



INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL CRAI

VICERRECTORÍA ACADÉMICA

**CENTRO DE RECURSOS PARA EL
APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN
CRAI-FUSM**

Bogotá, 12 de febrero de 2025

DIRECTIVOS

Consejo Superior

Luis Javier Giraldo Múnera – Presidente
Alejandro Olaya Dávila - Miembro externo
María Juliana Araujo Oñate – Miembro externo
Oscar Manco López – Miembro externo
Arley Gómez López - Miembro externo
Javier Pérez Montenegro – Decano miembro del Consejo
Javier Felipe Ruiz Rodríguez - Representante de los profesores
Julio Farid Mejía - Representante de los estudiantes
Catalina del Pilar Ariza Hernández – Representante de los egresados

Rector y Representante Legal

Representante de los egresados

Vicerrector Académico

Javier Daza Lesmes

Vicerrectora Administrativa y Financiera

María Fernanda Juliao Ferreira

Vicerrector de Desarrollo Estratégico

Yezid Orlando Pérez Alemán

Secretario General

Alejandro Suárez Parada

Responsables del documento

Javier Daza Lesmes
Carlos Alberto Guerrero Galvis
Luis Fernando Malaver García
Xiomara Valencia

Contenido

1. Presentación	4
2. Objetivo del informe.....	5
3. Ficha Técnica	6
4. Resultados por dimensión evaluada.....	9
4.1 Dimensión 1. Percepción sobre la experiencia relacionada con la atención por parte del equipo humano del CRAI.....	9
4.1.1 Análisis general de los resultados de la Dimensión 1. Percepción sobre la experiencia relacionada con la atención por parte del equipo humano del CRAI.....	12
4.2 Dimensión 2. Percepción sobre los recursos bibliográficos digitales dispuestos en el CRAI (bases de datos, ebooks, revistas electrónicas y demás colecciones digitales en la biblioteca virtual).....	13
4.2.1 Análisis general de los resultados de la Dimensión 2. Percepción sobre los recursos bibliográficos digitales en el CRAI (bases de datos, ebooks, revistas electrónicas y demás colecciones digitales en la biblioteca virtual).....	17
4.3 Dimensión 3. Percepción sobre los recursos bibliográficos físicos disponibles en el CRAI (libros de texto, trabajos de grado, diccionarios, enciclopedias, entre otros)	19
4.3.1 Análisis general de los resultados de la Dimensión 3. Percepción sobre los recursos bibliográficos físicos disponibles en el CRAI (libros de texto, trabajos de grado, diccionarios, enciclopedias, entre otros).....	24
4.4 Dimensión 4. Percepción acerca de los espacios del CRAI, su equipamiento y mobiliario.....	26
4.4.1 Análisis general de los resultados de la Dimensión 4. Percepción acerca de los espacios del CRAI, su equipamiento y mobiliario	29
4.5 Dimensión 5. Percepción relacionada con los recursos tecnológicos dispuestos por el CRAI para el servicio (portátiles, pantallas interactivas, computadores de escritorio y conectividad)	31
4.5.1 Análisis general de los resultados de la Dimensión 5. Percepción relacionada con los recursos tecnológicos dispuestos por el CRAI para el servicio (portátiles, pantallas interactivas, computadores de escritorio y conectividad).....	36
5. Análisis e interpretación de resultados de la encuesta.....	37
6. Plan de acción y recomendaciones	39
7. Conclusiones	41
8. Anexos	41
9. Consideraciones finales.....	42



1. Presentación

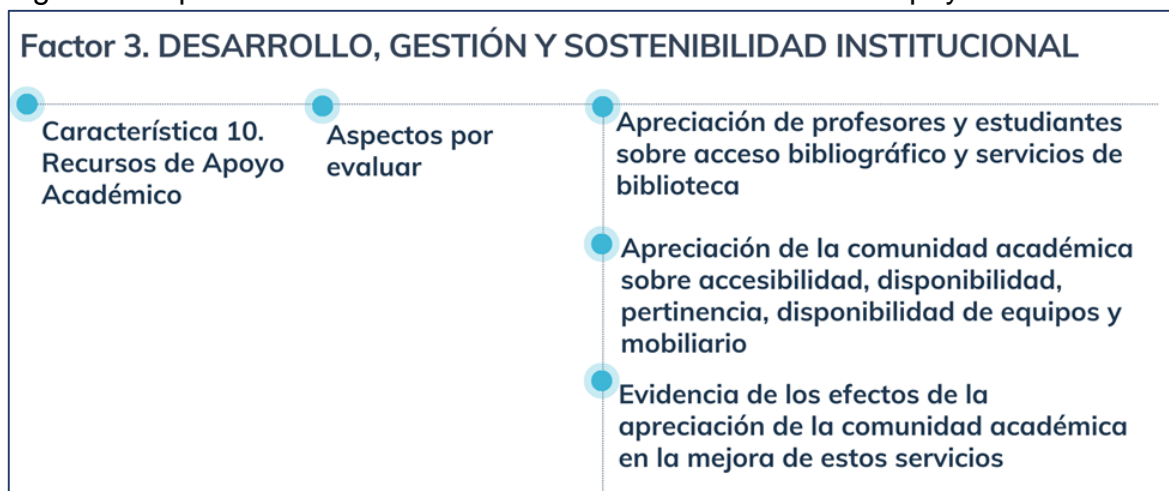
El Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación CRAI FUSM, es una unidad académico administrativa adscrita a la Vicerrectoría Académica, que trasciende el concepto tradicional de las bibliotecas universitarias, que busca integrar servicios, tecnología y espacios que propicien el aprendizaje individual y el trabajo colaborativo, faciliten el acceso, la gestión y la producción de conocimiento.

El presente informe recoge los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios del CRAI, la cual busca evaluar la percepción y experiencia de los usuarios (estudiantes, docentes, investigadores, egresados, personal administrativo) en relación con los servicios, recursos educativos e infraestructura del CRAI. De esta manera valoramos la calidad de los servicios, se identifican oportunidades de mejora, se evalúa la infraestructura y el hábitat de aprendizaje, la pertinencia de los recursos (bases de datos, ejemplares físicos, etc.), cuyos resultados aportan a la Vicerrectoría Académica y a la Institución información para identificar fortalezas y oportunidades de mejora para la toma de decisiones.

La mejora continua de los servicios del CRAI responde principalmente a la línea 1. Transformación académica hacia la excelencia del Plan de Desarrollo Institucional, en particular los programas: 1.3 Población estudiantil, 1.4 Aseguramiento de la calidad, 1.6 Fortalecimiento y desarrollo de la investigación, 1.7 Fortalecimiento de los recursos educativos, 1.8 Ampliar y fortalecer la Extensión o Proyección social, 1.9 Cooperación interinstitucional y escenarios de práctica.

Asimismo, los hallazgos obtenidos contribuirán al cumplimiento de los estándares de calidad definidos por el Ministerio de Educación Nacional y el Consejo Nacional de Acreditación (2022), especialmente en lo que respecta a la Característica 10: Recursos de Apoyo Académico, la cual evalúa la accesibilidad, disponibilidad y pertinencia de los recursos bibliográficos, así como la infraestructura y el soporte tecnológico ofrecido a la comunidad universitaria.

Figura 1. Aspectos a evaluar de la característica Recursos de Apoyo Académico



Fuente: Ministerio de Educación Nacional y Consejo nacional de Acreditación (2022).

2. Objetivo del informe

Describir y analizar los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios del CRAI en la Fundación Universitaria San Martín, con el fin de identificar fortalezas y oportunidades de mejora y acciones estratégicas para optimizar sus servicios, recursos e infraestructura física y tecnológica.

3. Ficha Técnica

Objetivo general de la encuesta	Conocer la percepción de los diferentes grupos de interés acerca de la calidad de nuestros servicios, recursos y espacios que la institución ha puesto a disposición de la comunidad académica sanmartiniana.
Población y grupos de interés	Usuarios del CRAI-FUSM a nivel nacional, incluyendo estudiantes, profesores, personal administrativo y egresados.
Periodo de recolección de datos	Del 10 de octubre al 8 de noviembre de 2024.
Tamaño y distribución de la muestra	Muestra total: 545
	Distribución geográfica: <ul style="list-style-type: none"> • Pasto: 195 (35,8%) • Bogotá: 136 (25%) • Cali: 89 (16%) • Puerto Colombia: 84 (15,4%) • Sabaneta: 36 (6,6%) • Otros (CATs): 5 (0,9%)
	Distribución por programa académico: <ul style="list-style-type: none"> • Medicina: 372 (68,3%) • Medicina Veterinaria y Zootecnia: 67 (12,3%) • Odontología: 27 (5%) • Optometría: 14 (2,6%) • Nutrición y Dietética: 14 (2,6%) • Otros programas: 4 (0,7%) o menos.
	Distribución por tipo de usuario: <ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes: 468 (85,9%) • Docentes: 25 (4,6%) • Administrativos: 50 (9,2%) • Egresados: 2 (0,4%)

Método de recolección de datos	Cuestionario en línea elaborado mediante Google Docs. Distribuido por los canales institucionales.
Validación del cuestionario (prueba piloto)	<p>Con el fin de realizar una validación del cuestionario, se aplicó la encuesta en un pequeño grupo de la población. Para realizar la prueba piloto se compartió el cuestionario a usuarios de cada una de las sedes, recibiendo las respuestas de 39 personas.</p> <p>La percepción de los usuarios consultados respecto al diligenciamiento del cuestionario fue positiva. No se identificaron dificultades significativas que afectaran la comprensión o la usabilidad del cuestionario.</p>

Instrumento de medición	Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario estructurado con preguntas basadas en la escala de Likert.
Escala de medición	<p>Se empleó una escala de Likert de 5 puntos, con las siguientes opciones de respuesta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
Dimensiones evaluadas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Percepción sobre la experiencia relacionada con la atención por parte del equipo humano del CRAI. 2. Percepción sobre los recursos bibliográficos digitales dispuestos en el CRAI (bases de datos, ebooks, revistas electrónicas y demás colecciones digitales de la biblioteca virtual). 3. Percepción sobre los recursos bibliográficos físicos disponibles en el CRAI (libros de texto, trabajos de grado, diccionarios, enciclopedias, entre otros). 4. Percepción acerca de los espacios del CRAI, su equipamiento y mobiliario. 5. Percepción relacionada con los recursos tecnológicos dispuestos por el CRAI para tu servicio (portátiles, pantallas interactivas, computadores de escritorio y conectividad).

Criterios de desempeño en satisfacción de usuarios

Alto nivel de satisfacción (Cumplimiento sobresaliente)

- Más del **80%** de los encuestados responden "**De acuerdo**" o "**Totalmente de acuerdo**".
- Menos del **5%** de respuestas en "En desacuerdo" o "Totalmente en desacuerdo".
- Nivel de neutralidad (Ni de acuerdo ni en desacuerdo) menor al 10%.

Nivel aceptable de satisfacción (Cumplimiento satisfactorio, pero con oportunidades de mejora)

- Entre **60% y 79%** de respuestas en "**De acuerdo**" o "**Totalmente de acuerdo**".
- Entre **5% y 10%** de respuestas en "**En desacuerdo**" o "**Totalmente en desacuerdo**".
- Nivel de neutralidad entre **10% y 20%**.

Bajo nivel de satisfacción (Cumplimiento insuficiente, requiere intervención)

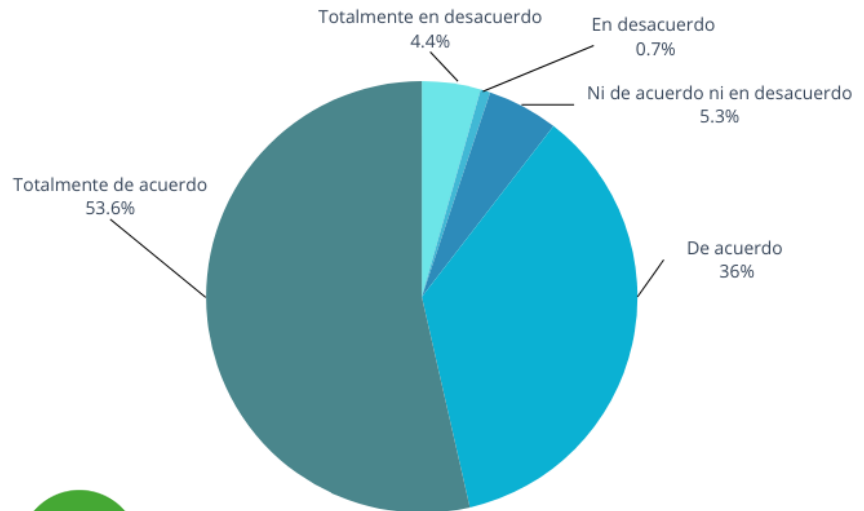
- Menos del **60%** de respuestas en "**De acuerdo**" o "**Totalmente de acuerdo**".
- Más del **10%** de respuestas en "**En desacuerdo**" o "**Totalmente en desacuerdo**".
- Nivel de neutralidad superior al **20%**, lo que puede indicar falta de claridad en la experiencia del usuario.

Criterios elaborados conforme a elementos de diseño y análisis de encuestas según (Grasso, 2006).

4. Resultados por dimensión evaluada

4.1 Dimensión 1. Percepción sobre la experiencia relacionada con la atención por parte del equipo humano del CRAI

1. El personal del CRAI brinda una orientación clara y eficiente en los servicios que ofrece



Alto nivel de satisfacción



- **Porcentaje de satisfacción**

El **89.6%** de los encuestados respondió "De acuerdo" o "Totalmente de acuerdo", lo que indica un alto nivel de satisfacción según los criterios de desempeño.

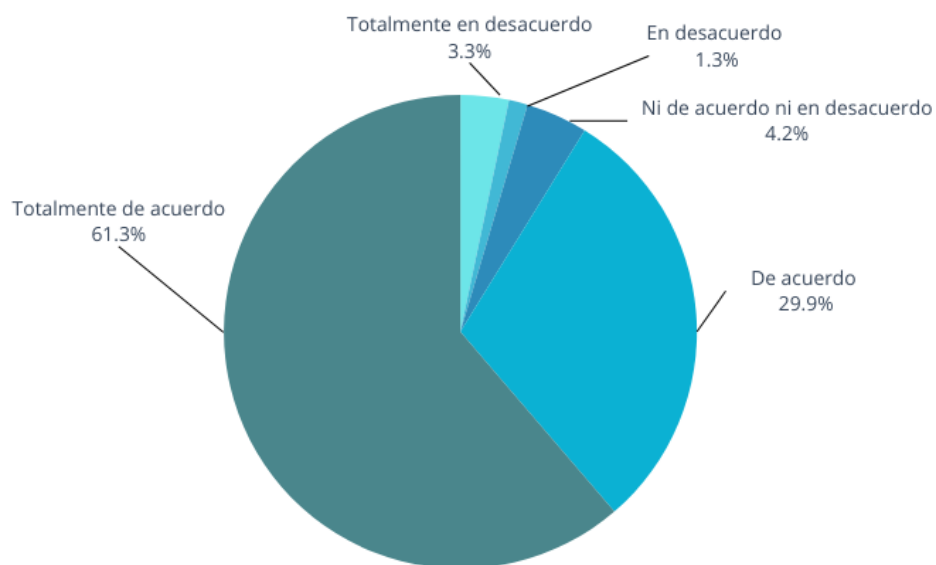
- **Porcentaje de insatisfacción**

El **5.1%** de insatisfacción supera ligeramente el umbral del 5% establecido para un cumplimiento sobresaliente, aunque sigue siendo un porcentaje bajo.

- **Neutralidad**

La neutralidad del **5.3%** está por debajo del 10%, lo que indica que la mayoría de los usuarios tiene una opinión definida sobre la orientación que brinda el personal del CRAI.

2. El personal del CRAI es amable y está dispuesto a brindar ayuda cuando la necesito



Alto nivel de satisfacción



- **Porcentaje de satisfacción**

Respuestas positivas (de acuerdo y totalmente de acuerdo): 497 que representan el **91.2%**. Esto muestra un alto nivel de percepción positiva.

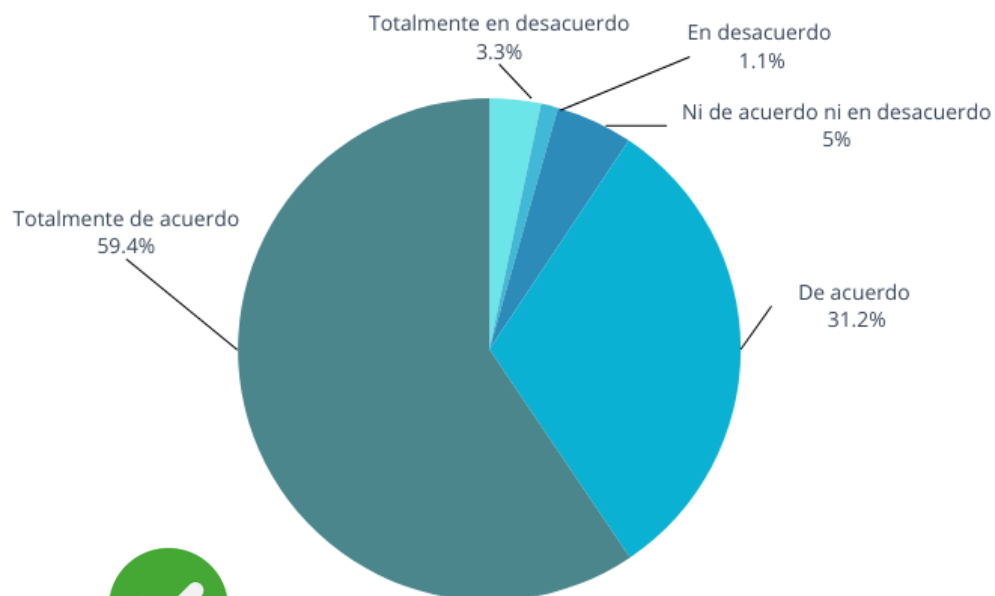
- **Porcentaje de insatisfacción**

Respuestas negativas (totalmente en desacuerdo y en desacuerdo): 25 que representa el **4.6%**.

- **Neutralidad**

Un **4.2%** de las respuestas (23 usuarios) tienen una posición neutral.

3. El personal del CRAI brinda soporte y asesoramiento eficiente en la búsqueda de información



Alto nivel de satisfacción



- **Porcentaje de satisfacción**

Respuestas positivas (de acuerdo y totalmente de acuerdo): 494 que representan el **90.6%**. Esto muestra un alto nivel de percepción positiva.

- **Porcentaje de insatisfacción**

Respuestas negativas (totalmente en desacuerdo y en desacuerdo): 24 que representa el **4.4%**.

- **Neutralidad**

Un **5%** de las respuestas (27 usuarios) tienen una posición neutral.

4.1.1 Análisis general de los resultados de la Dimensión 1. Percepción sobre la experiencia relacionada con la atención por parte del equipo humano del CRAI

Los resultados obtenidos en esta dimensión, reflejan un alto nivel de satisfacción en los usuarios respecto a la atención brindada por el equipo humano del CRAI. De acuerdo con los criterios de desempeño en satisfacción de usuarios, los indicadores evaluados superan el 80% en respuestas positivas ("De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo"), lo que demuestra que los usuarios perciben de manera positiva la atención y el apoyo recibido por parte del personal.

Aspectos Mejor Valorados:

1. Orientación clara y eficiente sobre los servicios del CRAI

- Los usuarios consideran que el personal proporciona información comprensible y útil sobre los servicios, lo que facilita su acceso y aprovechamiento.

2. Amabilidad y disposición para ayudar

- Se destaca la actitud del personal, su disposición para atender consultas y su amabilidad, lo que fortalece la confianza y la interacción con los usuarios.

3. Soporte y asesoramiento en la búsqueda de información

- Los usuarios perciben que reciben una atención eficiente cuando requieren ayuda para localizar recursos de información, lo que indica un buen nivel de conocimiento y acompañamiento por parte del equipo del CRAI.

Aspectos con Oportunidades de Mejora:

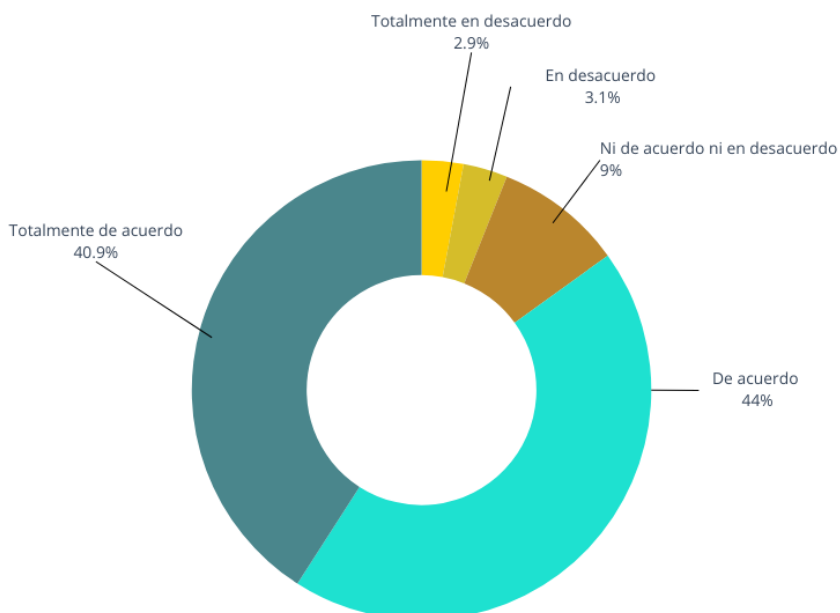
Es importante considerar oportunidades para reforzar la calidad del servicio. Algunas áreas que podrían analizarse en mayor profundidad incluyen:

- **Tiempo de respuesta:** Evaluar si los tiempos de atención y respuesta son adecuados para la demanda de los usuarios.
- **Estrategias de comunicación:** Asegurar que toda la información sobre servicios y asesoramiento llegue de manera clara y accesible a todos los usuarios.
- **Capacitación continua:** Mantener programas de formación para el personal, con el fin de fortalecer sus habilidades en atención al usuario y actualización en herramientas de búsqueda de información.

4.2 Dimensión 2. Percepción sobre los recursos bibliográficos digitales dispuestos en el CRAI (bases de datos, ebooks, revistas electrónicas y demás colecciones digitales en la biblioteca virtual).

4. Los recursos bibliográficos digitales satisfacen mis necesidades de información

Alto nivel de satisfacción



- **Porcentaje de satisfacción**

Respuestas positivas (de acuerdo y totalmente de acuerdo): 463 que representan el **85%**. Esto muestra un alto nivel de satisfacción general positivo relacionado con los recursos bibliográficos digitales del CRAI y su capacidad de suplir las necesidades de información.

- **Porcentaje de insatisfacción**

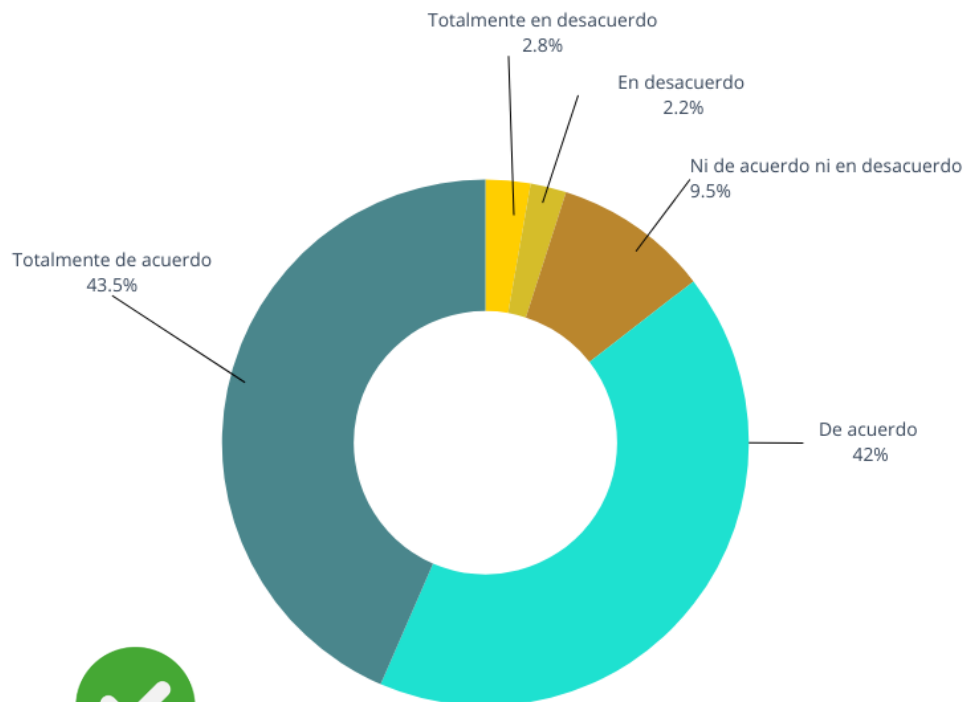
Respuestas negativas (totalmente en desacuerdo y en desacuerdo): 33 que representa el **6%**. (ligeramente superior al 5% establecido, sin embargo, aún dentro de un margen razonable)

- **Neutralidad**

Un **9%** de las respuestas (49 usuarios) tienen una posición neutral.

Los resultados muestran que el servicio evaluado tiene un alto nivel de satisfacción, ya que la mayoría de los encuestados (casi el 85%) tienen una percepción positiva. Aunque el porcentaje de respuestas negativas (6%) es un poco superior al ideal (<5%), sigue estando dentro de niveles bajos y manejables.

5. Los recursos bibliográficos digitales son actualizados



Alto nivel de satisfacción



- **Porcentaje de satisfacción**

Respuestas positivas (de acuerdo y totalmente de acuerdo): 466 que representan el **85.5%**. Esto muestra un alto nivel de satisfacción general positivo relacionado con la actualización de los recursos bibliográficos digitales del CRAI.

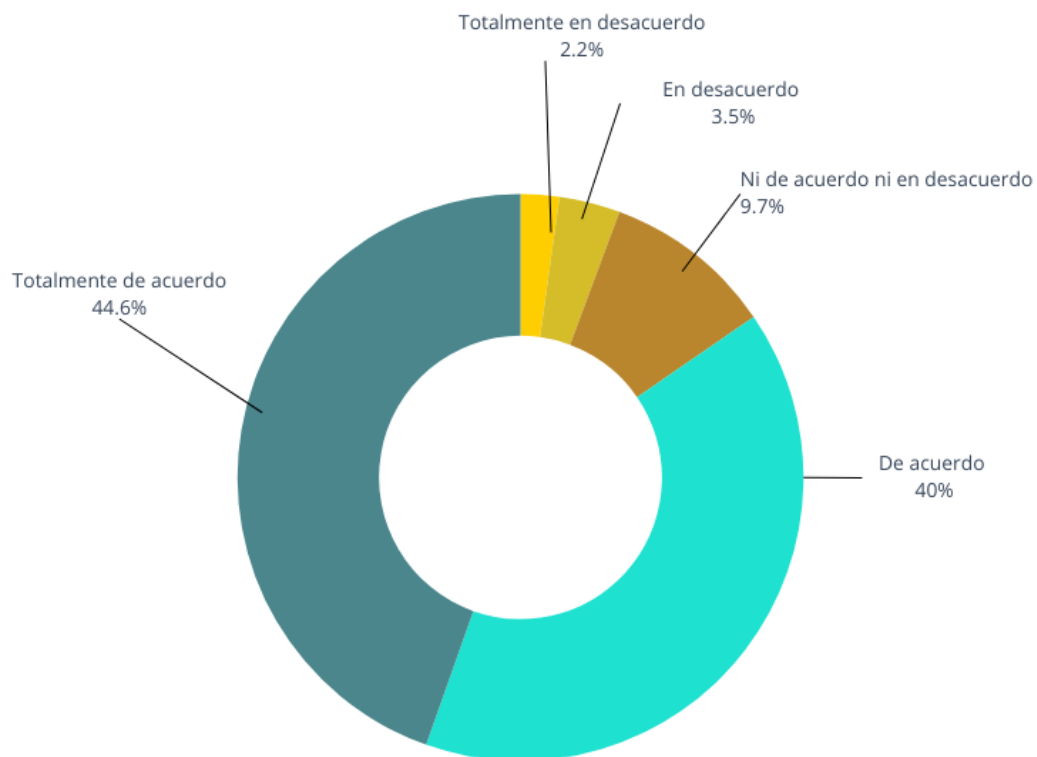
- **Porcentaje de insatisfacción**

Respuestas negativas (totalmente en desacuerdo y en desacuerdo): 27 que representa el **5%**.

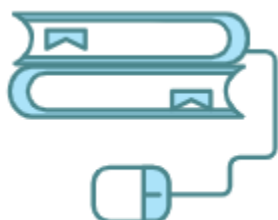
- **Neutralidad**

Un **9.5%** de las respuestas (52 usuarios) tienen una posición neutral.

6. Los recursos bibliográficos digitales son de fácil acceso dentro de la Institución y fuera de ella



Alto nivel de satisfacción



- **Porcentaje de satisfacción**

Respuestas positivas (de acuerdo y totalmente de acuerdo): 461 que representan el **84.6%**. La mayoría de usuarios consultados consideran que el acceso a los recursos digitales es funcional, dentro de la Institución como de manera remota.

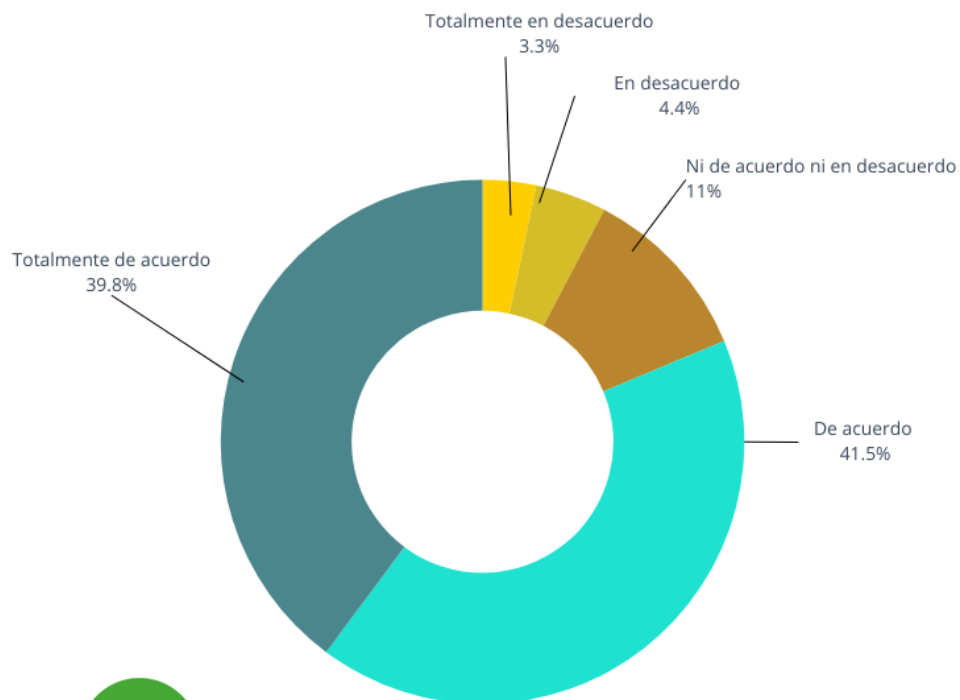
- **Porcentaje de insatisfacción**

Respuestas negativas (totalmente en desacuerdo y en desacuerdo): 31 que representa el **5.7%**. Esto indica que un pequeño porcentaje de usuarios tiene dificultades en el acceso a estos recursos.

- **Neutralidad**

Un **9.7%** de las respuestas (53 usuarios) tienen una posición neutral, lo que sugiere que algunos usuarios pueden no haber utilizado los recursos digitales de manera suficiente.

7. La cantidad de recursos bibliográficos digitales son suficientes para suplir mis necesidades de información



Alto nivel de satisfacción



- **Porcentaje de satisfacción**

Respuestas positivas (de acuerdo y totalmente de acuerdo): 461 que representan el **81.3%**. Esto indica que la mayoría de los usuarios consultados consideran suficiente la oferta de recursos digitales.

- **Porcentaje de insatisfacción**

Respuestas negativas (totalmente en desacuerdo y en desacuerdo): 31 que representa el **7.7%**.

- **Neutralidad**

Un **11%** de las respuestas (53 usuarios) tienen una posición neutral.

Según los criterios de desempeño en satisfacción de usuarios, el postulado sobre la cantidad de recursos bibliográficos se ubica en la categoría de alto nivel de desempeño, superando el 80% en respuesta positivas. Sin embargo, hay dos aspectos a considerar: una insatisfacción del 7.7% y un porcentaje de neutralidad del 11% que se encuentran en el rango de Cumplimiento satisfactorio, pero con oportunidades de mejora.

4.2.1 Análisis general de los resultados de la Dimensión 2. Percepción sobre los recursos bibliográficos digitales en el CRAI (bases de datos, ebooks, revistas electrónicas y demás colecciones digitales en la biblioteca virtual).

Los resultados de esta dimensión reflejan un alto nivel de satisfacción con los recursos bibliográficos digitales dispuestos por el CRAI. Según los criterios de desempeño en satisfacción de usuarios, todos los postulados evaluados superan el 80% de respuesta positivas, lo que indica que los usuarios perciben de manera favorable la disponibilidad, actualización, accesibilidad y suficiencia de los recursos digitales.

Sin embargo, hay dos aspectos a considerar:

1. **Insatisfacción:** Aunque los porcentajes de respuestas negativas se mantienen en niveles bajos (entre 6% y 7.7%), en algunos casos superan el umbral ideal del 5%. Esto sugiere que existe una pequeña proporción de usuarios que consideran que los recursos no cumplen completamente sus expectativas.

2. **Neutralidad:** Algunos postulados presentan niveles de neutralidad superiores al 10% (por ejemplo, en la suficiencia de los recursos bibliográficos, la neutralidad es del 11%). Esto indica que algunos usuarios no tienen percepción clara sobre los recursos digitales, lo que puede deberse a desconocimiento o falta de usabilidad de esta tipología de recursos bibliográficos.

Aspectos mejor valorados:

- ✓ **Satisfacción con los recursos digitales:** La mayoría de los usuarios considera que los recursos bibliográficos digitales cumplen con sus necesidades de información.
- ✓ **Actualización de los recursos:** La percepción de los encuestados indica que los materiales digitales se mantienen vigentes y en línea con sus requerimientos académicos e investigativos.
- ✓ **Facilidad de acceso:** Tanto dentro, como fuera de la institución, los usuarios encuentran accesibles los recursos bibliográficos digitales.
- ✓ **Suficiencia de los recursos:** Aunque con un pequeño margen de mejora, la mayoría de los encuestados considera que la cantidad de recursos disponibles es adecuada.

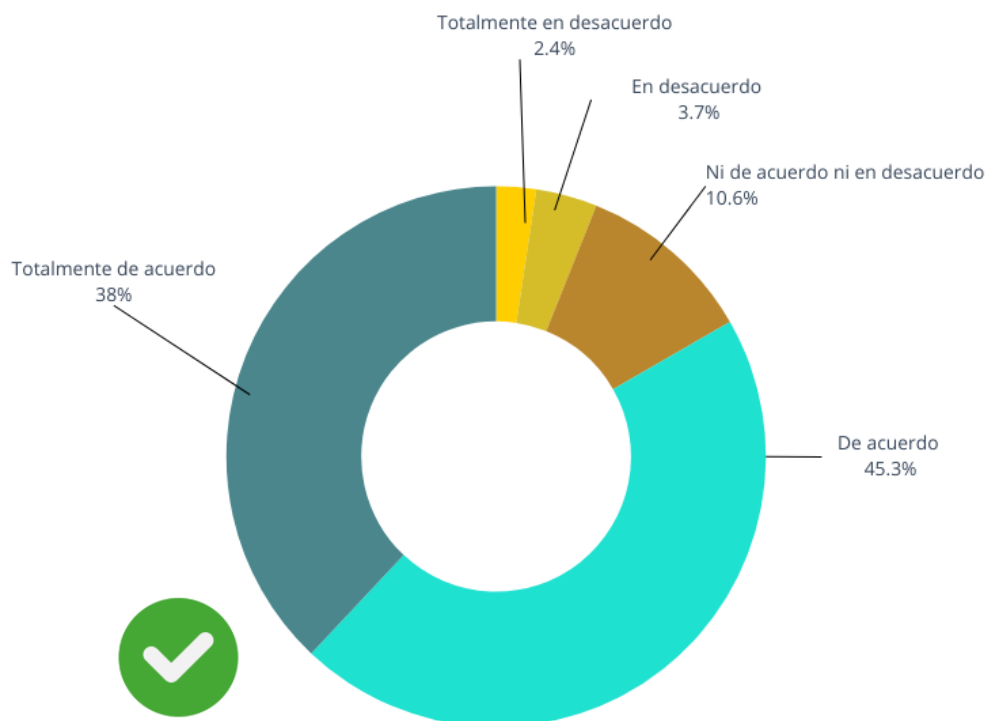
Aspectos con oportunidad de mejora

- **Ampliación de la oferta de recursos:** Aunque el nivel de satisfacción es alto, el 7.7% de insatisfacción sugiere que algunos usuarios perciben. Se recomienda analizar qué contenidos específicos podrían fortalecerse.
- **Estrategias de difusión y capacitación:** Aunque el nivel de satisfacción es alto, algunos niveles de insatisfacción y neutralidad indican que algunos usuarios pueden no estar familiarizados con la oferta de recursos bibliográficos digitales disponibles a través de la biblioteca virtual. Es recomendable reforzar estrategias de comunicación y capacitación para promover su uso eficiente, principalmente en el cuerpo docente quienes pueden ser los principales actores en la promoción y uso de este tipo de recursos desde sus cátedras. Adicionalmente, dar continuidad al plan de formación de usuarios propuesto por el CRAI, donde se priorice el fortalecimiento de competencias informacionales y digitales.
- **Optimización del acceso remoto:** Aunque la facilidad de acceso recibió una alta valoración, siempre es posible mejorar la experiencia del usuario mediante interfaces más intuitivas, accesos simplificados y mayor estabilidad en las plataformas.

4.3 Dimensión 3. Percepción sobre los recursos bibliográficos físicos disponibles en el CRAI (libros de texto, trabajos de grado, diccionarios, enciclopedias, entre otros)

8. Los recursos bibliográficos físicos satisfacen mis necesidades de información

Alto nivel de satisfacción



- **Porcentaje de satisfacción**

Respuestas positivas (de acuerdo y totalmente de acuerdo): 461 que representan el **83.3%**. Se encuentra dentro del rango de cumplimiento sobresaliente, ya que supera el 80% de respuestas

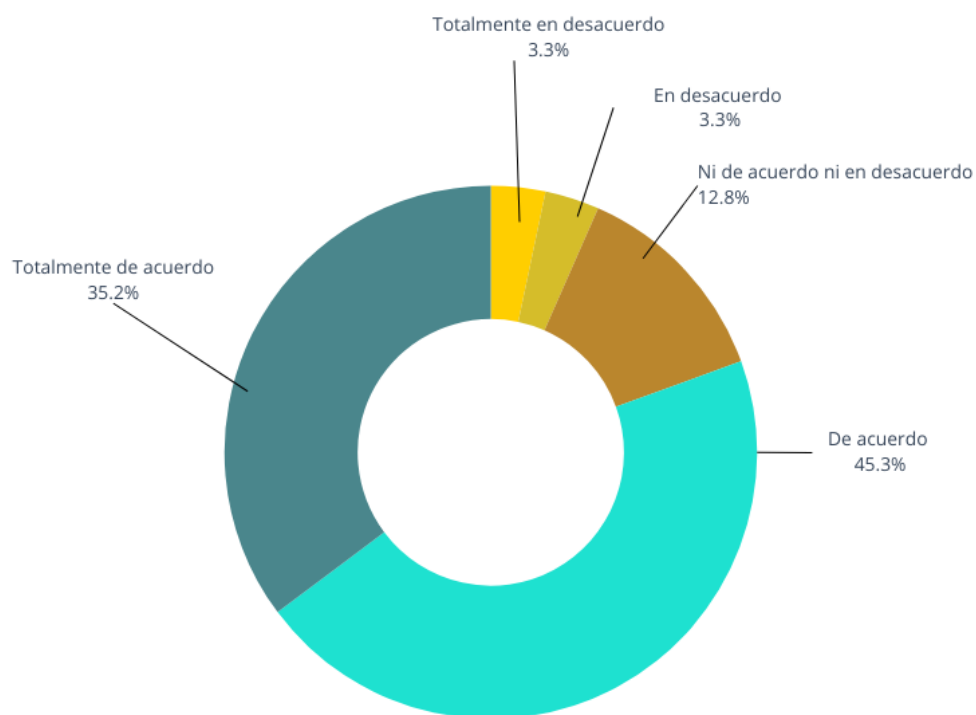
- **Porcentaje de insatisfacción**

Respuestas negativas (totalmente en desacuerdo y en desacuerdo): 31 que representa el **6.1%**. Se ubica levemente por encima del umbral ideal (<5%).

- **Neutralidad**

Un **10.6%** de las respuestas (53 usuarios) tienen una posición neutral. Este porcentaje se encuentra en el rango de cumplimiento satisfactorio, pero con oportunidades de mejora, ya que supera el 10%.

9. Los recursos bibliográficos físicos son actualizados



Alto nivel de satisfacción



- **Porcentaje de satisfacción**

Respuestas positivas (de acuerdo y totalmente de acuerdo): 439 que representan el **80.5%**. Se encuentra en el umbral de **cumplimiento sobresaliente**, al superar el 80% de respuestas positivas.

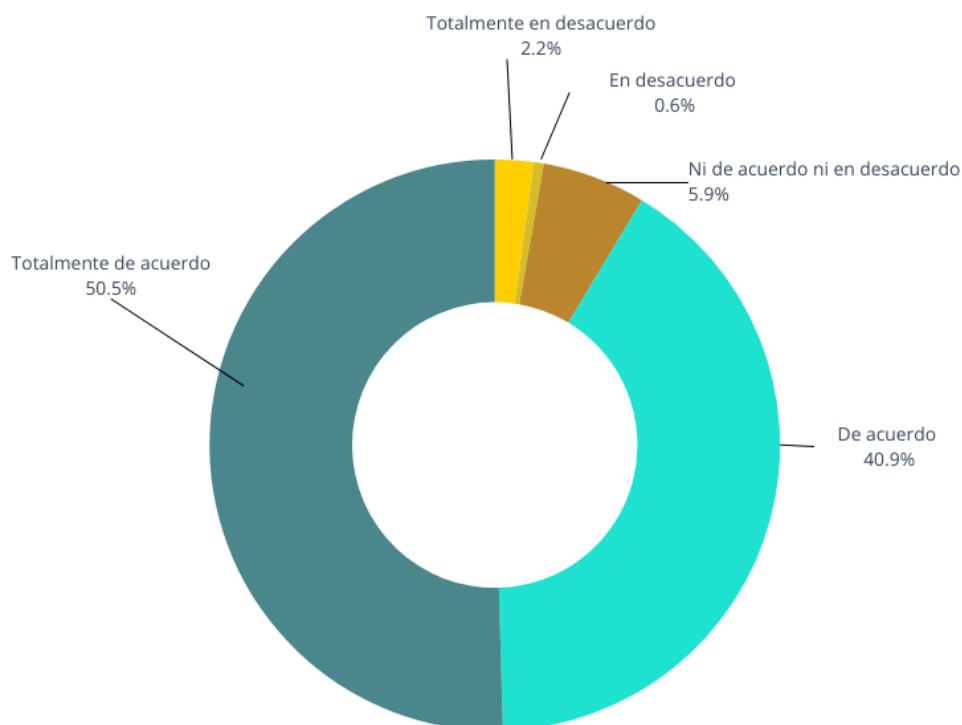
- **Porcentaje de insatisfacción**

Respuestas negativas (totalmente en desacuerdo y en desacuerdo): 36 que representa el **6.6%**. Se ubica levemente por encima del umbral ideal (<5%).

- **Neutralidad**

Un **12.8%** de las respuestas (70 usuarios) tienen una posición neutral. Supera el 10%, lo que lo ubica en el rango de **cumplimiento satisfactorio, pero con oportunidades de mejora**. Esto podría indicar que algunos usuarios no tienen claridad sobre la frecuencia de actualización de los materiales físicos o no han utilizado estos recursos recientemente.

10. El CRAI cuenta con el servicio de préstamo interno y externo de su material bibliográfico



Alto nivel de satisfacción



- **Porcentaje de satisfacción**

Respuestas positivas (de acuerdo y totalmente de acuerdo): 498 que representan el **91.4%**. Se encuentra dentro del cumplimiento sobresaliente, superando el 80% de respuestas positivas.

- **Porcentaje de insatisfacción**

Respuestas negativas (totalmente en desacuerdo y en desacuerdo): 15 que representa el **2.8%**. Está muy por debajo del umbral del 5%, lo que indica que el servicio de préstamo satisface la mayoría de las expectativas.

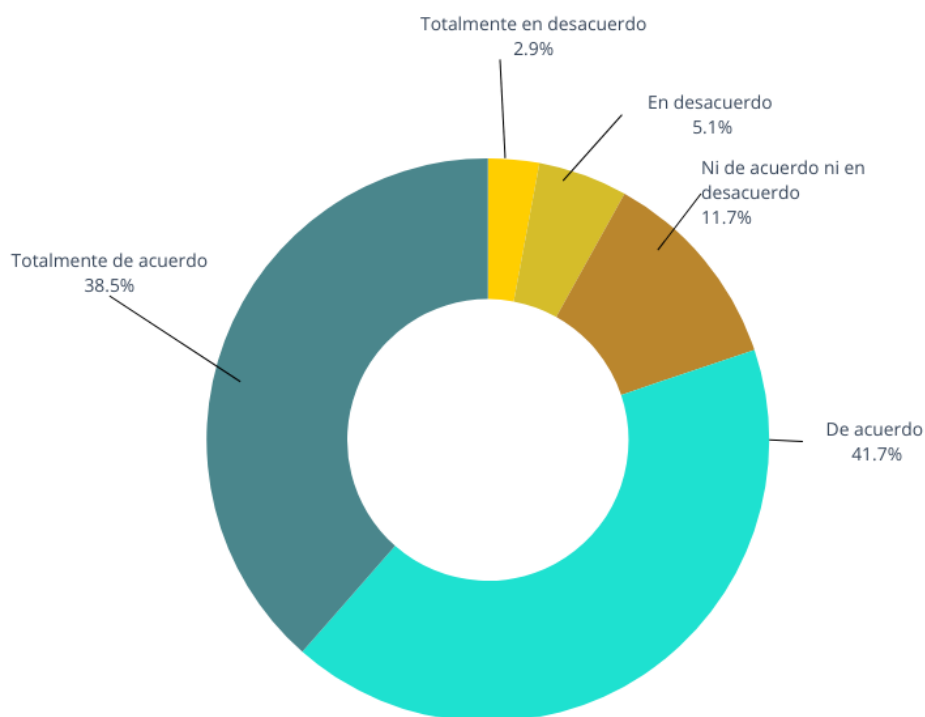
- **Neutralidad**

Un **5.9%** de las respuestas (32 usuarios). Está por debajo del 10%, lo que sugiere que la mayoría de los encuestados tiene claridad sobre el servicio y lo percibe de manera positiva.

11. La cantidad de recursos bibliográficos físicos es suficiente para satisfacer mis necesidades de información



Alto nivel de satisfacción



- **Porcentaje de satisfacción**

Respuestas positivas (de acuerdo y totalmente de acuerdo): 437 que representan el **80.2%**. Cumple con el criterio de alto nivel de satisfacción, ya que supera el 80% de respuestas positivas.

- **Porcentaje de insatisfacción**

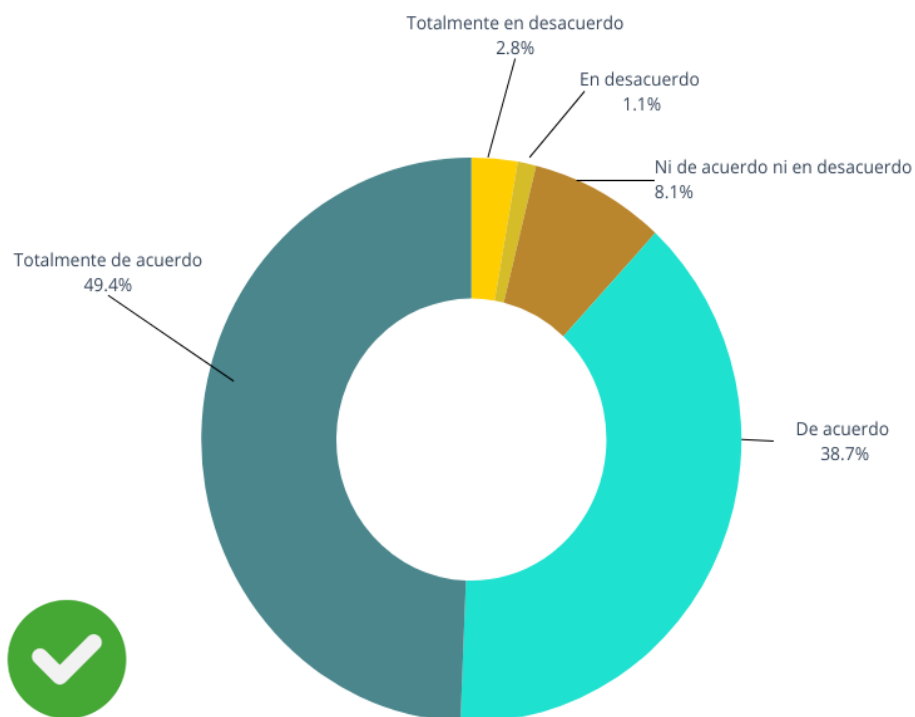
Respuestas negativas (totalmente en desacuerdo y en desacuerdo): 44 que representa el **8%**. Se encuentra por encima del umbral ideal (<5%), lo que sugiere que algunos usuarios consideran insuficiente la cantidad de recursos físicos disponibles.

- **Neutralidad**

Un **11.7%** de las respuestas (64 usuarios). Está dentro del rango de cumplimiento satisfactorio, pero con oportunidades de mejora (entre 10% y 20%), lo que puede indicar que algunos usuarios no tienen una percepción clara sobre la disponibilidad de los recursos físicos o no los han utilizado lo suficiente para evaluarlos.

12. El CRAI proporciona asesorías, capacitaciones he inducciones para el uso adecuado de los recursos bibliográficos

Alto nivel de satisfacción



- **Porcentaje de satisfacción**

Respuestas positivas (de acuerdo y totalmente de acuerdo): 437 que representan el **88.1%**. Cumple con el criterio de **alto nivel de satisfacción**, ya que supera el 80% de respuestas positivas.

- **Porcentaje de insatisfacción**

Respuestas negativas (totalmente en desacuerdo y en desacuerdo): 21 que representa el **3.9%**. Se encuentra dentro del rango ideal (<5%), lo que indica que la mayoría de los usuarios reconoce el servicio.

- **Neutralidad**

Un **8.1%** de las respuestas (44 usuarios). Está por debajo del **10%**, lo que indica que la mayoría de los encuestados tiene una percepción clara sobre la existencia y utilidad de estas asesorías y capacitaciones.

4.3.1 Análisis general de los resultados de la Dimensión 3. Percepción sobre los recursos bibliográficos físicos disponibles en el CRAI (libros de texto, trabajos de grado, diccionarios, enciclopedias, entre otros)

Los resultados de la Dimensión 3 reflejan un alto nivel de satisfacción general con respecto a los recursos bibliográficos físicos del CRAI, incluyendo libros de texto, trabajos de grado, diccionarios, enciclopedias, entre otros.

Principales hallazgos según los criterios de desempeño

- ✓ **Todos los postulados evaluados alcanzan un "Alto nivel de satisfacción"**
 - Más del 80% de los encuestados respondieron "De acuerdo" o "Totalmente de acuerdo" en todos los indicadores.
 - El porcentaje de insatisfacción se mantiene dentro de márgenes aceptables.
 - Los niveles de neutralidad varían, en algunos casos superando el 10%, lo que sugiere que ciertos usuarios podrían no estar completamente familiarizados con los servicios o recursos disponibles.

Aspectos mejor valorados

- ✓ **Satisfacción con los recursos bibliográficos físicos:**
 - Los usuarios consideran que los recursos bibliográficos físicos del CRAI cumplen con sus necesidades de información, este es un resultado positivo que sugiere que la colección física responde a la demanda de los usuarios.
- ✓ **Actualización de los recursos físicos:**
 - Aunque la percepción sobre la actualización de los materiales es positiva, este aspecto requiere atención continua para mantener la satisfacción.
- ✓ **Servicio de préstamo interno y externo:**
 - La alta valoración de este servicio indica que los usuarios tienen acceso eficiente al material bibliográfico físico tanto dentro como fuera del CRAI.
 - El bajo porcentaje de insatisfacción sugiere que las políticas y procesos de préstamo son adecuados para la mayoría de los usuarios.

✓ **Disponibilidad y cantidad de recursos físicos:**

- La mayoría de los encuestados considera que la cantidad de recursos bibliográficos físicos es suficiente para suplir sus necesidades.

✓ **Asesorías, capacitaciones e inducciones:**

- La valoración positiva de este servicio muestra que los usuarios reconocen la importancia del acompañamiento en el uso de los recursos y que el CRAI cumple con esta función de manera efectiva.

Aspectos con oportunidad de mejora

○ **Niveles de neutralidad relativamente altos en algunos indicadores**

- En especial, en aspectos como la actualización y cantidad de los recursos físicos, lo que podría reflejar que algunos usuarios no están completamente seguros de la disponibilidad o actualización del material bibliográfico, para lo cual, es recomendable, por un lado, una mayor difusión de las adquisiciones recientes, y por otro, mejora de los canales de comunicación con el cuerpo docente con el fin de una revisión constante y compartida de los contenidos conforme a la actualización de la bibliografía usada en los planes de estudio.

○ **Ligeros niveles de insatisfacción en actualización y cantidad de recursos**

Aunque los niveles de insatisfacción en estos aspectos son bajos, en algunos casos superan el 5%, lo que sugiere que algunos usuarios no encuentran ciertos materiales específicos o consideran que la colección del CRAI podría mejorarse.

Estrategia recomendada: Al igual que en el punto anterior, se recomienda evaluar periódicamente las necesidades de los usuarios a través de mesas de diálogo con los programas académicos. Esto permitirá identificar áreas específicas donde la colección física requiere fortalecimiento y asegurarse de que responda a las expectativas y demandas académicas.

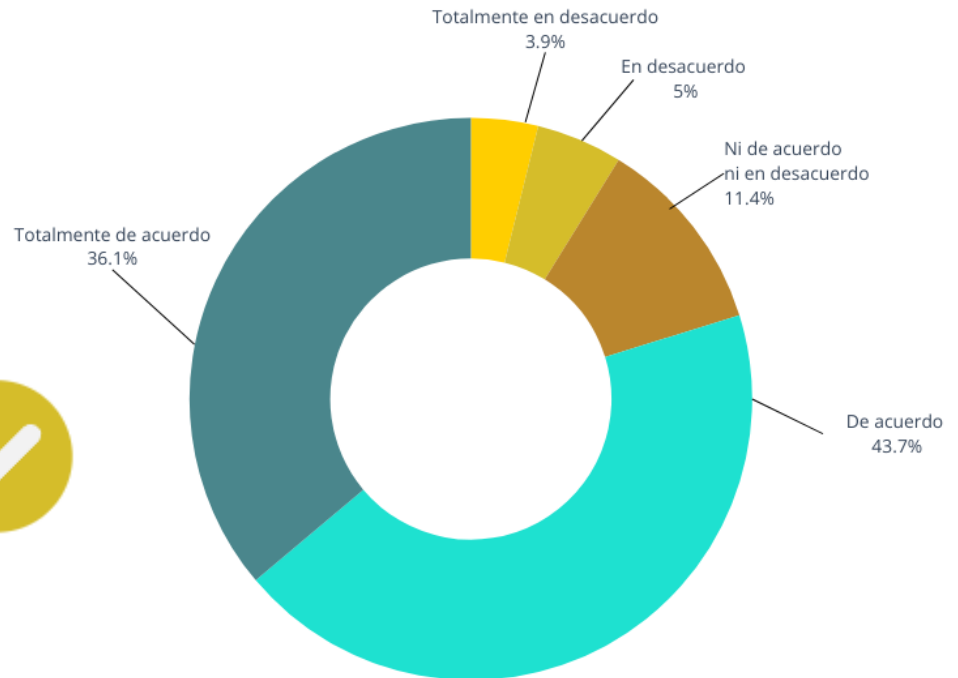
○ **Optimización del acceso a la información sobre los servicios**

- La neutralidad en ciertos ítems sugiere que algunos usuarios podrían desconocer el alcance y características de los servicios ofrecidos.
- Se recomienda continuar reforzando el plan de formación de usuarios y la articulación con cada uno de los programas académicos para la socialización de los diferentes servicios y recursos ofertados por el CRAI.

4.4 Dimensión 4. Percepción acerca de los espacios del CRAI, su equipamiento y mobiliario

13. Los espacios del CRAI son amplios, adecuados, modernos y acogedores

Cumplimiento Satisfactorio con oportunidad de mejora



- **Porcentaje de satisfacción**

Respuestas positivas (de acuerdo y totalmente de acuerdo): 435 que representan el **79.8%**. Ubicándose en el rango de cumplimiento satisfactorio, pero con oportunidades de mejora (60%-79%).

- **Porcentaje de insatisfacción**

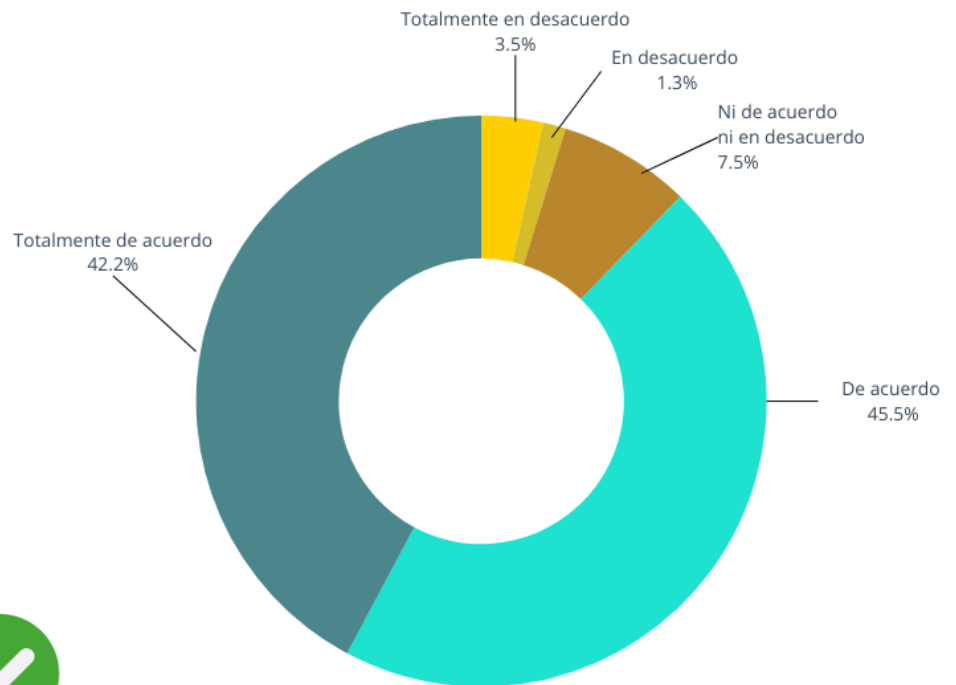
Respuestas negativas (totalmente en desacuerdo y en desacuerdo): 48 que representa el **8.9%**. Supera el umbral del 5% para considerarse un alto nivel de satisfacción.

- **Neutralidad**

Un **11.4%** de las respuestas (62 usuarios). Ligeramente superior al 10%, lo que sugiere que algunos usuarios no tienen una opinión clara sobre la adecuación de los espacios.

14. El mobiliario del CRAI facilita el aprendizaje, el desarrollo de actividades académicas y de investigación de manera individual y colaborativa

Alto nivel de satisfacción



- **Porcentaje de satisfacción**

Respuestas positivas (de acuerdo y totalmente de acuerdo): 478 que representan el **87.7%**. Lo que indica un alto nivel de satisfacción según los criterios de desempeño.

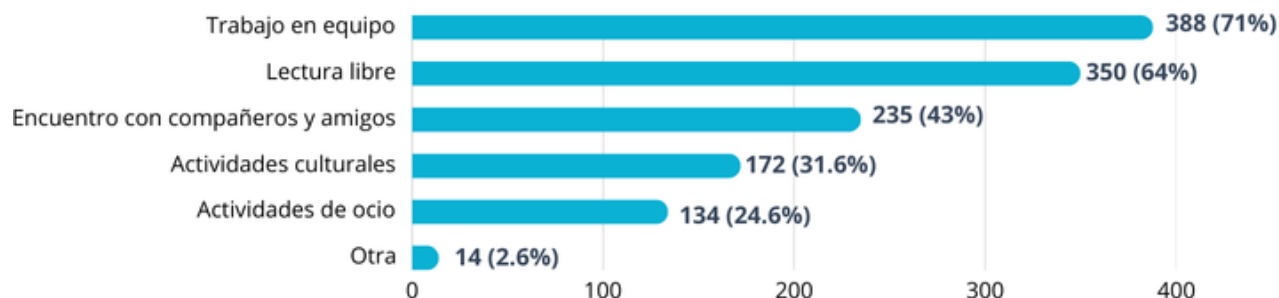
- **Porcentaje de insatisfacción**

Respuestas negativas (totalmente en desacuerdo y en desacuerdo): 26 que representa el **4.8%**. Cumpliendo con el criterio de cumplimiento sobresaliente.

- **Neutralidad**

Un **7.5%** de las respuestas (41 usuarios), menor al 10%, lo que sugiere que la mayoría de los usuarios tiene una opinión clara sobre el mobiliario y su funcionalidad.

15. Además de las actividades de búsqueda de información, marque en el siguiente listado las actividades que realiza en el CRAI



Actividad más común además de la búsqueda de información

- Trabajo en equipo es la actividad más realizada en el CRAI conforme la opinión de 388 usuarios que representan el 71%. Esto refleja que el CRAI es percibido como un espacio fundamental para la creación y el trabajo colaborativo.
- La lectura libre, según la opinión de 350 usuarios representa el 64.22%, destacando que los usuarios valoran el espacio para actividades individuales de aprendizaje.
- Encuentro con compañeros y amigos, conforme a la opinión de 235 usuarios que representan el 43%, este resultado destaca el rol del CRAI como un lugar atractivo para el encuentro y aprovechamiento del tiempo libre.
- Las actividades culturales y de ocio también sobresalen y son relacionadas por 172 usuarios (31.6%) y 134 usuarios (24.6%) respectivamente.
- Actividades que tienen un vínculo con la teoría del tercer espacio y que lleva a considerar al CRAI en un lugar versátil que no solo provee recursos educativos, sino que se establece como un espacio proveedor de experiencias como lugares de acogida y programación de eventos que facilitan la creación de contenidos a través de la prestación de sus espacios (Dudley 2013, citado por Arévalo y Quinde, 2023).

4.4.1 Análisis general de los resultados de la Dimensión 4. Percepción acerca de los espacios del CRAI, su equipamiento y mobiliario

Los resultados muestran un alto nivel de satisfacción con algunos aspectos destacados y áreas con oportunidades de mejora.

Aspectos mejor valorados

✓ Mobiliario que facilita el aprendizaje y el trabajo colaborativo:

- El mobiliario también recibe una calificación favorable, especialmente en su capacidad para promover actividades individuales y colaborativas de aprendizaje e investigación. Esta valoración es crucial para evaluar el impacto del espacio en la productividad y la eficiencia en los procesos de aprendizaje.

✓ Actividades realizadas en el CRAI:

- El hecho de que el trabajo en equipo sea la actividad más común (71% de los usuarios) destaca la función del CRAI como un espacio clave para la colaboración y el aprendizaje colectivo.
- La lectura libre (64.22%) también refleja que el CRAI es un lugar propicio para el estudio y actividades académicas individuales, manteniendo servicios bibliotecarios ofertados tradicionalmente por las bibliotecas universitarias, pero en espacios adaptados para la ampliación de nuevos servicios y recursos.
- Actividades como el encuentro con compañeros (43%) y las actividades culturales y de ocio (31.6% y 24.6%, respectivamente) muestran que el CRAI cumple la función de un "tercer espacio", donde los usuarios no solo buscan conocimiento, sino también experiencias sociales y recreativas.

Aspectos con oportunidad de mejora:

Espacios amplios, adecuados, modernos y acogedores:

- Los espacios del CRAI en general tuvieron una valoración satisfactoria, estos aspectos reflejan que los usuarios perciben el CRAI como un lugar adecuado para su uso académico y recreativo. Estos elementos son esenciales para promover la experiencia educativa y social, mostrando un ambiente funcional y accesible. Sin embargo, cabe anotar que la percepción de **79.82%** en relación a este aspecto, ubicándose en el rango de cumplimiento satisfactorio, pero con oportunidades de mejora (60%-79%), permite relacionar la relación entre la alta demanda que han tenido estos espacios en cada una de las sedes del CRAI por parte de nuestros

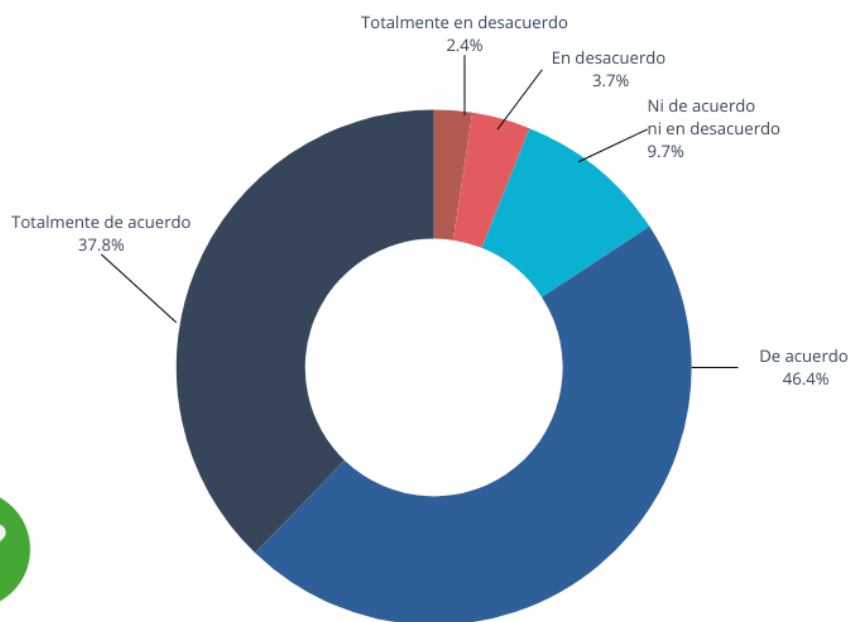
usuarios a nivel nacional con la necesidad de ampliación para garantizar una plena respuesta a esta demanda.

- Los espacios del CRAI en general recibieron una valoración satisfactoria, lo que indica que los usuarios perciben el CRAI como un lugar adecuado, tanto para actividades académicas como culturales y recreativas. Estos elementos son fundamentales para fomentar una experiencia educativa y social positiva, creando un ambiente funcional y accesible. Sin embargo, la percepción de satisfacción, que alcanza el 79.82%, se encuentra en el rango de cumplimiento satisfactorio con oportunidad de mejora (60%-79%), lo que invita a analizar los aspectos a mejorar, como lo pueden ser la necesidad de ampliación de algunas instalaciones para asegurar una respuesta adecuada a esta creciente demanda para garantizar el pleno aprovechamiento de los espacios por parte de los usuarios.

4.5 Dimensión 5. Percepción relacionada con los recursos tecnológicos dispuestos por el CRAI para el servicio (portátiles, pantallas interactivas, computadores de escritorio y conectividad)

16. Los recursos tecnológicos del CRAI son adecuados para satisfacer mis necesidades académicas e investigativas

Alto nivel de satisfacción



- **Porcentaje de satisfacción**

El **84.2%** de los encuestados, considera que los recursos tecnológicos son adecuados. Este resultado se encuentra dentro del rango del alto nivel de satisfacción (más del 80%), lo que indica un cumplimiento sobresaliente según los criterios de desempeño establecidos.

- **Porcentaje de insatisfacción**

Un **6.1%** de los encuestados expresó insatisfacción (2.4% "Totalmente en desacuerdo" y 3.7% "En desacuerdo"). Este porcentaje es significativamente bajo, mucho menor al 10% estipulado en el rango de cumplimiento satisfactorio.

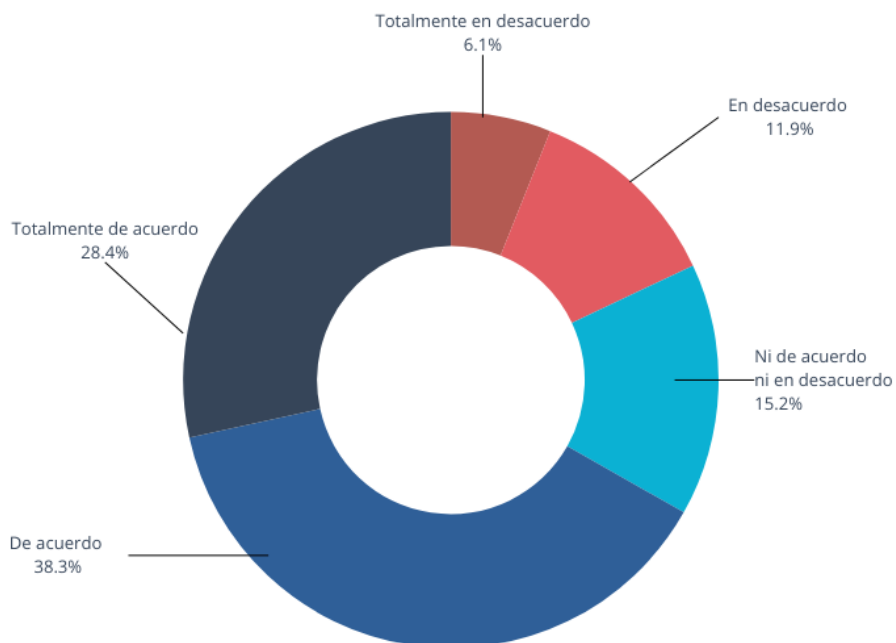
- **Neutralidad**

Un **9.7%** de los participantes indicó "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", lo cual sugiere que algunos usuarios no tienen una experiencia clara o directa con los recursos tecnológicos.

17. La cantidad de equipos tecnológicos en el CRAI son suficientes



Cumplimiento Satisfactorio con oportunidad de mejora



- **Porcentaje de satisfacción**

El **66.7%** de los encuestados considera que la cantidad de equipos tecnológicos es suficiente. Este resultado se encuentra dentro del rango de satisfacción aceptable (entre el 60% y el 79%), lo que indica que la mayoría de los usuarios están conformes con la cantidad de equipos disponibles. Sin embargo, no alcanza el alto nivel de satisfacción (más del 80%).

- **Porcentaje de insatisfacción**

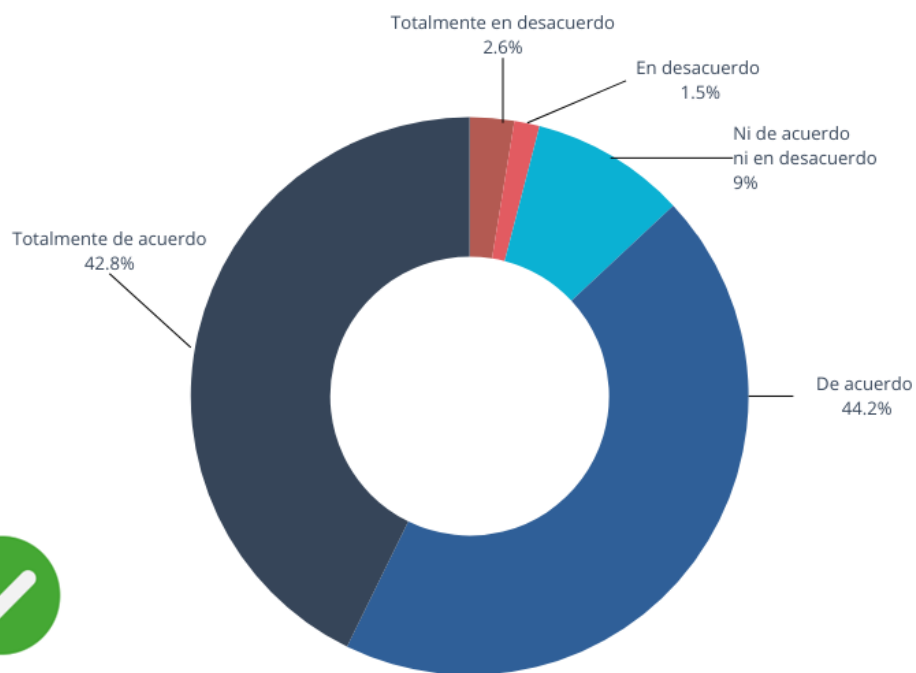
18% de los encuestados (sumando **6.1%** "Totalmente en desacuerdo" y **11.9%** "En desacuerdo") considera que la cantidad de equipos tecnológicos es insuficiente. Este porcentaje supera el 10%, lo que indica que la percepción de insuficiencia es significativa y refleja una demanda no cubierta de manera óptima.

- **Neutralidad**

Un **15.2%** de los encuestados respondió "Ni de acuerdo ni en desacuerdo". Este nivel de neutralidad, aunque dentro del rango aceptable (10%-20%), sugiere que una proporción considerable de usuarios no tiene una opinión clara sobre la cantidad de equipos.

18. El CRAI facilita el préstamo de los recursos tecnológicos con los que dispone

Alto nivel de satisfacción



- **Porcentaje de satisfacción**

El **87%** de los encuestados considera que el CRAI facilita el préstamo de recursos tecnológicos. Este resultado supera el umbral del **80%** requerido para un cumplimiento sobresaliente, lo que indica un alto nivel de satisfacción con este servicio.

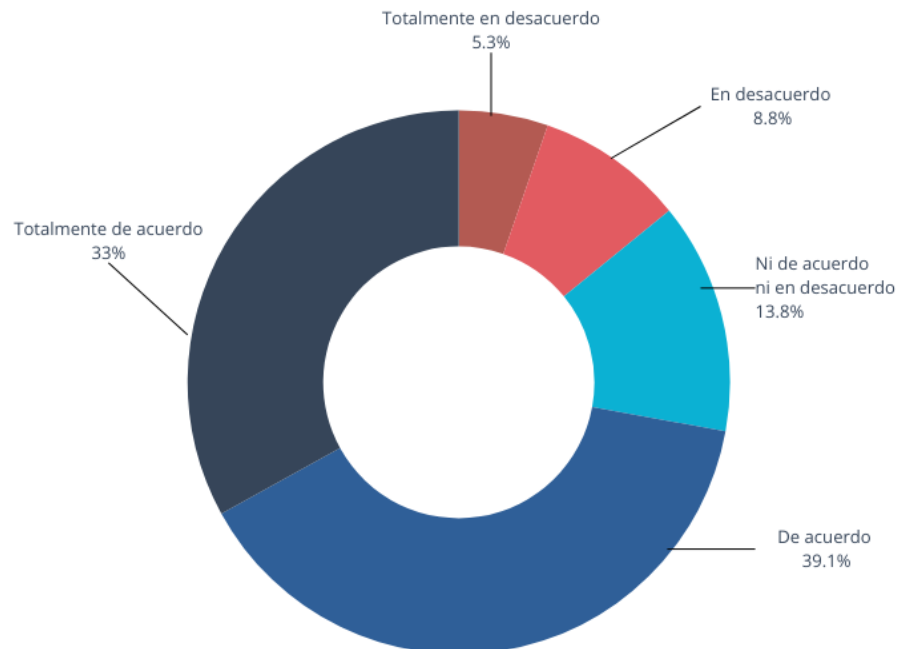
- **Porcentaje de insatisfacción**

Solo el **4%** de los encuestados expresó insatisfacción (sumando 2.6% "Totalmente en desacuerdo" y 1.5% "En desacuerdo"). Este porcentaje es inferior al 5%, lo que sugiere que las dificultades o inconvenientes en el préstamo de recursos tecnológicos son mínimos.

- **Neutralidad**

Un **9%** de los encuestados respondió "Ni de acuerdo ni en desacuerdo". Este nivel de neutralidad está por debajo del 10%, lo que indica que la mayoría de los usuarios tiene una percepción clara sobre este servicio y que la proporción de quienes no han utilizado o no tienen una opinión formada es reducida.

19. La conectividad a Internet dentro de las instalaciones del CRAI responde a mis necesidades de búsqueda de información



Cumplimiento satisfactorio con oportunidad de mejora



- **Porcentaje de satisfacción**

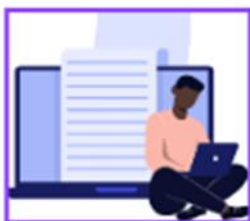
El **72%** de los encuestados (sumando **39%** "De acuerdo" y **33%** "Totalmente de acuerdo") considera que la conectividad a Internet satisface sus necesidades de búsqueda de información. Este resultado se encuentra en el rango de cumplimiento satisfactorio (60%-79%), lo que indica que, aunque la mayoría de los usuarios percibe el servicio como adecuado, aún existen oportunidades de mejora.

- **Porcentaje de insatisfacción**

14.1% de los encuestados expresó insatisfacción (sumando **5.3%** "Totalmente en desacuerdo" y **8.8%** "En desacuerdo"). Este porcentaje supera el 10%, lo que indica que una proporción significativa de usuarios encuentra problemas en la conectividad y sugiere la necesidad de mejoras en este servicio.

- **Neutralidad**

13.8% de los encuestados respondió "Ni de acuerdo ni en desacuerdo". Este nivel de neutralidad está dentro del rango aceptable (10%-20%), lo que sugiere que algunos usuarios no han utilizado suficientemente el servicio o no tienen una opinión clara al respecto.



20. Comentarios y recomendaciones adicionales

Se habilitó un espacio opcional para el registro de comentarios y recomendaciones adicionales.

A partir de los comentarios, se identificaron las siguientes categorías:

Temas mencionados	No. de menciones	Porcentaje
Infraestructura y espacio físico	18	43.9%
Mobiliario y comodidad	11	26.8%
Servicios ofrecidos	5	12.2%
Atención al usuario	4	9.8%
Actividades culturales y de ocio	3	7.3%
Total comentarios	41	100%

Tendencias observadas:

- Los comentarios destacan la necesidad de ampliar el espacio físico del CRAI debido a la alta demanda.
- Se enfatiza la importancia de ambientes más cómodos y funcionales, con mobiliario adecuado.
- Los usuarios valoran las actividades culturales y proponen diversificar y ampliar su programación.

4.5.1 Análisis general de los resultados de la Dimensión 5. Percepción relacionada con los recursos tecnológicos dispuestos por el CRAI para el servicio (portátiles, pantallas interactivas, computadores de escritorio y conectividad)

Los resultados de esta dimensión reflejan **un alto nivel de satisfacción** en cuanto a la calidad y disponibilidad de los recursos tecnológicos del CRAI, aunque se identifican oportunidades de mejora en la cantidad de equipos y la conectividad a Internet.

Aspectos Mejor Valorados:

- Adecuación de los recursos tecnológicos para satisfacer necesidades académicas e investigativas.
- Facilidad en el préstamo de equipos tecnológicos, lo que permite a los usuarios acceder a herramientas clave para su aprendizaje.

Oportunidades de Mejora:

- **Cantidad de equipos tecnológicos:** Aunque la percepción es positiva, algunos usuarios consideran que la oferta podría ampliarse para atender mejor la demanda.
- **Conectividad a Internet:** Se recomienda evaluar y optimizar la estabilidad y cobertura de la red para mejorar la experiencia de navegación.

5. Análisis e interpretación de resultados de la encuesta

- **Dimensión 1: Percepción sobre la atención del equipo humano del CRAI**

Resultados clave: Los usuarios reportan un alto nivel de satisfacción en cuanto a la orientación, amabilidad y soporte brindado por el personal del CRAI. Más del 80% de los encuestados respondieron de manera positiva, lo que indica una valoración favorable de la atención recibida.

Aspectos mejor valorados:

- ✓ Claridad y eficiencia en la orientación sobre los servicios.
- ✓ Amabilidad y disposición del personal para brindar ayuda.
- ✓ Soporte y asesoramiento en la búsqueda de información.

Oportunidades de mejora:

- ✓ Evaluación de tiempos de respuesta para optimizar la atención.
- ✓ Reforzar estrategias de comunicación sobre los servicios.
- ✓ Continuar con la capacitación del personal en herramientas de búsqueda y atención al usuario.

- **Dimensión 2: Percepción sobre los recursos bibliográficos digitales**

Resultados clave: Alto nivel de satisfacción general (superior al 80%), aunque se observan algunos niveles de insatisfacción (entre 6.06% y 7.71%) y neutralidad (hasta 11.01%).

Aspectos mejor valorados:

- ✓ Disponibilidad y actualización de los recursos digitales.
- ✓ Facilidad de acceso tanto dentro como fuera de la institución.
- ✓ Percepción positiva sobre la cantidad de recursos.

Oportunidades de mejora:

- ✓ Ampliación de la oferta de recursos para atender necesidades específicas.
- ✓ Fortalecer estrategias de difusión y capacitación sobre el uso de los recursos digitales.
- ✓ Mejorar la experiencia de acceso remoto mediante interfaces más intuitivas.

Dimensión 3: Percepción sobre los recursos bibliográficos físicos

Resultados clave: Se mantiene un alto nivel de satisfacción en la oferta de recursos físicos, con respuestas positivas superiores al 80%. Sin embargo, hay porcentajes de neutralidad que superan el 10% en algunos indicadores.

Aspectos mejor valorados:

- ✓ Disponibilidad de recursos bibliográficos físicos.
 - ✓ Servicio de préstamo interno y externo.
 - ✓ Asesorías, capacitaciones e inducciones sobre el uso de los recursos.
- Oportunidades de mejora:
- ✓ Mayor difusión de adquisiciones recientes para mejorar la percepción de actualización.
 - ✓ Evaluar periódicamente las necesidades de los usuarios en coordinación con los programas académicos.
 - ✓ Optimizar los canales de comunicación sobre los servicios y recursos disponibles.

Dimensión 4: Percepción acerca de los espacios, equipamiento y mobiliario del CRAI

Resultados clave: Los espacios y mobiliario del CRAI fueron bien valorados. Se reconoce su funcionalidad para el aprendizaje y la investigación, así como su papel como "tercer espacio" para interacciones sociales y culturales.

Aspectos mejor valorados:

- ✓ Adecuación del mobiliario para actividades académicas y colaborativas.
- ✓ Uso frecuente de los espacios para trabajo en equipo y lectura libre.
- ✓ Importancia del CRAI como un espacio para la socialización y el esparcimiento.

Oportunidades de mejora:

- ✓ Evaluar la capacidad de los espacios debido a la alta demanda.
- ✓ Mejorar la difusión de actividades y servicios para potenciar su uso.
- ✓ Explorar estrategias para la modernización y expansión de los espacios.

Dimensión 5: Percepción acerca de los espacios, equipamiento y mobiliario del CRAI

Los usuarios expresan un alto nivel de satisfacción con la calidad y disponibilidad de los recursos tecnológicos del CRAI. Destacan la adecuación de los equipos para sus necesidades académicas e investigativas y la facilidad en el préstamo de estos.

Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en la cantidad de equipos disponibles y en la conectividad a Internet, recomendando su optimización para una mejor experiencia de uso.

6. Plan de acción y recomendaciones

✓ Acciones Inmediatas (Corto Plazo)

• Optimización de la comunicación interna y externa:

- Reforzar la difusión de los servicios y recursos del CRAI a través de medios digitales y presenciales.
- Implementar campañas de promoción sobre la disponibilidad de recursos bibliográficos físicos y digitales disponibles en biblioteca virtual.

• Acceso y uso de la biblioteca virtual:

- Ampliar la promoción y el alcance del plan de formación de usuarios a nivel nacional, donde se tenga presente el fortalecimiento de competencias informacionales, lo que implica una articulación entre el CRAI y los diferentes programas académicos.
- Facilitar y publicar guías, tutoriales y material didáctico de uso rápido para mejorar la experiencia de los usuarios.

• Ajustes en conectividad y disponibilidad de equipos:

- Identificar en cada una de las sedes del CRAI puntos de mejora en la conectividad a Internet, esto con el fin de solicitar apoyo a la Dirección de Tecnología (IT).

• Sostenibilidad y mejora continua:

- Implementar mecanismos de evaluación periódica de la satisfacción de usuarios para identificar nuevas oportunidades de mejora.
- Desarrollar un sistema de retroalimentación continua con los usuarios para mantener un servicio alineado con sus necesidades.

✓ **Acciones a Mediano Plazo**

- **Futura proyección de ampliación de espacios físicos:**
 - Evaluar la capacidad de los espacios en cada una de las sedes del CRAI, esta información es relevante para futuros planes de mejora a través de proyectos y/o acciones del Plan de Acción de la Vicerrectoría Académica.
- **Mejoras en la oferta y actualización de recursos bibliográficos:**
 - Implementar mesas de trabajo con docentes y estudiantes para evaluar necesidades específicas de bibliografía.
- **Refuerzo de la infraestructura tecnológica:**
 - Evaluar la viabilidad de aumentar la cantidad de equipos tecnológicos conforme a la creciente demanda de estos recursos educativos en cada una de las sedes del CRAI.

Acciones a Largo Plazo

- **Ampliación de la infraestructura física del CRAI:**
 - Gestionar proyectos de inversión para expandir las instalaciones y/o nuevas sedes del CRAI conforme al crecimiento de la demanda, así mismo, el crecimiento de la planta de personal cualificado para la atención conforme a la oferta de servicios y recursos especializados del CRAI.

7. Conclusiones

La encuesta de satisfacción de usuarios del CRAI ha sido una herramienta clave para evaluar la percepción de los diferentes grupos de interés sobre los servicios, recursos e infraestructura disponibles. Los resultados obtenidos han permitido identificar tanto fortalezas como oportunidades de mejora, lo que contribuirá a la toma de decisiones estratégicas para optimizar la experiencia de los usuarios.

Los datos reflejan un alto nivel de satisfacción general, especialmente en aspectos como la atención del equipo humano del CRAI, la accesibilidad de los recursos bibliográficos digitales y físicos, y la funcionalidad del mobiliario para el aprendizaje, el trabajo colaborativo y la investigación. No obstante, algunos aspectos presentan áreas de mejora, como la disponibilidad de equipos tecnológicos, la conectividad a Internet y la ampliación de espacios físicos para responder a la creciente demanda de los usuarios.

La Vicerrectoría Académica y el CRAI-FUSM reafirman su compromiso con la implementación de las recomendaciones derivadas de los resultados de esta encuesta, implementando estrategias que fortalezcan los servicios del CRAI-FUSM. Se trabajará en conjunto con la comunidad académica para garantizar un entorno de aprendizaje innovador, accesible y en permanente evolución, en beneficio de estudiantes, docentes, investigadores y demás comunidad sanmartiniana.

Este proceso de mejora continua permitirá que el CRAI-FUSM se consolide como una unidad académico administrativa, que trasciende el concepto tradicional de biblioteca universitaria, asegurando su alineación con los estándares de calidad académica y las necesidades de la comunidad universitaria.

8. Anexos

- ✓ Cuestionario aplicado: <https://forms.gle/8VFZWzQMgtNfHnq69>

- ✓ Enlace a respuestas del cuestionario:

<https://forms.gle/1WETtLS7xoqK1sFM8>

- ✓ Respuestas del cuestionario descargadas en excel:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1mr1KV6eDpFONjMs1ol1IBcrpBck3mAnh/edit?usp=drive_link&oid=110633959028048991823&rtpof=true&sd=true

9. Consideraciones finales

Este informe constituye una herramienta estratégica para la toma de decisiones, asegurando que el CRAI continúe evolucionando y respondiendo a las necesidades y expectativas de nuestra comunidad académica. Constituyéndose como una unidad clave para el reconocimiento de la institución como referente en educación superior; La disponibilidad, actualización y accesibilidad de los recursos bibliográficos físicos y digitales, así como la disposición de espacios y demás recursos ofertados por el CRAI, son factores que impactan directamente la calidad de la enseñanza, el aprendizaje y la producción académica. Asegurar la mejora continua en estos aspectos contribuirá al cumplimiento de los criterios de acreditación, fortaleciendo la excelencia académica y el prestigio institucional.

Listado de referencias

Arévalo, J. A., & Quinde, M. (2023). La biblioteca como tercer lugar. *Desiderata*, VI (21), 106-112.

Association of Research Libraries [ARL]. (2022). *LibQUAL Procedures Manual*. [chrome-](#)

[extension://efaidnbmnnnibpcajpcgqlclefindmkaj/https://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/ProceduresMa](#)

[nual.pdf](#)

Avila, B., & Rozemblum, C. (s. f.). Un modelo para los estudios de satisfacción de usuarios: Metodología LibQual.

Consejo Nacional de Educación Superior [CESU] & Consejo Nacional de Acreditación. (2020). Acuerdo 02 de 2020 CESU.pdf. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgqlclefindmkaj/https://www.cna.gov.co/1779/articles-402848_documento.pdf](#)

Fundación Universitaria San Martín. [FUSM]. (2021). Plan de Desarrollo Institucional. PDI 2022-2026—Acuerdo 28 del 14

de diciembre 2021. <https://www.sanmartin.edu.co/1/institucional/documentos-institucionales/>

Fushimi, M. (2003). Autoevaluación de bibliotecas universitarias: Modelo de medición y diagnóstico a partir de datos

estadísticos [Universidad Nacional de La Plata].

<http://www.fuentesmemoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.294/te.294.pdf>

Fushimi, M., Aguado, A., & Archuby, C. (2011). Metodología para la evaluación de bibliotecas universitarias: Una

propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva. *Alfagrama*.

González, L. V. (2021). Evaluación de la calidad percibida del servicio bibliotecario, aplicación en la Sede Bogotá de la

Universidad Nacional de Colombia [Universidad Nacional de Colombia].

<https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/80153>

Grasso, L. (2006). *Encuestas: elementos para su diseño y análisis*. Editorial Brujas. <https://elibro-net.proxy.sanmartin.edu.co/es/lc/sanmartin/titulos/77141>

Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: Un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38-47. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>

Ministerio de Educación Nacional & Consejo nacional de Acreditación [CNA]. (2022). Actualización de los aspectos por evaluar para la autoevaluación con fines de acreditación en alta calidad de las instituciones de educación superior.

chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.cna.gov.co/1779/articles-412511_norma.pdf