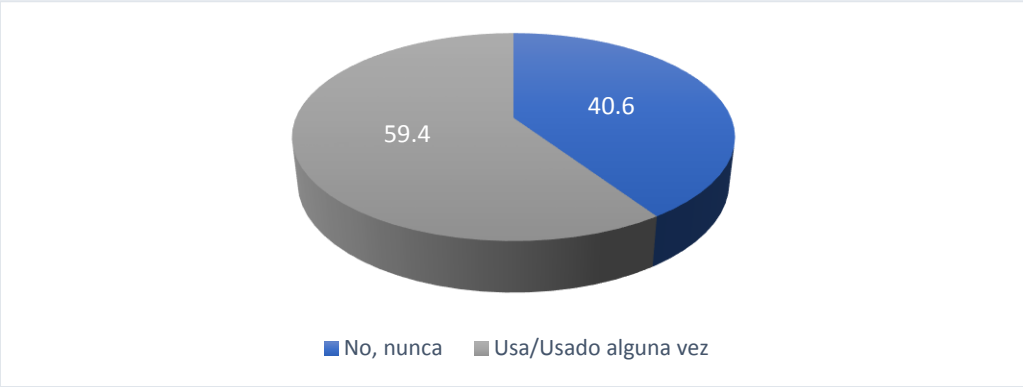

Figura 45. Uso del servicio de Alertas bibliográficas de las personas encuestadas.

En relación a la edad de la población encuestada y aquellas que respondieron usar o haber usado alguna vez el servicio de alertas bibliográficas, representan el 57% aquellos cuyas edades fluctúan

entre los 31 y 50 años. Por otro lado, en los extremos, tenemos a los usuarios de menos de 30 años de edad con un 6% y de 61 años a más con una representación del 14%.

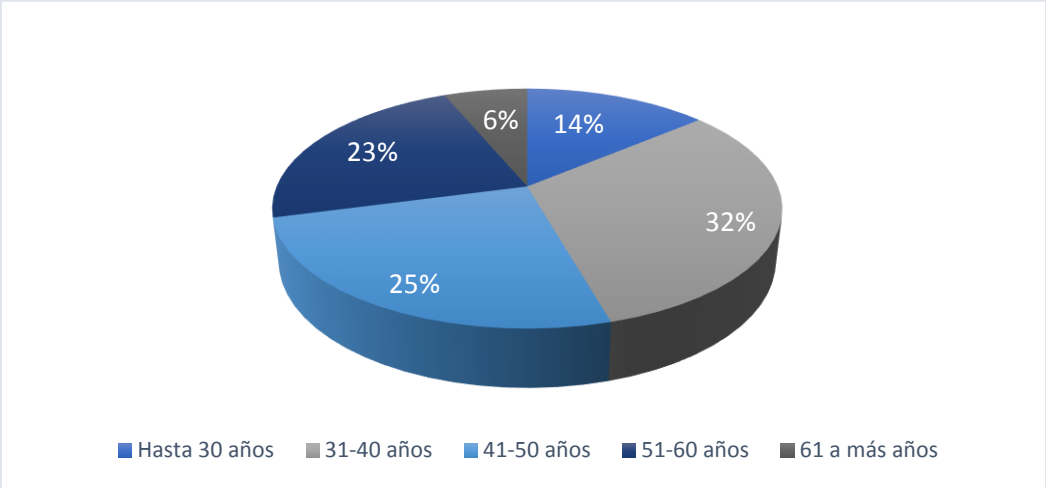

Figura 46. Uso del servicio de Alertas bibliográficas, según edad.

En el análisis del alcance que tienen las alertas bibliográficas, vemos que la concentración de una participación más activa en el uso de este servicio lo tiene la Secretaría Técnica con la totalidad de sus colaboradores que emplean el servicio. Seguidamente, tenemos a la Dirección de Evaluación y Certificación de Educación Superior, que de 13 personas que integran el equipo el 84.6% utiliza el servicio ya mencionado. Posteriormente, está la Dirección de Evaluación y Acreditación de Educación Básica Técnico Productiva, que del personal total (10) el 80% emplea dicho servicio. Por el contario, la oficina que menos usa el servicio es la de Planificación y Presupuesto, con un 35.7% de un total de 14 personas.

Por otro lado, se registra que los usuarios pertenecientes a la oficina de Asesoría Jurídica no reportan haber recibido alertas bibliográficas.

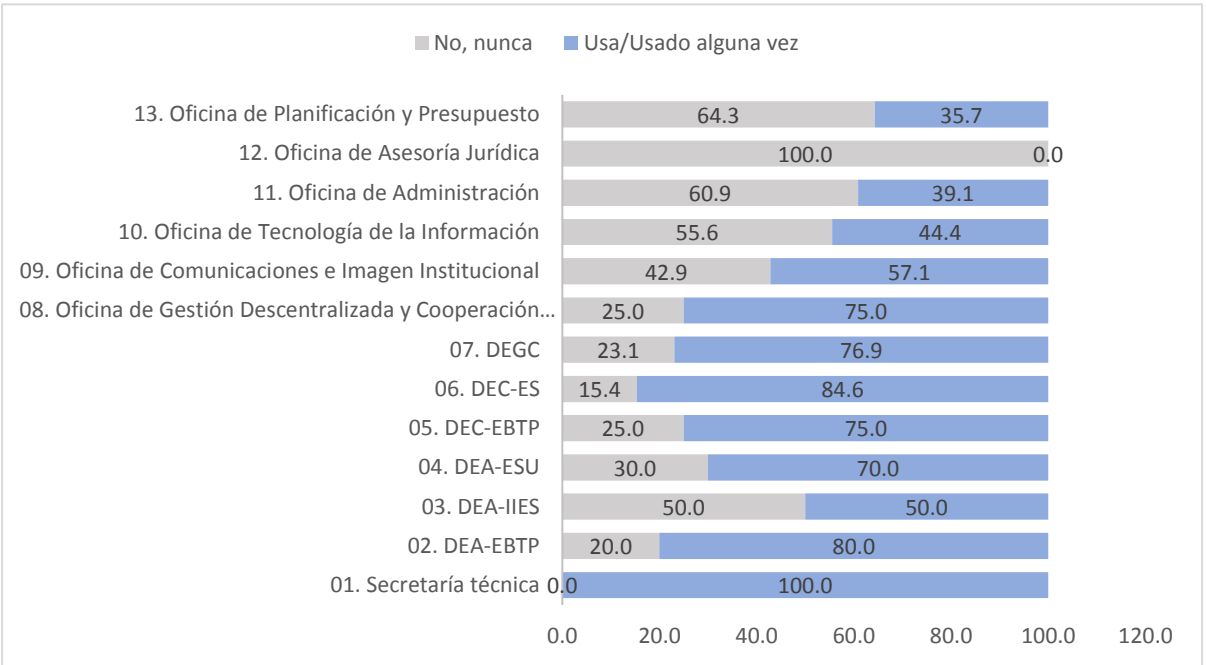

Figura 47. Uso del servicio de Alertas bibliográficas, según oficinas.

En relación al uso de los servicios y los años que viene colaborando el personal del Sineace, encontramos que quienes hacen un mayor uso del servicio de alertas bibliográficas son las personas que permanecen en la institución entre 1 a 5 años, ellos representan el 70% del grupo de usuarios. Seguido de los colaboradores que tiene una permanencia mayor a 5 años quienes representan el 16%. Los colaboradores que vienen laborando un tiempo menor a 6 meses, representan el 4%.

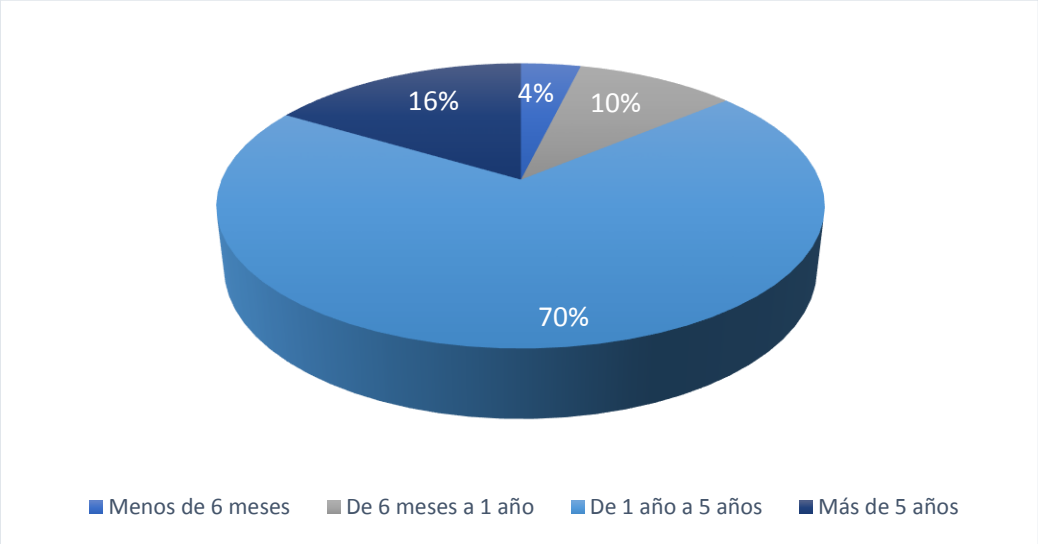

Figura 48. Uso del servicio de Alertas bibliográficas, según edad.

El 58% por ciento de los usuarios que usan o han usado el servicio de alertas bibliográficas del SINEACE tienen estudios concluidos de maestría o el grado de magister, seguido del grupo de usuarios con grado de bachiller que representan el 33%. En el extremo opuesto tenemos a los que han concluido el Doctorado o son doctores representan un 9% por ciento. Ningún técnico respondió usar o haber usado el servicio.

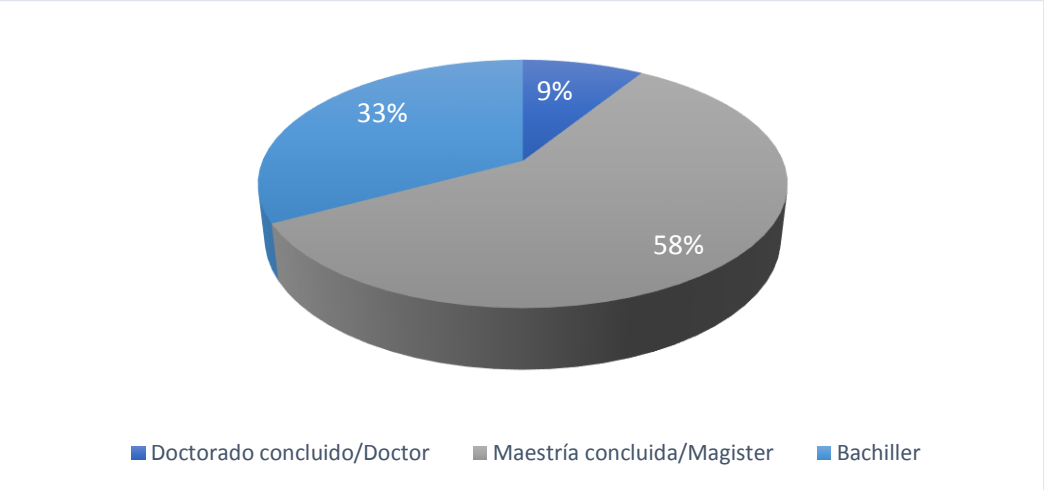

Figura 49. Uso del servicio de Alertas bibliográficas, según nivel de estudios.

En el mismo rubro, de los usuarios del Sineace que han usado o usan el servicio de alertas bibliográficas, el 33% ha conseguido publicar un trabajo académico, por lo que el porcentaje mayor (67%) corresponde a los usuarios que no han publicado ningún tipo de trabajo académico.

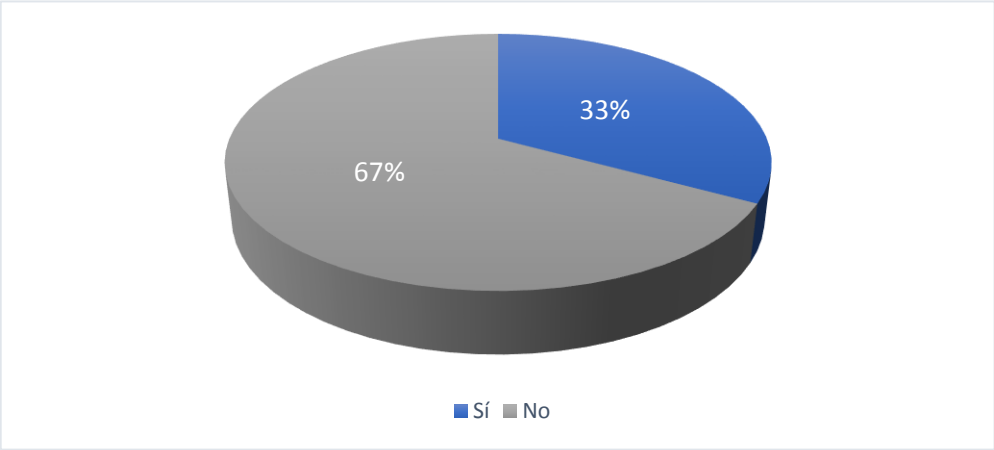

Figura 50. Uso del servicio de Alertas bibliográficas, según publicación.

En relación al punto anterior, el 17.7% de los usuarios del servicio de alertas bibliográficas reportan haber elaborado un artículo científico, seguido del 10.1% que mencionan haber escrito un ensayo y el 8.9% declara haber participado en la elaboración de un libro.

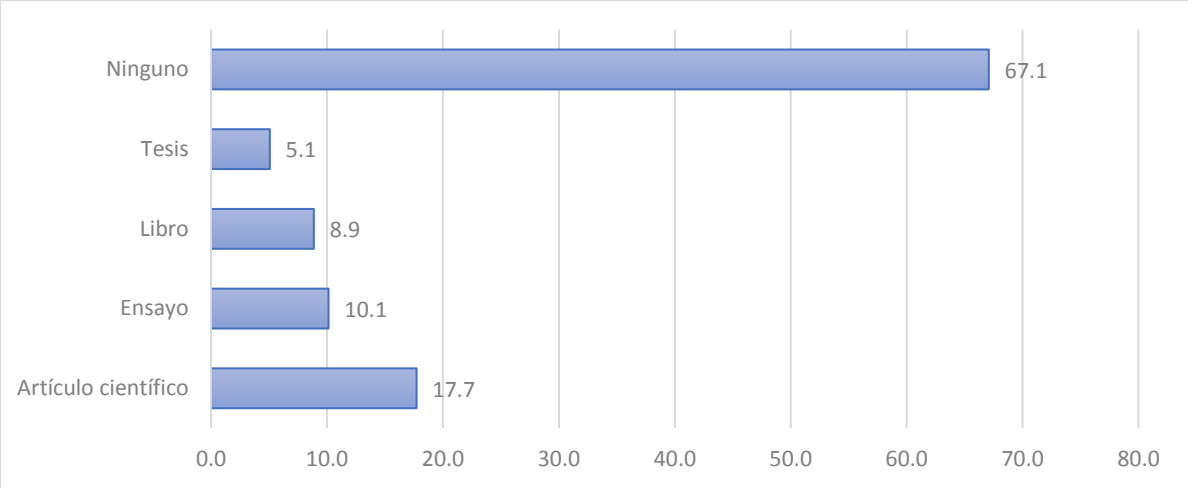

Figura 51. Uso del servicio de Alertas bibliográficas, según tipo de publicación.

3.5.2. De la satisfacción/percepción del servicio

3.5.2.1. Satisfacción del servicio

En cuanto a la satisfacción que los usuarios tienen del servicio de alertas bibliográficas se sitúan entre *satisfecho* y *muy satisfecho* con un 83.5%. En contraste, los niveles de insatisfacción (muy insatisfecho e insatisfecho) alcanzan un porcentaje de 16.5% respecto del servicio.

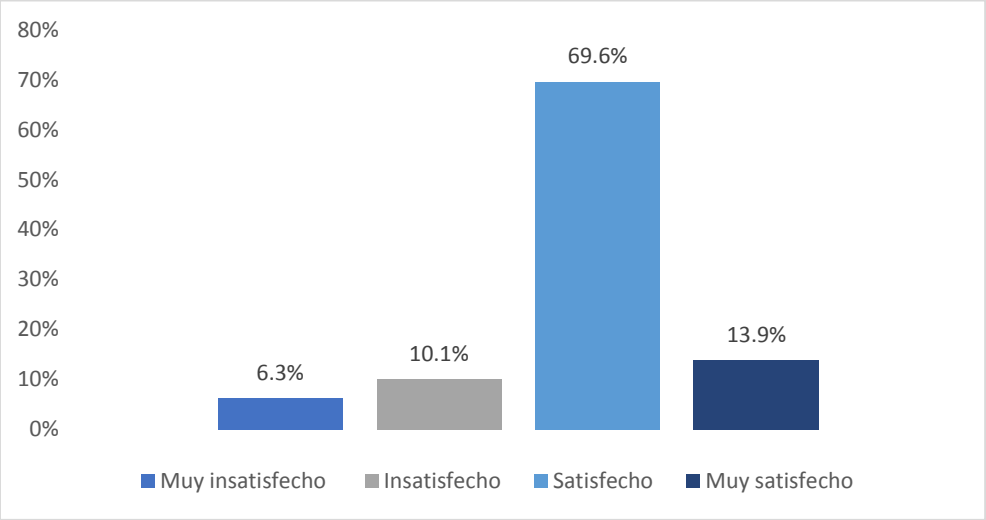

Figura 52. Satisfacción de los usuarios del servicio de alertas bibliográficas.

3.6. Atención de solicitudes de información

El servicio de búsquedas de información es un servicio directo y personalizado que viene acompañado principalmente de una estrategia de fortalecimiento de habilidad informacional.

El servicio se activa cuando los usuarios expresan sus necesidades de información sobre determinado tema (el pedido puede ser de información general, de respuestas rápidas o de información bibliográfica). Una vez tomado y clarificado el pedido se le da una solución a la pregunta del usuario. Esta respuesta es evaluada ya sea por complejidad, tiempo o eficiencia. En el caso de preguntas de búsquedas de información bibliográfica con alto nivel de complejidad se realiza una entrevista de referencia para su exacta solución.

3.6.1. Del uso del servicio

3.6.1.1. Conocimiento del servicio

La encuesta revela que 54 personas encuestadas (40.6%) mencionan que han usado o usan el servicio de Atención de Solicitud de Información, y 79 personas (59.4%) no lo usan. Este servicio se convierte en el quinto más usado. No obstante, debido al carácter personalizado de este servicio se advierte que 54 usuarios representan un hito considerable.

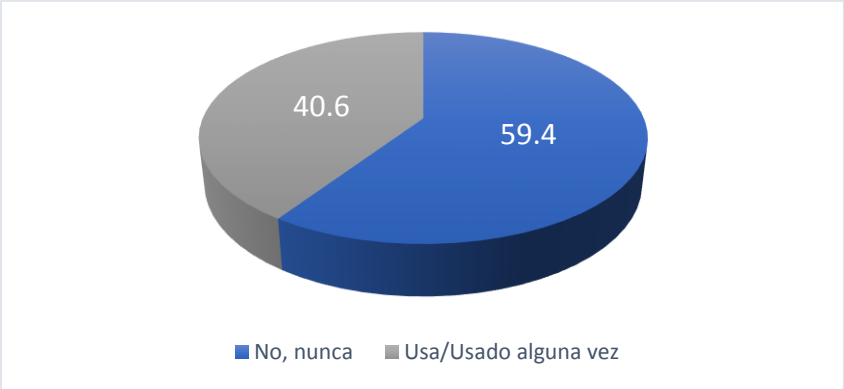

Figura 53. Uso del servicio de Atención de solicitudes de información de las personas encuestadas.

En relación a la edad de la población encuestada y aquellas que respondieron haber usado alguna vez el servicio de solicitudes de información representan el 60% y sus edades fluctúan entre los 31 a 50 años.

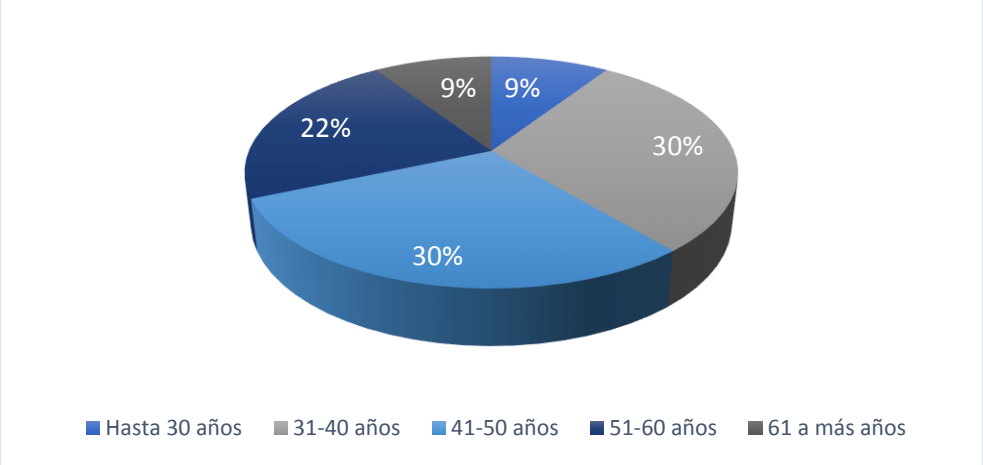

Figura 54. Uso del servicio de Atención de solicitudes de información, según edad.

Las oficinas con participación más activa en el uso del servicio de solicitudes de información son: la Dirección de Evaluación y Certificación de Educación Superior con 10 encuestados (18.5 %), seguidos del mismo número de encuestados y porcentaje por la Dirección de Evaluación y Gestión del Conocimiento. Otra Oficina que también hace uso o ha usado el servicio es la Dirección de Evaluación y Acreditación de Educación Básica Técnico Productiva con un 14.8 %.

Finalmente, será la oficina de Asesoría Jurídica la que no presenta usuarios de este servicio.

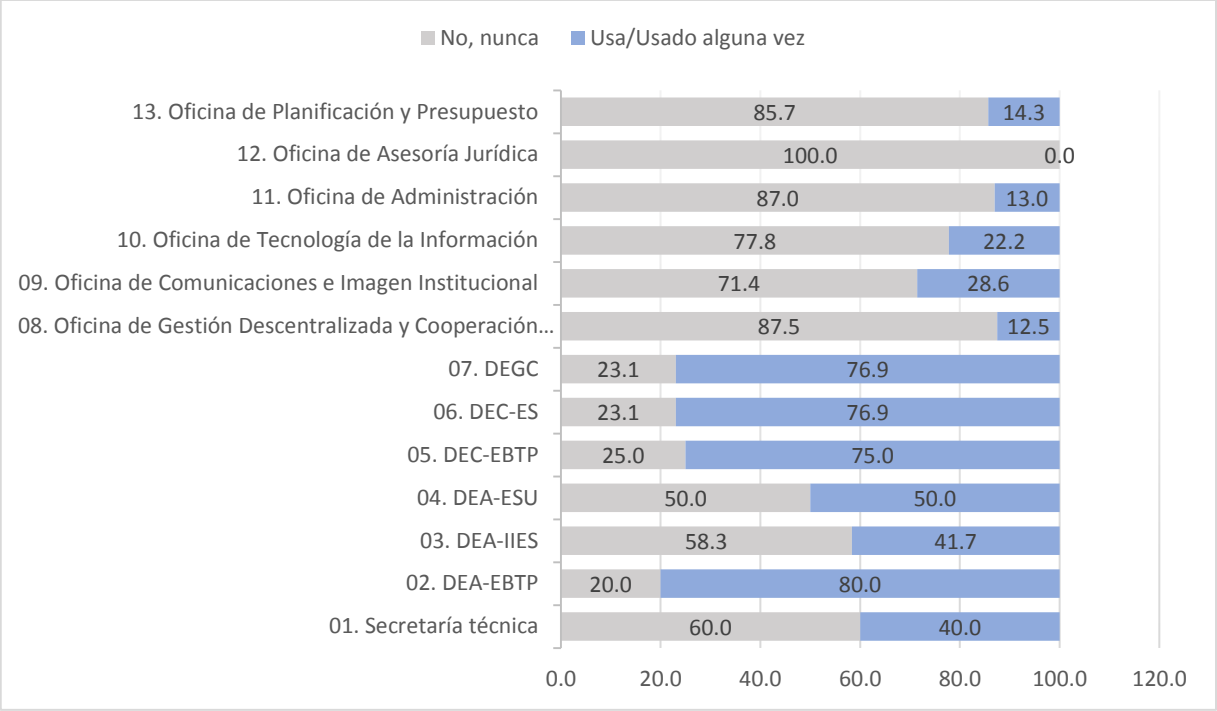

Figura 55. Uso del servicio de Atención de solicitudes de información, según oficina.

Quienes hacen un mayor uso del servicio de solicitudes de información son los colaboradores que llevan laborando en SINEACE un periodo de 1 a 5 años, ellos representan el 69% de nuestro grupo de usuarios. Seguido de los colaboradores que tiene una permanencia mayor a 5 años quienes representan el 20%. Los colaboradores que vienen laborando un tiempo menor a 6 meses, representan el 4%.

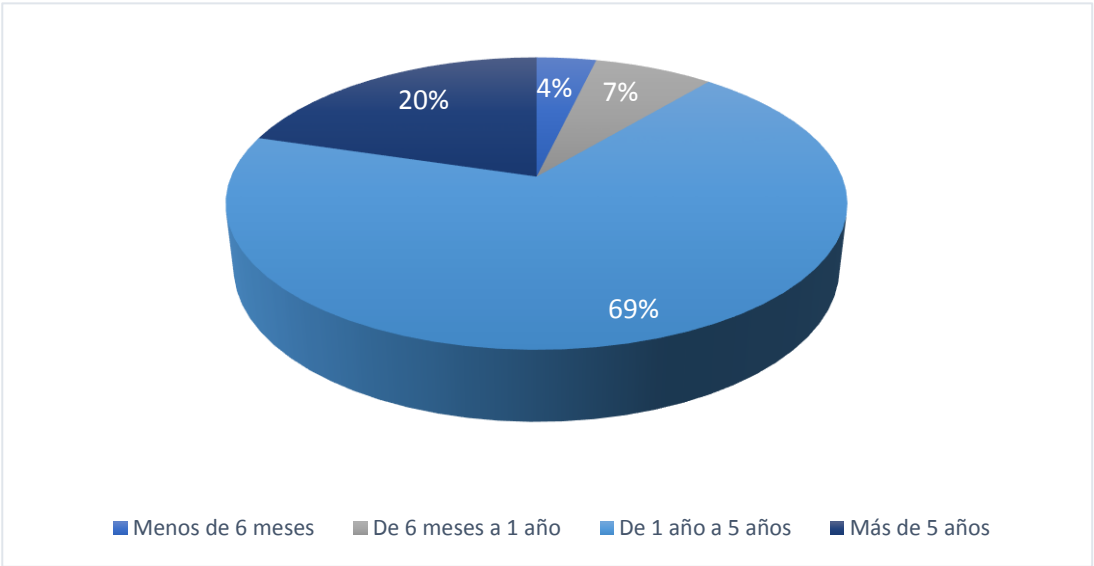

Figura 56. Uso del servicio de Atención de solicitudes de información, según años de servicio.

En referencia al ámbito académico, el 57% de los usuarios que usan o han usado el servicio de solicitudes de información del SINEACE tienen estudios concluidos de maestría o el grado de magister; seguido del grupo de usuarios con grado de bachiller que representan el 30%, y luego tenemos a los que han concluido estudios de doctorado y ostentan el grado de doctor, con un 11%. En el extremo opuesto tenemos a los técnicos con el 2%.

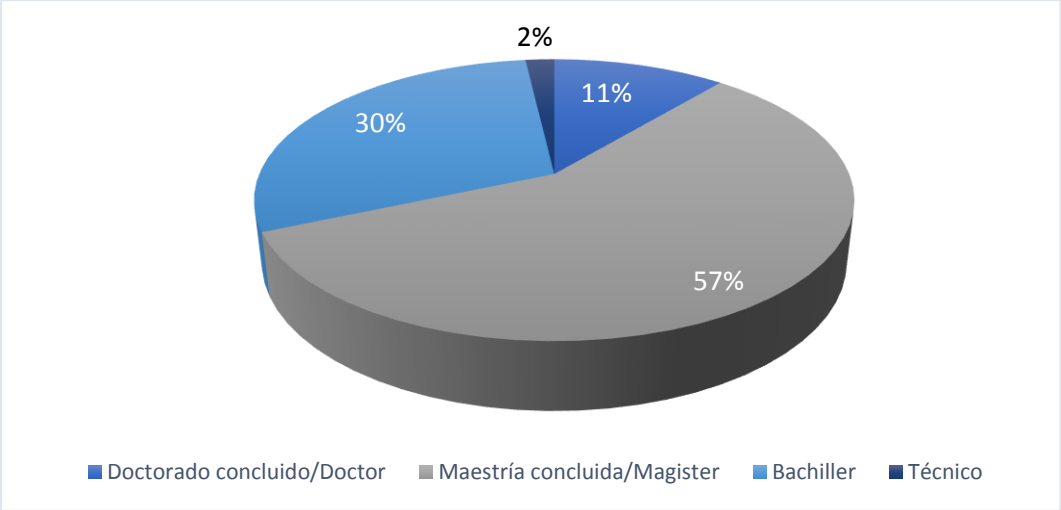

Figura 57. Uso del servicio de Atención de solicitudes de información, según nivel de estudios.

En cuanto a la producción académica se puede observar que el 35% de los usuarios que emplean el servicio de atención de solicitudes de información han publicado algún trabajo académico. Por ende, el 65% de estos usuarios no han hecho publicación alguna, lo que nos da un panorama negativo debido a que no se condice el número de personas que publican con el uso de este servicio. Cabe mencionar que esto ocurre en los cinco servicios anteriores.

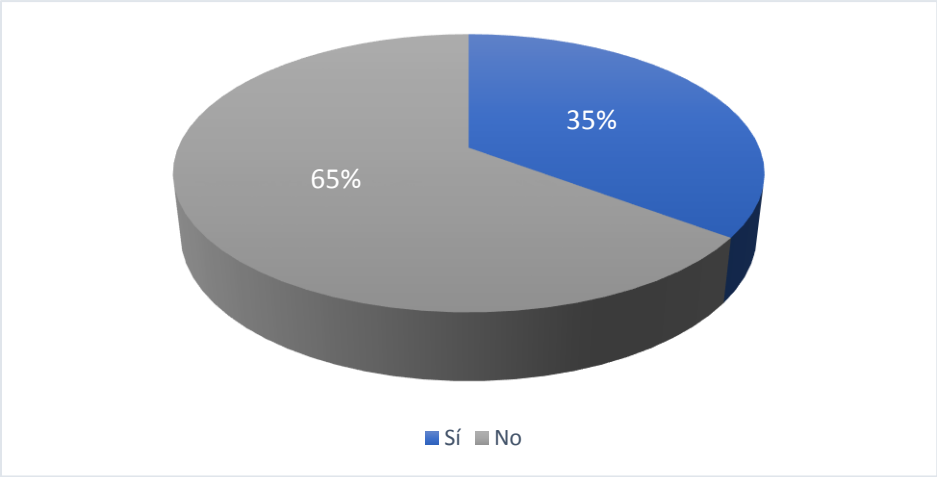

Figura 58. Uso del servicio de Atención de solicitudes de información, según publicaciones.

El mayor número de usuarios del servicio de atención de solicitudes de información que han contestado haber publicado algún tipo de trabajo académico corresponde a quienes elaboraron y publicaron un artículo científico (16.7%). Seguidamente está el personal que ha participado en la elaboración de libros y ensayos, ambos con 11.1% cada uno. Finalmente, el personal usuario de este servicio que ha elaborado tesis representará el 3.7%.

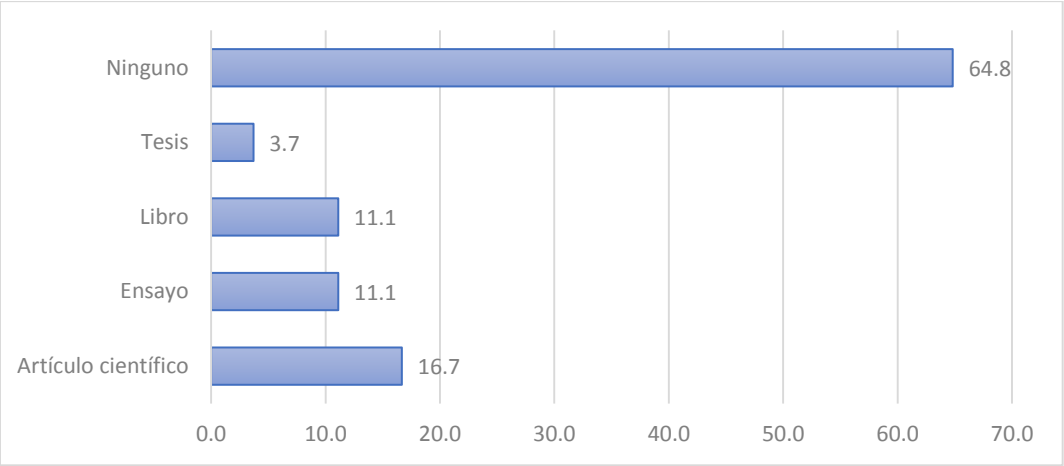

Figura 59. Uso del servicio de Atención de solicitudes de información, según tipo de publicación.

3.6.1.2. Frecuencia de uso del servicio

Respecto a la frecuencia del uso del servicio de la Atención de Solicitudes de Información, el porcentaje más elevado se corresponde con aquellos usuarios que utilizan el servicio cada 6 meses con 24 personas, representando un 44.4%. Le siguen los usuarios que emplean el servicio una vez al mes, con 22 personas, que corresponde a un porcentaje de 40.7%. Finalmente, serán los usuarios que usan el servicio cada 15 días y una vez a la semana o más, con una cantidad de usuarios de 5 (9.3%) y 3 (5.6%) respectivamente.

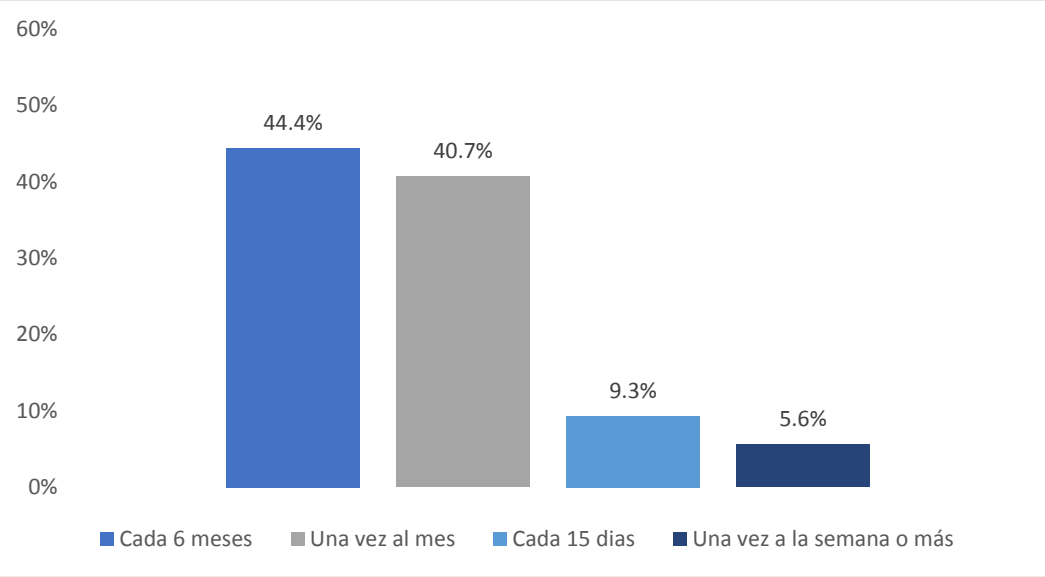

Figura 60. Frecuencia del uso del servicio de Atención de solicitudes de información.

3.6.2. De la satisfacción/percepción del servicio

3.6.2.1. Satisfacción del servicio

En cuanto a la satisfacción que los usuarios percibe del servicio de solicitudes de información, este se sitúa entre satisfecho y muy satisfecho con un 85.2% por ciento. Por el contrario, las categorías de insatisfecho y muy insatisfecho alcanzan un 14.9%.

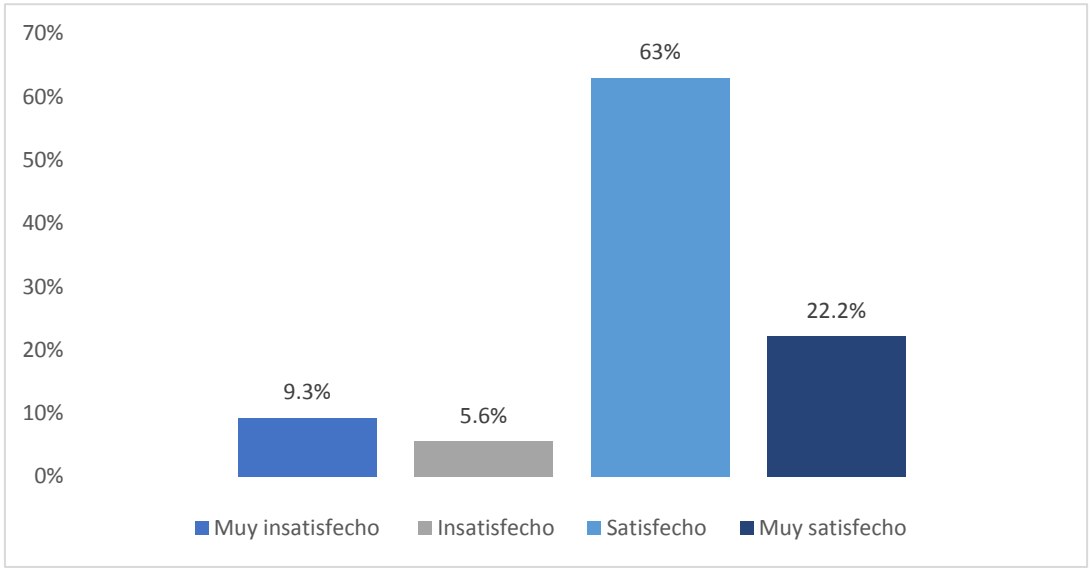

Figura 61. Satisfacción de los usuarios del servicio de Atención de solicitudes de información.

3.6.2.2. Expectativas del servicio

Evaluando, ahora, los niveles de expectación de los usuarios de la Atención de Solicitudes de Información, traducido en niveles de utilidad, identificamos que predominan las respuestas en torno a las categorías *casi siempre* y *siempre*, con un porcentaje de 92.6% de los usuarios del servicio en mención.

Es necesario mencionar que la información recogida gira en base a si el encuestado encontró lo que buscaba al momento de acceder al servicio en cuestión.

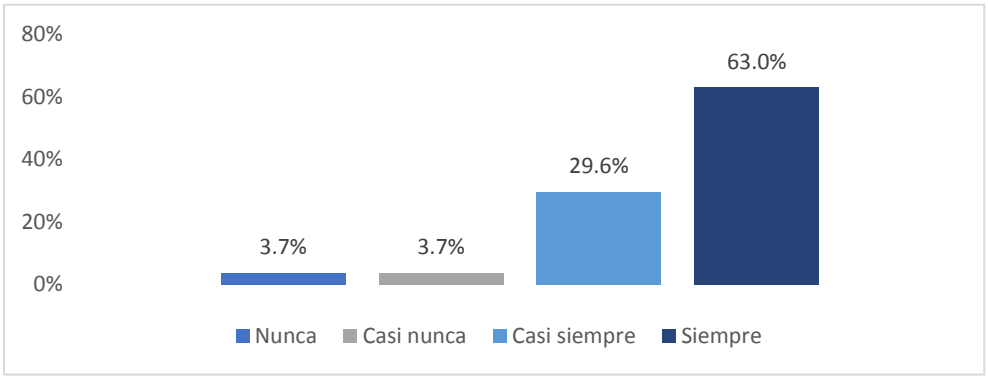

Figura 62. Nivel de utilidad que hallaron los usuarios del servicio de Atención de solicitudes de información.

3.7. Percepciones generales de los servicios del Centro de Información y Referencia

3.7.1. Del uso y satisfacción general

Al analizar lo manifestado por los usuarios de todos los servicios que el CIR brinda, notamos que el 73.6% (78 personas) se encuentran satisfechas con estos. Seguidamente, tenemos un 11.3% (12 personas) que están muy satisfechas con los servicios en su totalidad. Por el contrario, 15.1% (16 personas) respondieron que se encuentran insatisfechas o muy insatisfechas con los servicios, pero el porcentaje es muy bajo respecto de las personas satisfechas.

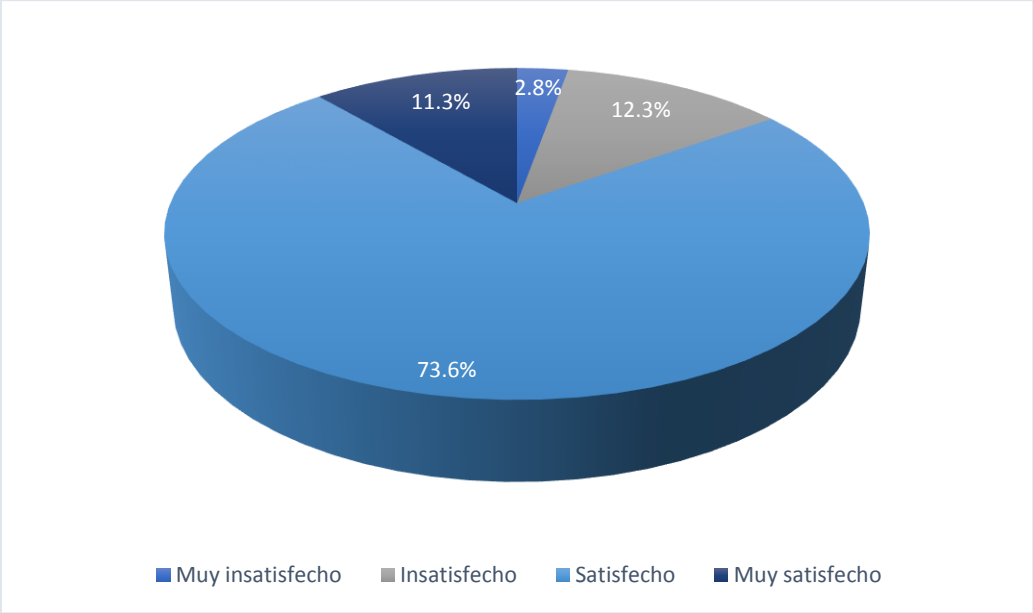

Figura 63. Niveles de satisfacción general de todos los servicios ofrecidos por el CIR.

De igual importancia es detallar los niveles de satisfacción por cada servicio. Con esto se podrá tener un panorama más claro para tomar acciones que mejoren los niveles en caso lo amerite. En ese sentido, el servicio con el más alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios es el de Repositorio Institucional, con un 90.8%. El Metabuscador es el segundo servicio con mayor nivel de satisfacción con un 90%. Luego, la Atención de solicitudes de información tiene un nivel de satisfacción de 85.2% respecto de los usuarios de este servicio. Seguidamente están los servicios de Base de Datos Bibliográficos y Catálogo Web en Línea con 85% de satisfacción cada uno. Finalmente se encuentra el servicio de Alertas bibliográficas, con un porcentaje de satisfacción del 83.5%.

Por otro lado, los niveles de uso de los servicios fluctúan entre el 25% y 60%. Por consiguiente, tenemos que el servicio más usado es el de Repositorio Institucional, con un 65.4%. Luego, el 59.4% de usuarios emplea el servicio de Alertas bibliográficas. Seguidamente, el 54.9% de la totalidad de usuarios accede al servicio del Metabuscador. Los servicios de Bases de datos bibliográficos y de Atención de solicitudes

de información tienen un porcentaje de uso de 43.6% y 40.6% respectivamente. Por último, será el Catálogo web en línea que tenga un nivel de uso de 25.6%, la más baja de todos los servicios.

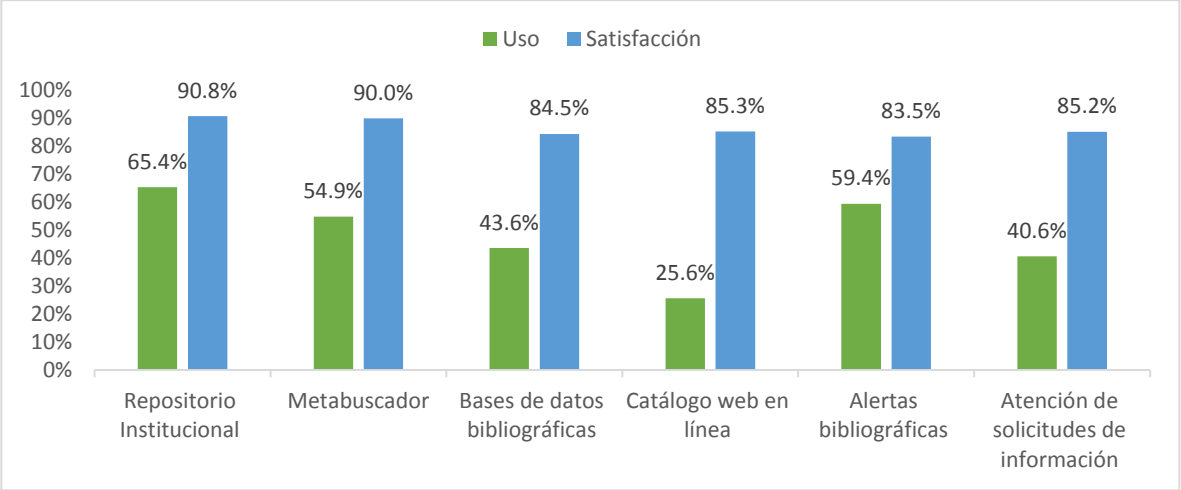

Figura 64. Niveles de uso y satisfacción general de todos los servicios ofrecidos por el CIR.

3.7.2. De las propuestas de mejora

A los usuarios trabajadores del Sineace se les pidió dar propuestas que aporten a extender y/o mejorar los servicios brindados por el CIR. La pregunta fue formulada con opción múltiple, con posibilidad de ingresar propuestas que no fueron contempladas en las alternativas planteadas en la pregunta. En ese sentido, el 59.4% de los usuarios opinó que debería haber mayor difusión mediante e-mail. Seguidamente, el 58.5% de la totalidad de usuarios recomendó que se den capacitaciones personalizadas sobre los servicios. Mejorar la Web del CIR fue una propuesta que escogió el 40.6% de los usuarios. Finalmente, el 8.5% de los encuestados presentó nuevas propuestas para el mejoramiento de los servicios del CIR.

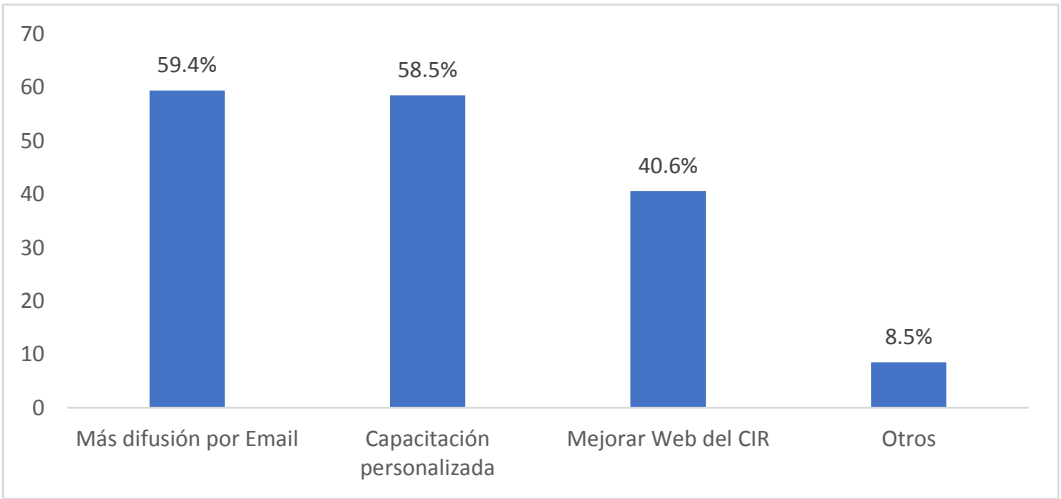

Figura 65. Propuestas de mejor para los servicios del CIR.

3.8. Análisis inferencial de los servicios que brinda el CIR

Para hacer un análisis inferencial de los resultados de la encuesta CIR, se identificaron las relaciones entre las variables de Satisfacción (por cada servicio) y Frecuencia de uso (por cada servicio); y variables de Nivel educativo y el Tiempo de trabajo en el Sineace. Para esto, se utilizó el *Test exacto de Fisher*, que permite estimar si existe relación entre las variables ya mencionadas.

Por lo tanto, se concluye que, estadísticamente, muestran asociación las siguientes relaciones:

El perfil de los usuarios de los servicios del Repositorio institucional y el de Alertas bibliográficas presentan una relación positiva en cuanto a los niveles de estudios alcanzados y el grado de satisfacción de uso de dichos servicios. Es decir, mientras mayor es el nivel académico alcanzado por el trabajador, mayor es su nivel de satisfacción con estos servicios.

	Nivel de estudios	**Fuerza de Asociación**
Satisfacción de uso	Repositorio Institucional	Cramer´s V = 0.316 Mediano
	Alertas bibliográficas	Cramer´s V = 0.308 Mediano

Tabla 1. Relación entre satisfacción de uso y nivel de estudio

Por otro lado, los usuarios que hacen uso más frecuente de los servicios de Atención de solicitudes de información y Catálogo Web en línea, se caracterizan por tener mayor tiempo laborando en el Sineace.

	Tiempo de trabajo	**Fuerza de Asociación**
Frecuencia de uso	Atención de solicitudes de información	Cramer´s V = 0.421 Mediano – Grande
	Catálogo web en línea	Cramer´s V = 0.431 Mediano – Grande

Tabla 2. Relación entre frecuencia de uso y tiempo de trabajo

Cabe mencionar que si bien podemos afirmar que existe asociación entre las variables, entre estas hay niveles en cuanto a la fuerza de asociación (tamaño del efecto). Para poder calcular dicha fuerza, se usó el valor de Cramer's V. Para una mejor interpretación de este valor, se divide en tres niveles que deben alcanzar un valor mínimo que a continuación se detalla:

- Pequeño: 0.1
- Mediano: 0.3
- Grande: 0.5

En relación a lo mencionado, como se observa en la *tabla 1,* la fuerza de asociación encontrada en los servicios de Repositorio Institucional y Alertas bibliográficas respecto de la relación entre la satisfacción de uso y nivel de estudios, es de nivel mediano ya que los valores de Cramer´s V son de 0.316 y 0.308 respectivamente.

Acerca de la fuerza de asociación entre la frecuencia de uso y tiempo de trabajo, en los servicios de Atención de solicitudes de información y Catálogo web en línea, según la *tabla 2*, es de nivel mediano – grande, ya que los valores de Cramer´s V alcanzan el 0.421 y 0.431, respectivamente, acercándose mucho a 0.5.

Conclusiones

La realización de la encuesta a los usuarios tiene por objetivo conocer con detalle el uso y satisfacción de los servicios del Centro de Información y Referencia, con el fin de procurar la mejora de los mismos y proponer las acciones o cambios que sean necesarios.

En base a ello la evidencia presentada muestra que el uso de los servicios que brinda el Centro de Información y Referencia –CIR bordea en promedio el 46.6% a nivel institucional. Siendo el Repositorio Institucional el servicio más usado por los encuestados, con un 65.4%. Seguidamente, el servicio de alertas bibliográficas tiene un porcentaje de uso de 59.4%. Finalmente, el servicio menos usado es el de catálogo en línea, con 25.6%.

El mayor porcentaje de uso de los servicios del CIR respecto de la edad se concentra en el grupo entre los 31 y 50 años. Usuarios que en su mayoría han cursado estudios de maestría o alguna especialización.

Entre las direcciones que más usan los servicios que brinda el CIR destacan la Dirección de Evaluación y Certificación de Educación Superior, seguida de la Dirección de Evaluación y Gestión del Conocimiento.

Respecto al tiempo que vienen laborando los usuarios que utilizan con mayor frecuencia los servicios en el Sineace, los porcentajes bordean, en su mayoría, el 70% en relación a un periodo de tiempo de 1 a 5 años. Podemos afirmar que los usuarios con este rango de años tienen insertado en su dinámica de trabajo el uso de un Centro de Información en sus labores.

Los usuarios que más emplean los servicios del CIR son los que tienen estudios de maestrías concluidas o magister; ya que los porcentajes de uso respecto de esta categoría oscilan entre 55% y 62%. Le siguen los bachilleres, donde el porcentaje alcanza un rango entre 24% y 33%. A continuación están los usuarios que han concluido estudios de doctorado o tienen el grado de doctor, con porcentaje que fluctúa ente 10% y 14%. Finalmente, están los usuarios que son técnicos quienes alcanzan un máximo de 3% respecto del uso de los servicios que brinda el CIR.

Entre 46% y 68% del personal usuario emplea los servicios del CIR una vez al mes; siendo los servicios de catálogo en línea, repositorio institucional y atención de solicitudes los de mayo, mediano y menor uso, respectivamente en ese periodo de tiempo. Cabe recalcar que el periodo de *una vez al mes* es el que mayor porcentaje obtuvo respecto de la frecuencia de uso.

La satisfacción general del personal usuario respecto de los servicios brindados por el CIR alcanza un 84.9%. En ese sentido, el servicio de repositorio institucional recibió un porcentaje 90.8%, seguido del servicio de metabuscador con un 90%. A continuación, tenemos que los servicios de catálogo en línea, atención de solicitudes de información y bases de datos bibliográficas alcanzan un porcentaje de satisfacción de 85.3%, 85.2% y 84.5% respectivamente. Finalmente, el servicio de alertas bibliográficas obtiene un 83.5%. Mencionamos que estos porcentajes son la suma de las categorías de *satisfecho* y *muy satisfecho.*

Con esto podemos concluir que si bien se necesitan crear estrategias que contemplen acciones que conlleven a mejorar los servicios que brinda el CIR a los colaboradores del Sineace, el margen de insatisfacción es bajo en relación a la satisfacción que tienen los usuarios respecto de los servicios.

Por lo que se refiere a las propuestas de mejora que reportaron los usuarios de los servicios, la mayor difusión por e-mail y capacitaciones personalizadas son las acciones que más recomiendan, ya que el

59.4% y 58.5% de los usuarios, respectivamente, escogieron esas opciones. Hay que hacer notar que el carácter de la pregunta fue de opción múltiple.

Finalmente, al buscar grados de asociación entre variables de niveles de satisfacción de uso (por cada servicio) y frecuencia de uso (también por cada servicio) con variables de niveles de estudio y tiempo de trabajo en el Sineace, se observa que los únicos servicios que tienen relación con estas variables son cuatro: Repositorio Institucional, Alertas bibliográficas, Atención de solicitudes de información y Catálogo web en línea. En ese sentido, los usuarios de los primeros dos servicios mencionados se caracterizan por tener un mayor nivel educativo y al mismo tiempo presentan mayor satisfacción en cuanto al uso de los servicios. Por otro lado, en los usuarios de los dos últimos servicios se encuentra que la mayor frecuencia de uso de estos está relacionada con el mayor tiempo que vienen laborando en el Sineace.

Recomendaciones

El uso general de los servicios del CIR (46.6%) muestra espacio para un margen de crecimiento. La capacidad de incrementar el uso de los servicios del CIR debe analizarse en función a las necesidades de cada oficina de Sineace, ya que no todas demandan los servicios del CIR por igual.

La satisfacción general con los servicios del CIR, que se encuentra en 84.9%, muestra que existe margen para el crecimiento en la satisfacción. Dos servicios muestran niveles de satisfacción superiores al 90%, con lo cual, si bien existe margen para la mejora, ya se encuentran en niveles altos de satisfacción. No obstante, deben explorarse un poco más los motivos de la insatisfacción pues podrían estar referidos a características propias de los servicios. Por ejemplo, la insatisfacción con las bases de datos puede referirse a que los usuarios desean obtener más referencias de lo que les brinda la suscripción actual.

Es menester considerar, al momento de crear las estrategias de mejora de los servicios, las propuestas de mejora que los mismos usuarios reportan ya que puede precisar y orientar las acciones para llegar de manera óptima a cumplir el fin último de las estrategias a plantear.

Las estrategias a plantear deben considerar, a su vez, la relación que existe entre la frecuencia de uso y el tiempo de trabajo que tienen los usuarios de los servicios de Atención de solicitudes de información y Catálogo web en línea. Esto en la medida en que se orienten a elevar los niveles de uso existentes en estos dos servicios.

Es relevante seguir profundizando los resultados de la encuesta, ya que se pueden utilizar más datos por cada tipo de servicio, y realizar asociaciones inferenciales que den mayor información sobre el perfil de los usuarios y sus modalidades de uso.

Es recomendable preparar extractos de los resultados, para darlos a conocer entre los usuarios y difundirlos en la institución. Esta práctica es adecuada porque demuestra transparencia hacia los usuarios y manifiesta el compromiso del Centro de Información en su clara vocación de servicio de información.

Referencias

Cogorno Ventura, G. (2010). Centro de Información y Referencia de IPEBA: Manual de Organización y Gestión. Lima.

Crosby, M. (2015). Sistematización del Centro de Información y Referencia (CIR) del Sineace: IPEBA. Lima.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. México: Mc Graw-Hill Interamericana.

Sineace (2017). Modelo de Evaluación con fines de Mejora continua y acreditación de calidad en educación básica. Lima: Sineace.

Resolución N° 063 (2016). Modificación de la Norma que define la estructura funcional no orgánica transitoria del Ente Rector del SINEACE. Sineace. Diario oficial El Peruano.

Anexos

ENCUESTA DE EVALUACION DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y REFERENCIA

Estamos realizando una encuesta sobre el uso y satisfacción de los usuarios respecto de los servicios que brinda el Centro de Información y Referencia (CIR). Esto nos ayudará a realizar mejoras en los servicios existentes y a priorizar nuevas funcionalidades.

Si desea realizar alguna pregunta sobre la encuesta, puede enviar un correo electrónico a Vanessa Abanto - vabanto@sineace.gob.pe

A. Perfil de usuario

1.- Sexo:

1. Femenino
2. Masculino

2.- Edad:

1. Hasta 30 años
2. 31-40 años
3. 41-50 años
4. 51-60 años
5. 61 a más años

3.- Marque la dirección u oficina a la que pertenece:

1. Presidencia
2. Secretaría Técnica
3. DEA-EBTP
4. DEA-IIES
5. DEA-ESU
6. DEC-EBTP
7. DEC-ES
8. DEGC
9. Oficina de Gestión Descentralizada y Cooperación Técnica
10. Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional
11. Oficina de Tecnología de la Información
12. Oficina de Administración
13. Oficina de Asesoría Jurídica
14. Oficina de Planificación y Presupuesto

4. ¿Cuánto tiempo viene laborando en el Sineace?

1. Menos de 6 meses
2. De 6 meses a 1 año
3. De 1 año a 5 años
4. Más de 5 años

5. Nivel de estudios finalizados/Grado académico:

1. Doctorado concluido/Doctor
2. Maestría concluida/Magister
3. Bachiller
4. Técnico
5. Otros. Mencione_____

6. ¿Qué idioma(s) entiende/lee, escribe o habla fluidamente? Puede marcar más de uno.

1. Inglés Entiendo/leo ( ) Escribo/Hablo ( )
2. Francés Entiendo/leo ( ) Escribo/Hablo ( )
3. Portugués Entiendo/leo ( ) Escribo/Hablo ( )
4. Italiano Entiendo/leo ( ) Escribo/Hablo ( )
5. Chino Entiendo/leo ( ) Escribo/Hablo ( )
6. Alemán Entiendo/leo ( ) Escribo/Hablo ( )
7. Quechua Entiendo/leo ( ) Escribo/Hablo ( )
8. Otro. ¿Cuál?_____ Entiendo/leo ( ) Escribo/Hablo ( )

7. ¿Pertenece usted a algún grupo de investigadores, consorcio, red de investigación? Por ejemplo: Concytec, Researchgate, otros.

1. Sí
2. No

Escriba al/los grupo(s) de investigadores que pertenece (separe los grupos con comas)

_____

8. ¿Ha realizado alguna publicación de carácter académico o científico? Puede marcar más de una opción.

1. Artículo científico (publicado en revista indizada/indexada)
2. Libro
3. Ensayo
4. Otros_____
5. Ninguno

B.- Conocimiento y uso de los servicios del CIR

9.- ¿Usa o ha usado alguna vez, el servicio del Repositorio institucional del Sineace?

1. Usa/Usado alguna vez
2. No. Nunca…… (Ir al uso del metabsucador)

B. 1 Sobre el servicio del repositorio institucional Sineace

10. ¿De qué forma accede al repositorio institucional? Puede marcar más de una opción.

1. Por la página web del Sineace
2. Link del repositorio institucional
3. A través del buscador (metabuscador)

4. Por motores de búsqueda (Por ejemplo Google, Yahoo o MSM Search)

11.- ¿Con qué frecuencia ingresa al repositorio institucional?

1. Más de una vez a la semana
2. Una vez a la semana
3. Una vez al mes
4. Una vez al año

12. ¿Con qué finalidad usa o usó el repositorio institucional? Puede marcar más de una opción.

1. Búsqueda de publicaciones del Sineace
2. Búsqueda de Informes de viaje
3. Búsqueda de consultorías
4. Búsqueda de presentaciones (PPT)
5. Búsqueda de material multimedia
6. Otros. ¿Cuáles?_____

13. Cuando accedió al repositorio institucional ¿encontró lo que buscaba?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

14. Si usted es publicador (persona encargada de subir documentos al repositorio), responda lo siguiente (no es publicador pase a pregunta 16)
Denos su valoración sobre los siguientes procesos:

	Muy difícil	Difícil	Fácil	Muy fácil
Acceso al sitio web del repositorio institucional				
Ingreso con usuario y contraseña				
Registro de datos de autor y de título				
Ingreso de descriptores (palabras clave)				
Registro de la accesibilidad del documento (Open access, Restricted access o Closed Access)				
Ingreso del resumen del documento				

15. En caso de que haya encontrado algún inconveniente o dificultad al momento de subir un documento al repositorio institucional, menciónelo:

_____
_____

Si usted es aprobador (persona encargada de aprobar los documentos subidos por los publicadores al repositorio) responda lo siguiente (no es aprobador, pase a pregunta 18)

16. Denos su valoración sobre los siguientes procesos:

	Muy difícil	Difícil	Fácil	Muy Fácil
Acceso al sitio web del repositorio				
Ingreso con usuario y contraseña				
Decidir sobre accesibilidad del documento (Open access, Restricted access o Closed access)				
Aprobar el documento				

17. En caso de que haya encontrado algún inconveniente o dificultad al momento de aprobar un documento en el repositorio institucional, menciónelo:

_____
_____

18. ¿Cómo le ayuda el repositorio institucional a cumplir con sus funciones laborales en el Sineace?

_____
_____

19. En síntesis ¿Cuál sería su nivel de satisfacción al usar el repositorio institucional?

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Satisfecho
4. Muy satisfecho

20. ¿Cree que el servicio del repositorio institucional es importante para el Sineace?

1. Sí.
2. No. (pase a pregunta 22)

21. ¿Cómo mejoraría el servicio del repositorio institucional?

_____
_____

B. 2 Sobre el servicio del buscador (metabuscador)

¿Usa o ha usado alguna vez, el servicio del buscador (metabuscador)?

1. Usa/Usado alguna vez
2. No, nunca

22. ¿De qué forma accede al buscador (metabuscador)? Puede marcar más de una opción.

1. Por la página web del Sineace
2. Link del buscador (metabuscador)

3. Por el espacio web del Centro de Información/Biblioteca

23.- ¿Con qué frecuencia ingresa al buscador (metabuscador)?

1. Más de una vez a la semana
2. Una vez a la semana
3. Una vez al mes
4. Una vez al año

24. ¿Con qué finalidad usa o usó el buscador (metabuscador)? Puede marcar más de una opción.

1. Elaboración de documentos de investigación
2. Desarrollo de tesis
3. Elaboración de documentos de gestión
4. Otros. ¿Cuáles?_____

25. Cuando accedió al buscador (metabuscador) ¿encontró lo que buscaba?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

26. ¿Cómo ayuda el servicio del buscador (metabuscador) a cumplir con sus funciones laborales en el Sineace?

_____
_____

27. En síntesis ¿Cuál sería su nivel de satisfacción al usar el buscador (metabuscador)?

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Satisfecho
4. Muy satisfecho

28. ¿Cree que el servicio del buscador (metabuscador) es importante para el Sineace?

1. Sí.
2. No.

29. ¿Cómo mejoraría el servicio del buscador (metabuscador)?

_____
_____

B.3 Sobre el servicio de las bases de datos bibliográficas

¿Usa o ha usado alguna vez, el servicio de bases de datos bibliográficas (Ebsco)?

1. Usa/Usado alguna vez
2. No, nunca

30. ¿De qué forma accede al servicio de bases de datos bibliográficas? Puede marcar más de una opción.

1. Por la página web del Sineace
2. Link del buscador (metabuscador)
3. Por el espacio web del Centro de Información/Biblioteca

31.- ¿Con qué frecuencia ingresa a las bases de datos bibliográficas?

1. Más de una vez a la semana
2. Una vez a la semana
3. Una vez al mes
4. Una vez al año

32. ¿Con qué finalidad usa o usó el servicio de bases de datos bibliográficas? Puede marcar más de una opción.

1. Elaboración de documentos de investigación
2. Desarrollo de tesis
3. Elaboración de documentos de gestión
4. Otros. ¿Cuáles?_____

33. Cuando accedió al servicio de bases de datos bibliográficas ¿encontró lo que buscaba?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

34. ¿Cómo ayuda el servicio de las bases de datos bibliográficas a cumplir con sus funciones laborales en el Sineace?

_____
_____

35. En síntesis ¿Cuál sería su nivel de satisfacción al usar las bases de datos bibliográficas?

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Satisfecho
4. Muy satisfecho

36. ¿Cree que el servicio de bases de datos bibliográficas es importante para el Sineace?

1. Sí.
2. No. (pase a la siguiente sección)

37. ¿Cómo mejoraría el servicio de las bases de datos bibliográficas?

_____
_____

B.4 Sobre el servicio del catálogo en línea

¿Usa o ha usado alguna vez, el servicio de catálogo en línea?

1. Usa/Usado alguna vez
2. No, nunca

38. ¿De qué forma accede al catálogo en línea? Puede marcar más de una opción.

1. Por la página web del Sineace
2. Link del catálogo en línea
3. Por el espacio web del Centro de Información/Biblioteca

39.- ¿Con qué frecuencia ingresa al catálogo en línea?

1. Más de una vez a la semana
2. Una vez a la semana
3. Una vez al mes
4. Una vez al año

40. ¿Con qué finalidad usa o usó el catálogo en línea? Puede marcar más de una opción.

1. Elaboración de documentos de investigación
2. Desarrollo de tesis
3. Elaboración de documentos de gestión
4. Otros. ¿Cuáles?_____

41. Cuando accedió al servicio del catálogo en línea ¿encontró lo que buscaba?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

42. ¿Cómo le ayuda el servicio del catálogo en línea a cumplir con sus funciones laborales en el Sineace?

_____
_____

43. En síntesis ¿Cuál sería su nivel de satisfacción al usar el catálogo en línea?

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Satisfecho
4. Muy satisfecho

44. ¿Cree que el servicio del catálogo en línea es importante para el Sineace?

1. Sí.
2. No. (pase a la siguiente sección)

45. ¿Cómo mejoraría el servicio del catálogo en línea?

_____
_____

B.5 Sobre el servicio de alertas bibliográficas

46. ¿Ha recibido alertas bibliográficas del CIR?
    1. Si
    2. No, nunca

47. ¿Cuándo recibió el servicio de alerta bibliográfica el contenido le pareció pertinente?
    1. Siempre
    2. Casi siempre
    3. Casi nunca
    4. Nunca

48. ¿Cómo ayuda el servicio de alertas bibliográficas a cumplir con sus funciones laborales en el Sineace?

_____
_____

49. En síntesis ¿Cuál sería su nivel de satisfacción al recibir el servicio de alertas bibliográficas?
    1. Muy insatisfecho
    2. Insatisfecho
    3. Satisfecho
    4. Muy satisfecho

50. ¿Cree que el servicio de alertas bibliográficas es importante para el Sineace?
    1. Sí.
    2. No. (Pase a la siguiente sección)

51. ¿Cómo mejoraría el servicio de alertas bibliográficas?

_____
_____

B.6 Sobre el servicio de atención de solicitudes de información

¿Alguna vez ha solicitado información al CIR?
1. Si
2. No

52.- ¿Con qué frecuencia usa el servicio de solicitudes de información?
    1. Una vez a la semana o más
    2. Cada 15 días
    3. Una vez al mes

4. Cada 6 meses
5. Nunca lo he solicitado (pase a la pregunta 56)

53. ¿Con qué finalidad usa o usó el servicio de atención de solicitudes de información? Puede marcar más de una opción.

1. Elaboración de documentos de investigación
2. Desarrollo de tesis
3. Elaboración de documentos de gestión
4. Otros. ¿Cuáles?_____

54. Cuando usó el servicio de atención de solicitudes de información ¿recibió lo solicitado?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Casi nunca
4. Nunca

55. ¿Cómo ayuda el servicio de atención de solicitudes de información a cumplir con sus funciones laborales en el Sineace?

_____
_____

56. En síntesis ¿Cuál sería su nivel de satisfacción al solicitar el servicio de solicitudes de información?

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Satisfecho
4. Muy satisfecho

57. ¿Cree que el servicio de atención de solicitudes de información es importante para el Sineace?

1. Sí.
2. No. (Pase a la siguiente sección)

58. ¿Cómo mejoraría el servicio de atención de solicitudes de información?

_____
_____

C. Para finalizar

58. ¿Cuál sería su nivel de satisfacción con los servicios del CIR?

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Satisfecho
4. Muy satisfecho

59. ¿Cómo podríamos facilitar un mayor/mejor uso de los servicios del CIR? Puede marcar más de una opción.

1. Mayor difusión del servicio a través del correo electrónico
2. Capacitación personalizada
3. Mejorar el espacio web del CIR
4. Otros. Mencione:_____

60. ¿Quisiera conocer más a detalle los servicios del CIR?
    1. Sí
    2. No (Concluir encuesta)

Muchas gracias por su colaboración.

TABLAS RESUMEN DE NIVELES DE USO POR PORCENTAJE Y FRECUENCIA, SEGÚN OFICINA

Servicio	Repositorio Institucional		Solicitudes de Información		Metabuscador		BD Bibliográficas		Catálogo en Línea		Alertas Bibliográficas	
Oficina	No, nunca	Usa/Usado alguna vez	No, nunca	Usa/Usado alguna vez	No, nunca	Usa/Usado alguna vez	No, nunca	Usa/Usado alguna vez	No, nunca	Usa/Usado alguna vez	No, nunca	Usa/Usado alguna vez
02. Secretaría técnica	0.0%	100.0%	60.0%	40.0%	20.0%	80.0%	40.0%	60.0%	60.0%	40.0%	0.0%	100.0%
03. DEA-EBTP	10.0%	90.0%	20.0%	80.0%	40.0%	60.0%	0.0%	100.0%	60.0%	40.0%	20.0%	80.0%
04. DEA-IIES	16.7%	83.3%	58.3%	41.7%	41.7%	58.3%	50.0%	50.0%	83.3%	16.7%	50.0%	50.0%
05. DEA-ESU	20.0%	80.0%	50.0%	50.0%	30.0%	70.0%	50.0%	50.0%	70.0%	30.0%	30.0%	70.0%
06. DEC-EBTP	50.0%	50.0%	25.0%	75.0%	25.0%	75.0%	75.0%	25.0%	100.0%	0.0%	25.0%	75.0%
07. DEC-ES	7.7%	92.3%	23.1%	76.9%	30.0%	69.2%	23.1%	76.9%	69.2%	30.8%	15.4%	84.6%
08. DEGC	15.4%	84.6%	23.1%	76.9%	46.2%	53.8%	23.1%	76.9%	53.8%	46.2%	23.1%	76.9%
09. Oficina de Gestión Descentralizada y Cooperación Técnica	12.5%	87.5%	87.5%	12.5%	25.0%	75.0%	62.5%	37.5%	62.5%	37.5%	25.0%	75.0%
10. Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	14.3%	85.7%	71.4%	28.6%	85.7%	14.3%	57.1%	42.9%	85.7%	14.3%	42.9%	57.1%
11. Oficina de Tecnología de la Información	44.4%	55.6%	77.8%	22.2%	77.8%	22.2%	77.8%	22.2%	88.9%	11.1%	55.6%	44.4%
12. Oficina de Administración	78.3%	21.7%	87.0%	13.0%	78.3%	21.7%	82.6%	17.4%	82.6%	17.4%	60.9%	39.1%
13. Oficina de Asesoría Jurídica	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%
14. Oficina de Planificación y Presupuesto	50.0%	50.0%	85.7%	14.3%	78.6%	21.4%	100.0%	0.0%	78.6%	21.4%	64.3%	35.7%

Servicio	Repositorio Institucional		Solicitudes de Información		Metabuscador		BD Bibliográficas		Catálogo en Línea		Alertas Bibliográficas	
Oficina	No, nunca	Usa/Usado alguna vez	No, nunca	Usa/Usado alguna vez	No, nunca	Usa/Usado alguna vez	No, nunca	Usa/Usado alguna vez	No, nunca	Usa/Usado alguna vez	No, nunca	Usa/Usado alguna vez
02. Secretaría técnica		5	3	2	1	4	2	3	3	2		5
03. DEA-EBTP	1	9	2	8	4	6		10	6	4	2	8
04. DEA-IIES	2	10	7	5	5	7	6	6	10	2	6	6
05. DEA-ESU	2	8	5	5	3	7	5	5	7	3	3	7
06. DEC-EBTP	2	2	1	3	1	3	3	1	4		1	3
07. DEC-ES	1	12	3	10	4	9	3	10	9	4	2	11
08. DEGC	2	11	3	10	6	7	3	10	7	6	3	10
09. Oficina de Gestión Descentralizada y Cooperación Técnica	1	7	7	1	2	6	5	3	5	3	2	6
10. Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	1	6	5	2	6	1	4	3	6	1	3	4
11. Oficina de Tecnología de la Información	4	5	7	2	7	2	7	2	8	1	5	4
12. Oficina de Administración	18	5	20	3	18	5	19	4	19	4	14	9
13. Oficina de Asesoría Jurídica	3		3		3		3		3		3	
14. Oficina de Planificación y Presupuesto	7	7	12	2	11	3	14		11	3	9	5