

INFORME DEFENSORIAL UNIVERSITARIO

N° 4 – 2022

LA PROBLEMÁTICA DE LOS SERVICIOS ACADÉMICOS COMPLEMENTARIOS Y DE APOYO EN LA PUCP

**DEFENSORÍA UNIVERSITARIA
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**



LIMA, DICIEMBRE DE 2022

ÍNDICE

Introducción.

Capítulo I: Marco normativo.

Capítulo II: Diagnóstico y análisis sobre la base de las entrevistas realizadas y de la información institucional obtenida.

- a) Bibliotecas.
- b) Laboratorios.
- c) Aulas.
- d) Librería PUCP.
- e) Seguros.
- f) Publicaciones para la Docencia.

Capítulo III: Problemática general.

- a) Bibliotecas.
- b) Laboratorios.
- c) Aulas.
- d) Librería PUCP.
- e) Seguros.
- f) Publicaciones para la Docencia.

Capítulo IV: Conclusiones generales.

- a) Bibliotecas.
- b) Laboratorios.
- c) Aulas.
- d) Librería PUCP.
- e) Seguros.
- f) Publicaciones para la Docencia.

Capítulo V: Recomendaciones.

- a) Bibliotecas.
- b) Laboratorios.
- c) Aulas.
- d) Librería PUCP.
- e) Seguros.
- f) Publicaciones para la Docencia.

INTRODUCCIÓN

El presente Informe Defensorial Universitario “La Problemática de los Servicios Académicos Complementarios y de Apoyo en la PUCP” se enmarca en la ejecución del “Plan de Trabajo de la Defensoría Universitaria de la PUCP 2020-2023”.

El Informe Defensorial Universitario aborda la problemática de los servicios académicos complementarios y de apoyo.

El Informe Defensorial consta de cinco capítulos: marco normativo, diagnóstico y análisis sobre la base de las entrevistas realizadas y de la información institucional obtenida, problemática general, conclusiones generales y recomendaciones.

El presente Informe Defensorial Universitario se aproxima de manera general a la problemática de las bibliotecas, laboratorios, aulas, librería PUCP, seguros y publicaciones para la docencia.

En el presente Informe Defensorial Universitario se analizan las tres Bibliotecas: Central, Ciencias Sociales y el Complejo de Innovación Académica (CIA), así como los 69 Laboratorios de Ingeniería.

La investigación realizada para elaborar el presente Informe Defensorial Universitario concluyó en diciembre del año 2022.

Quiero agradecer profundamente la colaboración de todas las funcionarias y de todos los funcionarios de la PUCP que participaron en las entrevistas y nos enviaron la información solicitada, a la estudiante representante ante la Asamblea Universitaria y a la docente experta de la PUCP quienes enriquecieron con su participación este Informe Defensorial Universitario.

También agradezco el valioso apoyo del equipo de la Defensoría Universitaria, a nuestra secretaria Alexandra Vilela, a nuestro abogado César Valverde y a nuestras practicantes pre profesionales, Mayte Neira y Patricia Orellana; así como la valiosa participación de las y los miembros del Comité Asesor de la Defensoría Universitaria: las docentes Roxana Barrantes, Silvia Rosas y Marissa Béjar, y los docentes Luis Sime y Fidel Tubino.

Johnny Zas Friz Burga
Defensor Universitario de la PUCP

CAPÍTULO I: MARCO NORMATIVO

1) MARCO NORMATIVO NACIONAL

De acuerdo a la vigente Constitución Política del Perú – artículo 18° - la educación universitaria tiene como propósito “la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica.

La Ley N° 30220, Ley Universitaria, establece los fines, las funciones y los principios que deben caracterizar a toda universidad en el territorio peruano y contiene disposiciones importantes relacionadas con los servicios que permiten el cumplimiento de los objetivos del proceso educativo.

Estos servicios son parte del bienestar universitario y están regulados en el Capítulo XIV de la Ley Universitaria. Esta Ley fomenta las actividades culturales, artísticas y deportivas; así como señala que se atienda la demanda de libros, materiales de estudio, entre otros, tanto de profesores como de estudiantes.

La citada Ley también contempla el tema de salud, estableciendo que, llegado el momento de la matrícula, los estudiantes se inscriben en el Sistema Integral de Salud (SIS) o en cualquier otro seguro que la universidad provea. Ello se complementa con el artículo 128° de la misma Ley, referido al seguro universitario, disponiendo que las universidades pueden ofrecer un seguro a los y las miembros de su comunidad.

Entre los derechos de los y las estudiantes, se encuentra la potestad – artículo 100° de la Ley Universitaria - de “utilizar los servicios académicos y de bienestar y asistencia que ofrezca la institución universitaria”. Estos servicios e instalaciones deben ser accesibles para las personas con discapacidad para promover tanto su integración como inclusión, según el artículo 129° de la Ley Universitaria.

La Ley Universitaria establece – artículo 28° - las siete condiciones básicas para el licenciamiento¹. Dos de ellas están relacionadas directamente con la temática del presente Informe Defensorial Universitario:

- Infraestructura y equipamiento adecuados al cumplimiento de sus funciones (bibliotecas, laboratorios, entre otros).
- Verificación de los servicios educacionales complementarios básicos (servicios médico, social, psicopedagógico, deportivo, entre otros).

El artículo 126° de la Ley Universitaria, sobre bienestar universitario, establece lo siguiente:

¹ El licenciamiento es el proceso con el cual se verifican las condiciones básicas de calidad para ofrecer el servicio educativo superior universitario y autorizar el funcionamiento. Este proceso es responsabilidad de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), entidad estatal creada en la Ley Universitaria.

“Las universidades brindan a los integrantes de su comunidad, en la medida de sus posibilidades y cuando el caso lo amerite, programas de bienestar y recreación. Fomentan las actividades culturales, artísticas y deportivas. Atienden con preferencia, la necesidad de libros, materiales de estudio y otros a los profesores y estudiantes mediante procedimientos y condiciones que faciliten su uso o adquisición.”

“Al momento de su matrícula, los estudiantes se inscriben en el Sistema Integral de Salud o en cualquier otro seguro que la universidad provea, de acuerdo a su disponibilidad presupuestaria.”

“Las universidades promueven políticas públicas de lucha contra el cáncer, mediante la suscripción de los convenios correspondientes. Ello incluye la realización de un chequeo médico anual a todos los estudiantes.”

La Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria² tiene como objetivo general “Garantizar que todos los jóvenes del país tengan la oportunidad de acceder a un servicio educativo universitario de calidad, que ofrezca una formación integral y de perfeccionamiento continuo, centrado en el logro de un desempeño profesional competente y, en la incorporación de valores ciudadanos que permitan una reflexión académica del país, a través de la investigación”.

La citada política enfatiza el rol del Estado frente a la educación superior universitaria, siendo su responsabilidad el “asegurar el desarrollo integral del estudiante, el bien común de la sociedad y la finalidad pública de todo proceso formativo”.

La Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) tiene este rol a través de sus labores de fiscalización y de evaluación para el licenciamiento y así garantizar la calidad de los centros universitarios.

Para la citada Política, la universidad dispone de recursos para la formación académica de los estudiantes y el desarrollo y promoción de la investigación, tales como aulas adecuadamente implementadas, laboratorios equipados, bibliotecas y bases de datos con recursos de información, equipamiento actualizado, entre otros.

Esta Política se rige sobre la base de cinco principios³, destacando el segundo principio del Estudiante como centro del Sistema Universitario, recalcando que sobre él deben de girar las acciones de bienestar y mejoras del servicio.

² Aprobada mediante el Decreto Supremo N.º 016-2015-MINEDU.

³ Los cinco principios que establece la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria son:

- 1) Autonomía y rectoría responsables.
- 2) El estudiante como centro.
- 3) Inclusión y equidad.
- 4) Calidad y excelencia académica.
- 5) Desarrollo del país.

A partir de estos principios, roles y objetivos, se trazaron los siguientes cuatro pilares:

- 1) Información confiable y oportuna.
- 2) Fomento para mejorar el desempeño.
- 3) Acreditación para la mejora continua.
- 4) Licenciamiento como garantía de condiciones básicas de calidad.

Cada uno de estos pilares está compuesto por un conjunto de lineamientos y acciones estratégicas que tienen el objetivo de lograr su cumplimiento.

La Política Nacional de Educación Técnica y Superior también es un elemento de política esencial al identificar las causas de la problemática de la educación técnica y superior: población estudiantil con inadecuadas condiciones para el proceso educativo, por una limitada provisión de servicios en las actividades complementarias al proceso formativo. Esta situación reduce la posibilidad de un desarrollo de competencias complementarias, así como limita la consolidación del proceso formativo.

Esta Política Nacional contempla la provisión de servicios y estándares, así como identifica los siguientes componentes del servicio educativo:

- a) Programas de estudio y marco nacional de cualificaciones (malla curricular).
- b) Talleres, laboratorios y plataformas virtuales.
- c) Recursos educativos e infraestructura.
- d) Extensión cultural y proyección social en el ámbito de acción.
- e) Soporte al docente (pedagógico y en la investigación).
- f) Soporte al estudiante.
- g) Soporte a la gestión institucional.

2) POLÍTICA INSTITUCIONAL

El Estatuto de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) establece – en su artículo 134° - los siguientes derechos de los y las estudiantes:

- a) Recibir formación humana, académica y profesional.
- b) Expresar libremente sus ideas, con respeto a las de los demás y a los fines esenciales de la institución.
- c) Participar en los órganos de gobierno de la Universidad y de las unidades académicas.
- d) Asociarse libremente para fines relacionados con los de la Universidad.
- e) Utilizar los servicios académicos y de bienestar y asistencia que ofrece la Universidad, de acuerdo con los reglamentos respectivos.
- f) Los demás que se deriven de la Ley, del presente Estatuto y de los reglamentos.

Los servicios académicos y de bienestar – artículo 164° del Estatuto PUCP - son ofrecidos para lograr la formación integral de los y las estudiantes, complementando la acción académica. Para ello, se desarrollan actividades formativas, se apoyan las iniciativas estudiantiles, así como se facilita el acceso tanto a libros como a material de estudio, entre otras actividades.

El Título X del Estatuto PUCP, “De los Servicios Universitarios”, menciona los principales servicios que brinda la Universidad, tales como la atención en el área de salud, la asistencia socioeconómica, el acceso al seguro universitario, la integración de personas con discapacidad y la asesoría psicopedagógica.

El servicio de biblioteca se brinda a través del Sistema de Bibliotecas de la PUCP, el cual tiene como misión – según el artículo 1° del Reglamento sobre el Uso del Sistema de Bibliotecas PUCP - “proporcionar los recursos y servicios de información necesarios para facilitar las actividades de docencia e investigación, y complementar las actividades de formación integral de la comunidad.

El Reglamento sobre el Uso del Sistema de Bibliotecas PUCP regula los procedimientos internos de las bibliotecas de la PUCP tales como los préstamos, las reservas, las renovaciones, el autoservicio de devolución, entre otros, así como las medidas administrativas en los casos de retraso en la devolución de libros.

El Reglamento sobre el Uso de Aulas del Campus⁴ regula el uso de las aulas del campus universitario, a través de la asignación y del uso eficiente de las aulas del campus.

Este Reglamento reconoce a la Intendencia de Aulas como la unidad, dependiente del Vicerrectorado Administrativo, encargada de centralizar la información sobre el uso de las aulas y gestionar la asignación de las aulas del campus universitario.

El artículo 3° del citado Reglamento dispone las siguientes funciones para la Intendencia de Aulas:

- a) “Ordenar el uso de las aulas de la universidad obteniendo de estas el mejor rendimiento posible frente a la alta demanda que dichos ambientes tienen en la Universidad. Para tal fin, centralizará la información sobre el uso de todas las aulas del campus, a fin de asignarlas y gestionarlas sobre la base de los criterios previstos en el presente reglamento.”
- b) “Supervisar el uso de las aulas que regula el presente reglamento y tomar las medidas necesarias para garantizar su cumplimiento.”
- c) “Actualizar la base de datos de aulas de la Universidad, así como fortalecer la plataforma informática para la gestión de aulas; será la única unidad encargada de la creación, activación y desactivación de aulas en la plataforma informática.”

⁴ Promulgado el 29 de noviembre del 2016.

El Plan Estratégico Institucional 2018-2022 de la PUCP reafirma el compromiso institucional con la prestación de los servicios que brinda.

El primer objetivo del referido Plan Estratégico plantea “garantizar la excelencia académica en los procesos formativos de los estudiantes, a través de una formación integral e interdisciplinar que responda a la realidad diversa de nuestro país”.

Con relación a los servicios para estudiantes, se considera un indicador para la graduación oportuna de pregrado, a través del cual se verificará el porcentaje de estudiantes satisfechos y satisfechas con los servicios para estudiantes, tales como bienestar estudiantil, tutorías y salud mental.

El objetivo tercero del Plan Estratégico Institucional busca “incrementar los productos de investigación de calidad de la PUCP y promover su visibilidad”, contemplando estrategias para lograr una serie de objetivos entre los que destaca la generación de mecanismos para el mayor y mejor uso de los recursos disponibles para la investigación, tales como bibliotecas, laboratorios, entre otros.

El objetivo quinto del citado Plan tiene como propósito “asegurar la eficiente gestión de los recursos y del talento humano orientados al logro de los objetivos de la PUCP”. Ello se debería traducir en una mejor gestión de los sistemas de información, laboratorios, entre otros recursos.

CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO Y ANÁLISIS SOBRE LA BASE DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS Y DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL OBTENIDA

1) BIBLIOTECAS

La Directora del Sistema de Bibliotecas de la PUCP⁵ señaló que son dos las situaciones problemáticas que tiene el sistema de bibliotecas: un espacio adecuado para el estudio, en el edificio antiguo, los espacios no son tan buenos para estudiar; y un manejo de base de datos para tomar decisiones.

La Directora indicó que no operan los sistemas entre sí; que no hay una adecuada gobernanza de datos; y se puede decir que se han hecho tales descargas, pero no se puede decir con qué propósito.

Para la Directora los sistemas de comunicación en la Universidad, así como el sistema de toma de decisiones, no son los adecuados. Una Biblioteca de 105 años tiene para brindar muchísima información a la comunidad universitaria; y el espacio de nuestro campus universitario es un espacio privilegiado que se debe aprovechar, manifestó.

También indicó que las quejas contra la Biblioteca por un mal servicio son escasas; que se ha tenido que responder a la queja o reclamo de algún docente, principalmente; y que los problemas se presentan en la época de exámenes, pues allí es cuando se prestan más libros y la demanda supera a la oferta.

Por la mañana asisten muchas personas a la Biblioteca. Circulan centenares de personas; y sería deseable que la primera mirada que reciba el usuario no sea la del vigilante, sino la de una persona especializada en la asesoría de bibliotecas, manifestó la Directora.

La Gestora de Servicios de la Biblioteca indicó que es a través del Facebook y del Libro de Reclamaciones que se reciben quejas o reclamos de los usuarios. Sin embargo, no hay ninguna indicación que señale hacia dónde se pueden dirigir las quejas; solo hay una sección en la página web de consultas; y no se han hecho estadísticas de las quejas recibidas, expresó.

La Directora de la Biblioteca informó que, de ser el caso, ante una queja, pueden señalar que no tienen la respuesta y derivarlo a la unidad competente.

También indicó que sería útil que se hiciera visible la labor de la Biblioteca y que para ello se había contratado a un especialista en marketing digital.

La Directora manifestó que la campaña Sedes PUCP había ayudado a resaltar y reconocer el trabajo que hacen algunos miembros de la Biblioteca; y que ello ayuda mucho, pues hay mucha gente que trabaja muy bien pero no se siente reconocida.

⁵ Entrevista vía Zoom con la Directora del Sistema de Bibliotecas de la PUCP, Kathia Hanza, y con la Gestora de Servicios, Patricia Sánchez, realizada el 7 de octubre del año 2022.

Con relación al tema de los espacios, las funcionarias de la Biblioteca consideraron que estos no eran suficientes.

También se señaló que se busca como sistema atenerse a pautas básicas, por ejemplo, las acreditaciones que tienen parámetros que usan otras bibliotecas a nivel mundial.

La Directora de la Biblioteca explicó que la data que la Biblioteca tiene es una data amplia y compleja; que, por ello, es un sistema conectado, y que cada ítem está relacionado con un registro; y que el siguiente paso es conectarse con otros sistemas de información.

También señaló que la Biblioteca tiene aspectos que corresponde resaltar; que como unidad de servicios lo importante es que los usuarios estén satisfechos; que se quiere que el servicio sea rápido; y que, por ello, se debe responder un correo en una semana como máximo.

La Directora de la Biblioteca manifestó que no se decide en base a especulaciones, sino que después de los exámenes parciales se hace una encuesta de usabilidad; que se desea saber qué opinan los usuarios sobre nuestras bibliotecas; que uno no puede administrar algo sin saber para qué va a administrarse; y que los usuarios quieren ir a la Biblioteca a leer, escribir, investigar o trabajar en grupo, en ambientes donde haya silencio.

También señaló que lo que tiene que hacer la Biblioteca es sencillo, es poner a disposición de los usuarios una serie de colecciones, utilizando un mismo sistema de registro.

La Directora expresó que las Bibliotecas del IRA y de CENTRUM forman parte del sistema de Bibliotecas; que, con el IRA, han promovido siempre la colaboración y que se ha puesto con ellos el tema del dimensionamiento del servicio, considerando el aspecto de responsabilidad social con la comunidad que se debe mantener como biblioteca.

Asimismo, manifestó que, si se tienen estantes llenos, se debe empezar a mover también más libros.

La Directora de la Biblioteca consideró como algunos problemas que se han podido advertir los siguientes:

- 1) La carga docente, con carga lectiva, se satura. En algunas semanas del semestre se reciben solicitudes de docentes que no pueden ingresar a la base de datos.
- 2) En algunas maestrías, cuyo sistema de matrícula es distinto a la matrícula regular, los alumnos no pueden acceder a la base de datos. Entonces, se pide a la unidad de origen el listado de los alumnos matriculados para activar sus accesos.
- 3) Los tesisistas se iban y no devolvían los libros. No hay una instancia interna donde se pueda plantear este problema. Sin embargo, se está trabajando con OCR para verificar en base a los listados de tesisistas que ellos envían,

si deben libros a la biblioteca. Se establecen plazos para que los tesis regularicen sus préstamos antes de emitir sus grados o títulos.

- 4) La reposición de las tesis. Esto depende de las Facultades.
- 5) Se han tenido casos de docentes de baja que son asesores de tesis y a los cuales se les presta libros.

Este semestre [2022-2] se ha retomado la presencialidad y se han iniciado las asesorías presenciales y sobre todo las asesorías grupales, manifestó la Directora.

La Directora consideró como dificultades que ni la capacitación y asesoría de la Biblioteca en aulas móviles ni la capacitación y asesoría de la Biblioteca en los laboratorios informáticos haya sido del todo buena, porque no se consiguen con facilidad las aulas móviles o los laboratorios informáticos. Su disponibilidad es poca en momentos pico del semestre.

Para la Directora lo ideal sería que el docente pueda tener las computadoras para que la Biblioteca haga las asesorías o capacitaciones en las aulas móviles y en los laboratorios informáticos, pero señala que ello, a veces, no ocurre en ambos casos.

También manifestó que los niveles de afluencia a las bibliotecas, de la etapa pre pandemia, se están volviendo a dar; y que la afluencia fuerte ha empezado nuevamente.

El posgrado sigue en remoto, y como los alumnos de posgrado eran los que más usaban la Biblioteca en la noche, la afluencia en la noche ya no es tan fuerte. Desde las 6:00 p.m., el número de usuarios disminuye. A las 10:00 a.m. y entre las 4:00 p.m. y 5:00 p.m. se producen los picos de afluencia en las bibliotecas.

La Directora indicó que hay algunos alumnos que se conectan a sus clases desde la laptop en las salas de lectura de la biblioteca y en esos momentos se les pide que mantengan silencio; que el Informe de Usabilidad de la Biblioteca permitirá medir muchos aspectos, como infraestructura y calidad del servicio; y resaltó el Programa en la Biblioteca que es para ayudar a las personas con discapacidad visual en la obtención de materiales de estudio, beneficiando a los alumnos que tienen discapacidad.

Con relación al Reglamento de la Biblioteca, la Directora manifestó que los casos más graves han sido cuando se han llevado libros y no los han devuelto o cuando los devuelven rotos o dañados; y que el castigo que se les impone a los usuarios que cometen esto tiene que ver con la colección y el uso del servicio.

Cuando hay mal uso de la base de datos -como cuando se ingresa a una base de datos donde no se puede descargar una determinada información o se violan algunas disposiciones y el programa suspende el uso a la Universidad- se deriva el caso a la autoridad académica a la que pertenece el usuario implicado en ese mal uso, expresó la Directora de la Biblioteca.

La Directora manifestó que en los años de pandemia no se han cometido faltas; que se explicaba a los usuarios y ellos comprendían las prohibiciones respecto

de cada base de datos; y que muchas veces se cometen estas infracciones porque no se conocen, en algunos casos, el alumno recién se entera.

Con relación a las propuestas de mejora, la Directora de la Biblioteca indicó lo siguiente:

- a) Mayor articulación con las Facultades en competencias digitales.
- b) Retomar el ritmo del registro de producciones.
- c) Promover y mejorar la comunicación con otros sistemas para establecer metas específicas.
- d) Crear el ABC del Cachimbo para el uso de la Biblioteca.

En diciembre del año 2022, IPSOS elaboró el Estudio denominado: “Usabilidad de los Espacios en las Bibliotecas del Campus PUCP: Encontrando Oportunidades a partir del Entendimiento de Hábitos y Usos de las Bibliotecas del Campus. Evaluación Cualitativa.”

El objetivo general del Estudio es conocer la usabilidad de los espacios en las bibliotecas por los estudiantes de pregrado; y los objetivos específicos son: conocer las experiencias, barreras y drivers de uso de las bibliotecas de la PUCP, indagar por sus hábitos de estudio y uso de otros espacios de la universidad, y conocer sus expectativas y sugerencias de mejora para una mejor experiencia de uso de las bibliotecas.

Los participantes fueron alumnas y alumnos de pregrado de Estudios Generales, Facultades de Ciencias y Facultades de Letras, usuarios de las principales bibliotecas del campus de la PUCP; y la muestra de campo se realizó entre el 7 y el 17 de noviembre de 2022.

Algunos rasgos del perfil de los usuarios y de las usuarias de las bibliotecas son, sintéticamente, los siguientes:

- a) Valoran los espacios que brinda la Universidad; pueden permanecer en el campus por periodos largos, dependiendo de cuán lejos vivan; estudian varias horas al día; realizan actividades extracurriculares; valoran los espacios con los amigos; aprecian estar cerca de la naturaleza; y se preocupan por hacer un uso eficiente del tiempo.
- b) Sus lugares favoritos se caracterizan por transmitirles paz y tranquilidad; y sus preferencias no siempre están cerca a sus pabellones de clases. Se prefieren los pastos, las bibliotecas, Tinkuy y el Polideportivo.
- c) Los lugares que menos disfrutan se caracterizan por ser bulliciosos y ser fríos. Se utilizan por necesidad; y serían las terrazas de Estudios Generales Letras y Ciencias, el comedor de artes y otros (por ejemplo, el edificio Mc Gregor).
- d) Intentan ser organizados al momento de estudiar y utilizan algún tipo de cronograma para ordenar sus semanas de estudio.
- e) La pandemia habría influido en su necesidad de estar en contacto con sus pares.

¿Cómo se usan los espacios para estudiar en la PUCP?

- a) Diversos lugares de la Universidad se adaptan para el estudio; se prefieren las bibliotecas y cuando no tienen espacios libres se busca un lugar cómodo según la actividad que se desea realizar: estudiar, leer, trabajar en grupo o tener clases virtuales.
- b) Algunos lugares no se utilizan, lo que contribuye a generar la sensación de falta de espacio; y los alumnos descartan algunos sitios como las cafeterías, jardines o lugares al aire libre porque sienten que no les ofrece las condiciones necesarias para el estudio.

Las percepciones hacia las bibliotecas y los impulsos para su uso son los siguientes:

- a) Las bibliotecas son lugares altamente apreciados por los estudiantes; motivan a estudiar y promueven un ambiente saludable para el estudio.
- b) La estética moderna es un factor que favorece la atracción y buena disposición de los alumnos y alumnas hacia las bibliotecas.
- c) Los estudiantes encuentran varias motivaciones para asistir a las bibliotecas; entre ellas, resaltan que estén enfocadas al estudio y la buena implementación de las mismas.
- d) Los principales gatilladores de uso son: ambiente de estudio, está bien acondicionada, se ajusta a las necesidades de repaso y aprendizaje, ofrece comodidades para relajarse y acceso a la tecnología fácil de usar.
- e) Acudir a las bibliotecas contribuye al perfil universitario que desean tener y favorece su sensación de bienestar emocional.

Los cuatro aspectos que desmotivarían el uso de las bibliotecas serían los siguientes:

- a) Falta de enchufes.
- b) Lugares ocupados.
- c) Frío.
- d) Ruido y grupos distractores.

Los recursos electrónicos son poco usados y varios no los conocen.

La valoración de las bibliotecas usadas es la siguiente:

La Biblioteca Central: la biblioteca silenciosa, se asocia fuertemente con la concentración y la investigación académica. Su ubicación céntrica hace que la gran mayoría la conozca. Asimismo, la selección del sitio se daría en función a la cercanía a un tomacorriente.

Las sugerencias de mejora para la Biblioteca Central son:

- a) Enchufes: habilitar todos los sitios con conexiones a electricidad y con puertos y reparar los enchufes existentes.
- b) Aforo: aumentar el aforo de estudiantes en aulas, implementando más zonas de estudio tanto con mobiliario individual como grupal; incluir mobiliario más cómodo como sillones o puff.

- c) Repotenciar la señal wifi a fin de tener conexiones más fluidas en todos los pisos de las bibliotecas.

La Biblioteca de Ciencias Sociales: la biblioteca que toma en cuenta el bienestar del estudiante; su diseño y ambientación resultan muy atractivos para sus usuarios, pero su aforo se considera muy limitado.

El uso de la biblioteca no sigue un solo patrón: algunos van a estudiar buscando concentrarse, otros van con el ánimo de estudiar de manera relajada y otros van directamente a descansar.

Las sugerencias de mejora para la Biblioteca de Ciencias Sociales son:

- a) Aforo: el pedido del incremento del aforo es mayor que en otras bibliotecas. Más aforo en los sótanos 1 y 2, incluir mayor mobiliario confortable.
- b) Enchufes: implementar mayor cantidad de tomacorrientes en los sótanos 1 y 2, y en las graderías.
- c) Ventilación: Revisar las zonas con rendijas. En el invierno, estas zonas frías casi no se usan.

El Complejo de Innovación Académica (CIA): la biblioteca moderna y espaciosa. A pesar de su tamaño, resulta insuficiente sobre todo en época de exámenes. El estudio grupal es el tipo de estudio que predomina en esta biblioteca.

Las sugerencias de mejora para el Complejo de Innovación Académica (CIA) son:

- a) Enchufes: Todos los espacios deben contar con tomacorrientes disponibles.
- b) Aforo: implementar mayor cantidad de mobiliario en zonas más amplias, mayor cantidad de cubículos y un piso adicional.
- c) Otros aspectos específicos: incrementar el número de laptops para préstamos, mejor ventilación, usar luz blanca, mejor supervisión de los ruidos, entre otros.

Las conclusiones y recomendaciones del Estudio son las siguientes:

Los estudiantes:

- a) **Enfoque en una vida saludable:** Tienen conciencia de que deben dedicarse al estudio sin descuidar su bienestar personal, por ello valoran los espacios que les dan tranquilidad, comodidad y les permite incluir a sus pares. En este sentido, reconocen que necesitan espacios personales, pero también que pueden aprender y disfrutar de la compañía de los demás. Es importante tomar en cuenta que la socialización presencial se ha visto más valorada tras los confinamientos producto de la emergencia sanitaria.
- b) **Apoyo en la tecnología y el uso eficiente del tiempo:** Consideran que, en la actualidad, el uso de los equipos tecnológicos y el acceso a internet

son básicos e indispensables para su organización y aprendizaje. De la misma manera, la amplitud de actividades que realizan requiere de un uso eficiente del tiempo para poder lograr sus objetivos.

Los Espacios de Estudio:

El campus:

Es valorado y tiene una muy buena imagen. Se reconoce que cuenta con distintos tipos de espacios que se pueden adaptar al estudio. Algunos factores, como la falta de enchufes y el manejo de las temperaturas frías durante la época de invierno, limitan el mayor aprovechamiento de estos espacios, sobre todo de las áreas al aire libre que tanto valoran.

Las bibliotecas:

Son altamente apreciadas desde lo funcional y lo emocional, su infraestructura y su ambientación coinciden con el enfoque de vida saludable que los alumnos buscan. Sin embargo, el incremento de demanda y el mayor uso de dispositivos electrónicos generan las principales barreras de uso.

Biblioteca Central:

Se considera más apropiada para la lectura y el estudio individual. Su estilo clásico y sobrio complementa su atmósfera enfocada en la concentración. Sus principales problemas son: la falta de tomacorrientes, el poco aforo con el que cuenta actualmente y la señal inestable de wifi.

Biblioteca de CCSS:

Satisface tanto la necesidad de estudio como la de descanso. Su versatilidad e infraestructura de concepto abierto genera una sensación de libertad entre los alumnos. Sus principales críticas están asociadas al aforo limitado, la falta de enchufes y los sótanos fríos que desaniman su uso.

CIA:

Es considerada la mejor biblioteca, tanto por su diseño como por su mayor tamaño. El contar con una mayor cantidad de espacios de estudio, tanto de uso libre como con reserva, así como el acceso a la tecnología (laptops, tablets) y la distracción (mediateca) la hacen ver más completa y actualizada. Sus principales problemas están asociados a la falta de tomacorrientes y el poco aforo.

Recomendaciones:

- a) Acelerar la adaptación de las bibliotecas a las nuevas necesidades tecnológicas de los alumnos, especialmente en la implementación de un mayor número de tomacorrientes y conexiones a puertos USB y HDMI.
- b) Tomar en consideración que el uso principal de las bibliotecas es para el estudio y no para la consulta de libros. Por ello, se podría trabajar en el incremento de aforo - espacios individuales y grupales, quitando espacio a la disposición de libros. Acondicionar espacios de estudio en otros

lugares de la universidad también podría ayudar a descongestionar las bibliotecas.

- c) Brindar un acompañamiento más cercano y una comunicación más activa a los alumnos sobre el uso de los diferentes ambientes de las bibliotecas. Videos tutoriales, carteles informativos y material físico donde puedan reconocer los servicios que ofrece cada una y los usos recomendados de cada espacio, ayudarían a aprovechar mejor las bibliotecas y todos los recursos que tienen a disposición.

Se presenta a continuación el testimonio de la estudiante María Contreras, Representante Estudiantil ante la Asamblea Universitaria (REA PUCP) y Miembro del Consejo Directivo del Sistema de Bibliotecas de la PUCP⁶.

TESTIMONIO DE LA ESTUDIANTE MARÍA CONTRERAS

En general las bibliotecas PUCP presentan un buen ambiente.

Un comentario entre los alumnos es que hay falta de enchufes en las bibliotecas. Puesto que ahora nos hemos vuelto dependientes de los aparatos electrónicos, la falta de enchufes es un grave problema. Eso es lo que aparece en la encuesta de Ipsos.

A principios de año, las máquinas de autoayuda de CIA no funcionaban. Eso generó incomodidad en los alumnos. Entre las 3:00 p.m. y las 5:00 p.m. hay más cantidad de gente en la Biblioteca.

Por otro lado, hay alumnos que desearían comer en la Biblioteca puesto que pasan muchas horas trabajando o estudiando allí. Pero como no pueden comer adentro, deben salir y al hacerlo pueden perder su sitio.

La seguridad es muy buena en CIA. En general en todas las Bibliotecas la seguridad es muy buena.

Con respecto a la Biblioteca de Sociales, es la favorita para todos los estudiantes. Es bastante amplia. Hay espacios para descansar como las sillas rojas. Tienen cerca a Frutilla. Ahora bien, el hecho de que no haya muchos enchufes en la Biblioteca de Sociales no ayuda mucho. Y si es que hay personas sentadas en el suelo, es porque necesitan los enchufes para conectar sus laptops.

El próximo año se debería retomar el tema de colocar más sillones. El préstamo de libros en Sociales está bien. Es fácil retirar libros de allí.

En cuanto a la Biblioteca Central, lo bueno son sus salas de lectura, pues se mantiene el silencio. Sin embargo, los cubículos son algo que se debe mejorar,

⁶ Entrevista vía Zoom con la estudiante María Contreras, Representante Estudiantil ante la Asamblea Universitaria (REA PUCP) realizada el día 16 de diciembre del año 2022.

pues usan pizarras con tizas y cuando un grupo sale y otro grupo entra, se llena de polvo.

En el 2019 la Biblioteca de CIA interactuaba bastante con los alumnos. Las amanecidas eran buenas, pues los cachimbos eran los que más lo esperaban. Yo era de Ingeniería y me ayudó mucho la amanecida para conocer la Biblioteca. Volver a las amanecidas sería muy bueno.

La página web del Sistema de Bibliotecas debería ser más didáctica y no tan técnica. En el Consejo Directivo del Sistema de Bibliotecas se ha analizado el tema de la página web de la Biblioteca y su modificación.

Mis ideas de mejora para las bibliotecas de la Universidad son las siguientes:

- *Habilitar el acceso a cafetería 1 para la alimentación de los usuarios.*
- *Habilitar el uso de los autoservicios para el préstamo de libros.*
- *Los “sheriffs” deberían recordarle siempre a los alumnos que mantengan silencio dentro de la biblioteca.*
- *Informar si el aforo de los cubículos ya puede ser usado al 100% o todavía no.*
- *Mantener la política de estante abierto, pues se agiliza bastante el tiempo.*

Se presenta a continuación, la opinión profesional de la docente Ana María Talavera Ibarra⁷, experta en la materia.

OPINIÓN PROFESIONAL DE LA DOCENTE ANA MARÍA TALAVERA IBARRA

Hace casi veinte años yo veo las bibliotecas desde el punto de vista docente.

En la Biblioteca Central falta más identificación de especialistas con cada carrera. Al ingresar a la Biblioteca Central debería encontrar a una persona encargada de una especialidad. En cierta forma deberían existir guías temáticos.

Hay que darle impulso al servicio que consiste en mostrar las últimas adquisiciones. En la página web de la Biblioteca había un link que indicaba las nuevas adquisiciones. Creo que ahora ya no existe.

De otro lado, la página web de la Biblioteca es muy tradicional. No está muy bien lograda. No atrae la visibilidad de las personas. En las guías temáticas deberían existir indicadores de cómo citar.

No hay un espacio en el que se publique: ¿Cuáles son las revistas top en cada área temática?, ¿cómo presentar los datos de determinada revista?, ¿cuáles son los autores que más publican? Esos datos deberían responderse.

⁷ Entrevista vía Zoom con la docente Ana María Talavera Ibarra, docente del Departamento Académico de Humanidades, realizada el 7 de diciembre del año 2022.

Asimismo, el Bibliotecólogo debería ser visto como un creador de contenido, debería publicar tutoriales, como por ejemplo, con los autores más citados.

La Biblioteca Central debería tener un poco más de visibilidad. La Biblioteca del Instituto Riva Agüero, por ejemplo, es más dinámica. La Biblioteca podría unirse con otras unidades académicas.

Del mismo modo, considero que falta organizar la información para que no se pierda y la sigan usando los alumnos. Muchos alumnos nos dicen en tono despectivo: has estudiado cinco años solo para ponerle un número al lomo del libro. Y eso no es cierto, por supuesto. Podemos generar valor. Por si acaso, “bibliotecólogo” es el nombre de la persona que ha estudiado Bibliotecología, no se le debe llamar “bibliotecario”.

Debemos entender que la mayoría de cachimbos que ingresan a la PUCP, conocen por primera vez una Biblioteca.

En relación con el usuario, no hay una encuesta de satisfacción del servicio y tampoco hay un espacio de respuestas a todas las preguntas que se puedan tener.

Recuerdo que hace 30 años existía un curso de habilidades para la investigación. Considero que ese curso era muy importante. Los alumnos deberían aprender la manera correcta de aprovechar eficientemente una Biblioteca y cómo realizar un trabajo de recolección de información para una investigación. La Universidad debe ver la manera de ofrecer un curso similar con las herramientas actuales.

En cuanto a la infraestructura, sé que cuando recién se crea CIA faltaban espacios. Sé que el CIA es más moderno. La Biblioteca de Sociales, por ejemplo, tiene bastante espacio, también. En general, no somos una Universidad que sufra por problemas de espacio, pero hay que gestionarlo bien.

Con relación a la oferta de libros, creo que estamos bien. No creo que estén faltando libros. Aunque va a depender de cada materia.

Comprendo que estos últimos cinco años hemos estado en austeridad y con un escaso presupuesto, pero ahora necesitamos digitalizar algunos aspectos de la Biblioteca. En general ha estado funcionando bien la digitalización pero ha estado restringido a docentes.

La Biblioteca Riva Agüero está poniendo en repositorios digitales lo que está adquiriendo. Y tenemos equipos modernos que pueden fotocopiar más rápido el material que se ha adquirido. Aunque lo bueno es que ahora, en la presencialidad, la digitalización no es tan necesaria.

También me parece importante que a las personas con discapacidad visual la Biblioteca les escanee las lecturas. JAWS es el software más usado por las

personas invidentes. Incluso, en la PUCP se hace un escaneo simple para los invidentes. La PUCP fue la pionera en optar por un software integrado como lo es JAWS.

Además, la PUCP fue la primera universidad en implementar la devolución automática. Eso no lo tienen otras universidades.

Como ideas de mejora, sugiero las siguientes:

- 1) Brindar cursos de capacitación en el uso de los recursos de la Biblioteca.*
- 2) Desarrollar actividades o cursos que promuevan la investigación.*
- 3) Brindar mayor dinamismo a la página web del Sistema de Bibliotecas, de modo que pueda ser amigable su interacción con los usuarios.*

En estos momentos no se debe pensar en publicación escrita, sino virtual. Por otro lado, considero que la estantería abierta es la práctica más adecuada, pues la Biblioteca está para usarse. Es importante que el docente vaya al catálogo de la Biblioteca y recomiende los libros que están allí y es mejor que el alumno vea la gama de libros sobre ese tema.

Asimismo, el mostrador que está al ingreso de la Biblioteca debería ser un servicio de consulta, no un servicio de información o de control. Por ello, en la Biblioteca Central falta identificar a especialistas con un área temática.

Finalmente, debo decir que la especialidad de Ciencias de la Información se relaciona bastante bien con el Sistema de Bibliotecas de la PUCP. Se lleva a los alumnos de la especialidad a las bibliotecas de la Universidad para que vean por dentro cómo es el manejo y se familiaricen con su futuro ambiente profesional.

2) LABORATORIOS

El Jefe del Departamento Académico de Ingeniería y la Jefa de Gestión y Desarrollo del Departamento Académico de Ingeniería⁸ nos brindaron una entrevista sobre los laboratorios a cargo de las Secciones de Ingeniería.

El Jefe del Departamento Académico de Ingeniería señaló que existen tres tipos de laboratorios:

- a) Laboratorios de servicio a terceros. Se brinda servicio a la comunidad.
- b) Laboratorios de investigación. Son aquellos donde se trabaja con alumnos y grupos, creando o investigando.
- c) Laboratorios académicos. Son aquellos que se usan para dar clases en pregrado y posgrado.

⁸ Entrevista vía Zoom con el Jefe del Departamento Académico de Ingeniería, Rafael Aguilar, y con la Jefa de Gestión y Desarrollo del Departamento Académico de Ingeniería, Patricia Espinoza Rengifo, realizada el 24 de noviembre del año 2022.

El citado Jefe del Departamento Académico indicó que, en la PUCP, en cuanto a los laboratorios, se encuentran problemas de gestión e infraestructura, aunque a nivel académico se brinda una muy buena educación.

El referido Jefe indicó que la Universidad se ha fragmentado en Departamentos Académicos, los Departamentos Académicos en Secciones y las Secciones en Grupos, y que se busca romper esas barreras que crea la división en Secciones, manifestó.

Desde este año [2022], se están creando núcleos temáticos de laboratorios que ofrecen ciertos servicios y que ello se está haciendo e implementando desde este año señaló el Jefe de Departamento.

Para el referido Jefe, el Departamento Académico de Ingeniería apuesta por la implementación de una red integrada de laboratorios que puedan trabajar colaborativamente en proyectos multidisciplinarios capaces de compartir información y conocimientos accesibles. Para hacer esto realidad, se ha pensado aplicar el concepto de los “Core Facilities PUCP”, recursos compartidos centralizados que brinden acceso a instrumentos, tecnologías y servicios entre los investigadores PUCP, democratizando los servicios tecnológicos a través de espacios e infraestructura puesta a disposición de la comunidad PUCP.

Los encargados de gestionar este sistema han sido la Coordinadora del Proyecto y Magíster en Gestión y Política de la Innovación y la Tecnología, Jennifer Wong, y el Director de Relación con el Entorno de Ingeniería PUCP, David Chávez.

Para el Jefe de Departamento Académico, entre los principales beneficios que se pueden obtener con este sistema, está la posibilidad de dar soporte tecnológico a los docentes para la mejora de las herramientas didácticas en las escuelas de pre y posgrado. Además, facilita el acceso de la comunidad a servicios, equipos y capacitaciones de Laboratorios CORE con costos subvencionados por el Departamento Académico de Ingeniería e involucra a estudiantes con grupos de investigación para desarrollar tesis subvencionadas. Asimismo, vincula a docentes e investigadores con grupos de investigación y laboratorios para desarrollar proyectos (I+D+i) con financiamiento externo.

El citado Jefe expresó que, para una primera fase, se tendrá en consideración el despliegue de los “Core Facilities” en los laboratorios de Manufactura, Energía, Electrónica, Investigación en Biomédica y Robótica Aplicada, Procesos de Automatización, el Centro de Tecnologías Avanzadas de Manufactura (CETAM) y Sala VEO 3D. Todos ellos podrán gestionar sus servicios por medio de una plataforma amigable a los procesos de cada laboratorio dándoles la oportunidad de difundir sus eventos, proyectos y cursos.

En resumen, la implementación de los “Core Facilities PUCP” servirá para convertir a los laboratorios de Ingeniería PUCP en una red cohesionada y competente, manifestó el Jefe de Departamento Académico.

También indicó que el Departamento Académico de Ciencias podría asociarse con nosotros, sin duda; y que la estrategia debería ser replicar los “CoreFacilities” a toda la Universidad.

El citado Jefe señalaba que no le encontraba un problema a cómo se gestionen los laboratorios; que podía suceder con el Programa “Core Facilities” que se pida un equipo especializado para más de una especialidad; que se pueden replicar los pedidos; y que se puede pedir lo mismo en mecánica y en industrial. También recordó que Ingeniería representa el 30% de la Universidad.

El Jefe de Departamento Académico señaló que el primer trimestre del 2023 se tendrá formalmente implementado el “Core Facilities”.

Con relación a los problemas, el citado Jefe de Departamento Académico expresó que, en los laboratorios académicos, la gran dificultad es la falta de espacios, la organización de horarios, los recursos humanos (se requieren técnicos las 24 horas del día); que hay una falta de planificación estratégica de los laboratorios; que los laboratorios deberían trabajar siete días a la semana, 24 horas al día, pues el motor de una Universidad es la investigación; que se necesitan más espacios, bien planificados, acompañados de una buena gestión; y que la buena gestión significa una gestión más centralizada.

Para el citado Jefe cada laboratorio tiene su forma de costear distinta; en Ingeniería son 70 laboratorios, identificados el 2021; y aunque los laboratorios no se pueden dividir solo en académicos, de servicios o para la investigación, sí se puede decir que hay tres (3) laboratorios para servicios a terceros, veinte (20) laboratorios de investigación pura y que el resto son de apoyo académico.

El citado Jefe concluye señalando que las necesidades de espacios, equipos y recursos humanos, son los principales problemas de los laboratorios de ingeniería; y que, por ello, se necesita un cambio en la gestión.

También manifiesta que los laboratorios dependen del Departamento Académico, pero que el Vicerrectorado debería confirmar las políticas que se planteen.

El citado Jefe también expresó que en el nivel de infraestructura hay necesidades que no se cumplieron, pues los edificios no se diseñaron para los tiempos actuales; que se necesita una modernización; que el Pabellón A es vulnerable ante sismos, por ejemplo; que se necesita una renovación urgente; y que la Dirección de Infraestructura se vincula con todos, pero a nivel operativo, y no tiene poder de decisión.

El Jefe de Departamento Académico recordó que la experiencia de la virtualización de los laboratorios PUCP fue muy buena; que, antes de la virtualización de los laboratorios de Ingeniería, se decía que todo se podía virtualizar, menos Ingeniería; y al final, se demostró que sí se podía, siendo la experiencia muy positiva.

Cuadro N° 1
LABORATORIOS DE INGENIERÍA POR TIPO Y SECCIONES

LABORATORIOS	TIPO (PRIORITARIO) /Con Potencial para Servicio	SECCIÓN
1. Laboratorio de Proyecto de Diseño Mecatrónico	Docencia	Mecatrónica
2. Laboratorio de Sensores y Actuadores	Docencia	Mecatrónica
3. Laboratorio de Investigación Interdisciplinaria	Docencia	Mecatrónica
4. Laboratorio de Seguridad Minera	Docencia	Minas
5. Laboratorio de Mecánica de Rocas	Servicios	Minas
6. Laboratorio de Geología	C/Potencial para Servicios	Minas
7. Laboratorio de Microscopía	C/Potencial para Servicios	Minas
8. Laboratorio de Mineralurgia 1 y 2	Docencia	Minas
9. Laboratorio de Pirometalurgia	Docencia	Minas
10. Laboratorios de Medioambiente y Análisis Químico de Minerales	Investigación	Minas
11. Laboratorio Hochschild (2) – Informática	Docencia	Minas
12. Laboratorio de Ventilación	Docencia	Minas
13. Laboratorio de Metalurgia	Docencia	Minas
14. Oficina de Análisis Químicos de Minerales	Docencia	Minas
15. Laboratorio de Simulación, Perforación y Voladura	Docencia	Minas
16. Laboratorio de Quemscan + Preparación de Muestras	Investigación	Minas

17. Laboratorio de Bioingeniería	Investigación	Electricidad y Electrónica
18. Laboratorio DSP	Investigación	Electricidad y Electrónica
19. Laboratorios de Imágenes Médicas	Investigación	Electricidad y Electrónica
20. Laboratorio SANT	Investigación	Electricidad y Electrónica
21. Laboratorio Proyecto Electrónico	Docencia	Electricidad y Electrónica
22. Laboratorio Control Avanzado	Docencia	Electricidad y Electrónica
23. Laboratorio Microelectrónica	Docencia	Electricidad y Electrónica
24. Laboratorio Control y Automatización	Docencia	Electricidad y Electrónica
25. Laboratorio Circuitos y Sistemas Eléctricos	Docencia	Electricidad y Electrónica
26. Laboratorio de Electricidad y Máquinas Eléctricas	Docencia	Electricidad y Electrónica
27. Laboratorio de Sistemas Eléctricos	Docencia	Electricidad y Electrónica
28. Laboratorio de Microprocesadores	Docencia	Electricidad y Electrónica
29. Laboratorio de Desarrollo de Proyectos	Investigación	Electricidad y Electrónica
30. Laboratorio de Baciloscopia Automatizada SIBA	Docencia	Electricidad y Electrónica
31. Laboratorio de Estudio del Trabajo	Docencia	Industrial
32. Laboratorio de Control Integral de Calidad	Docencia	Industrial
33. Laboratorio de Cómputo	Docencia	Industrial
34. Laboratorio de Procesos Industriales	C/Potencial para Servicios	Industrial
35. Laboratorio de Manufactura Esbelta	Docencia	Industrial
36. Laboratorio de Bosch	Investigación	Industrial
37. Taller de Procesos de Automatización	Docencia	Industrial
38. Laboratorio de Ingeniería Informática	Docencia	Informática
39. Laboratorio de Ingeniería de Software	Docencia	Informática

40. Laboratorio de Investigación de Inteligencia Artificial	de	C/Potencial Servicios	para	Informática
41. Laboratorio de Investigación de Usabilidad	de	Investigación		Informática
42. Laboratorio de Bioinformática	de	Investigación		Informática
43. Laboratorio de Manufactura	de	Docencia		Mecánica
44. Servicio de Análisis Energético		Servicios		Mecánica
45. Laboratorio de Polímeros y Biomateriales	de	C/Potencial Servicios	para	Mecánica
46. Laboratorio LIBRA		Investigación		Mecánica
47. Laboratorio de Materiales	de	Servicios		Mecánica
48. Laboratorio de Energía	de	C/Potencial Servicios	para	Mecánica
49. Laboratorio de Diseño	de	Docencia		Mecánica
50. Laboratorio del INACOM (Investigación Asistida por Computadora)	del	C/Potencial Servicios	para	Mecánica
51. Laboratorio CAD – CAE		Investigación		Mecánica
52. Zona de Investigación N° 0	de	Investigación		Mecánica
53. Zona de Investigación N° 1	de	Investigación		Mecánica
54. Zona de Investigación N° 2	de	Investigación		Mecánica
55. Zona de Investigación de Carbón y Biomasa	de	Investigación		Mecánica
56. Zona de investigación N° 4	de	Investigación		Mecánica
57. Laboratorio de Investigación en el Registro, Diagnóstico y Conservación del Patrimonio	de	C/Potencial Servicios	para	Civil
58. Laboratorio de Mecánica de Suelos	de	Servicios		Civil
59. Laboratorio de Hidráulica	de	Docencia		Civil
60. Laboratorio de Estructuras Antisísmicas – LEDI	de	Servicios		Civil

61. Laboratorio de Investigación	Investigación	Civil
62. Laboratorio GIRA – Grupo de Investigación en Redes Avanzadas	Investigación	Telecomunicaciones
63. Laboratorio de Redes	Docencia	Telecomunicaciones
64. Laboratorio de Telemática	Docencia	Telecomunicaciones
65. Laboratorio de Software de Telecomunicaciones	Docencia	Telecomunicaciones
66. Laboratorio de Comunicaciones Inalámbricas	Docencia	Telecomunicaciones
67. Laboratorio de Comunicaciones Ópticas	Docencia	Telecomunicaciones
68. Laboratorio de Proyectos de Investigación Telecomunicaciones	Docencia	Telecomunicaciones
69. Laboratorio de Circuitos y Sistemas de Comunicaciones	Docencia	Telecomunicaciones

Fuente: Departamento Académico de Ingeniería.

3) AULAS

El Intendente de Aulas⁹ nos señaló que la Intendencia de Aulas depende del Vicerrectorado Administrativo y que hay dos tipos de aulas:

- a) Aulas estándar: para clases.
- b) Aulas especiales: para laboratorios y talleres de danza.

El 30% de las aulas estándares en la PUCP es administrado por la Intendencia de Aulas. El resto lo administran las unidades.

Los cubículos sí se pueden programar de manera anticipada, pues siempre están ocupados. En la Biblioteca del Complejo de Innovación Académica (CIA) se tienen mesas de trabajo grupal.

Necesitamos ver las tasas de uso de las aulas para saber si se requieren más ambientes de estudio. El reporte de la tasa de permanencia de los estudiantes en el campus será muy útil. Nosotros tenemos las tasas y el reporte, manifestó.

En cuanto a los laboratorios, la Intendencia de Aulas no se encarga de su gestión. Cada Sección debido a su propia especialidad administra los laboratorios o talleres. Los laboratorios dependen de cada Departamento

⁹Entrevista vía Zoom con el Intendente de Aulas de la Universidad, Jorge Quiroz, realizada el 27 de octubre del año 2022.

Académico. Habría que mapear con cada Departamento Académico los laboratorios.

El Intendente de Aulas señaló que existen tres tipos de laboratorios:

- a. Laboratorios de investigación.
- b. Laboratorios de docencia.
- c. Laboratorios de servicios a terceros.

Para reservar un aula, se debe ir al Campus Virtual PUCP e ingresar a la pestaña que dice: “Solicitud de Aulas”. Dentro de las aulas estándares tenemos las aulas multiuso que son administradas por la Intendencia de Aulas.

Dentro de las aulas estándar, tenemos dos tipos:

- a. Aulas estándar clásicas. Las que sirven para las clases presenciales.
- b. Aulas estándar híbridas. Las que sirven para las clases presenciales y remotas.

Las aulas multiuso están en el pabellón Z, el pabellón E (Mac Gregor) y el Pabellón H. El Siestario lo maneja la Dirección de Administración y Finanzas (DAF), pues pertenece al Tinkuy. Otro aspecto importante es saber cómo manejar la distribución de las aulas de estudio.

Las ideas de mejora que puedo brindar son las siguientes, expresé:

- a. Difundir los servicios que brinda la Intendencia de Aulas.
- b. Compartir información sobre cómo otras unidades manejan sus aulas.

Finalmente, dado que no hay una forma de medir si hay demanda insatisfecha de aulas, puedo decir que no han existido solicitudes no atendidas. Todas han merecido nuestra atención. Incluso, SUNEDU solo nos ha preguntado por las tasas de uso de las aulas.

La Intendencia de Aulas informa que la Biblioteca del CIA cuenta con 29 ambientes de estudio grupal que los estudiantes pueden reservar a través del sistema de reservas del Campus Virtual o a través de la App PUCP Móvil (Los ambientes 26, 27 y 28 son ambientes de uso libre, no se requiere reserva); y que el CIA está habilitado al 100% de su capacidad en cuanto al número de mesas de lectura y asientos para los estudiantes.

Cuadro N° 2
BIBLIOTECA CIA
NÚMERO DE MESAS Y ASIENTOS

PISO	NÚMERO DE MESAS (LADO A)	NÚMERO DE ASIENTOS (LADO A)	NÚMERO DE MESAS (LADO B)	NÚMERO DE ASIENTOS (LADO B)
Piso 1	12	114	38	33
Piso 2	43	123	9	54
Piso 3	30	124	23	49
Piso 4	40	114	34	110
Sótano 1	28	67	1 (Sala Uno)	67
Sótano 2	20	41	12	42
TOTAL	173	583	117	355

Fuente: Intendencia de Aulas.

La Intendencia de Aulas indica que el Complejo de Ciencias Sociales cuenta con once (11) ambientes de estudio grupal que los estudiantes pueden reservar a través del sistema de reservas del Campus Virtual o a través de la App PUCP Móvil; y que está habilitado al 100% de su capacidad en cuanto al número de mesas de lectura y asientos para los estudiantes.

Cuadro N° 3
BIBLIOTECA CIENCIAS SOCIALES
NÚMERO DE MESAS Y ASIENTOS

PISO	NÚMERO DE MESAS	NÚMERO DE ASIENTOS
Piso 1	10	40
Piso 2	45	63
Piso 3	26	89
Sótano 1	18	48
Sótano 2	8	24
TOTAL	107	264

Fuente: Intendencia de Aulas.

Cuadro N° 4
**TASA DE USO DE AULAS ESTÁNDAR POR PABELLÓN
 PUCP
 2022-2 (*)**

PABELLÓN	TASA
A	47.42%
D	62.05%
E	46.57%
F	32.60%
G	24.64%
H	57.49%
J	49.65%
L	50.15%
M	41.51%
N	30.86%
P	43.78%
Q	23.01%
R	33.64%
S	22.72%
U	5.37%
W	30.93%
Z	44.53%
INTERDISCIPLINARIOS	37.39%
TOTAL GENERAL	45.19%

Fuente: Intendencia de Aulas.

(*) Medición realizada el 24 de agosto del año 2022.

4) LIBRERÍA PUCP

La responsable encargada de la Librería PUCP¹⁰ señaló que a mediados de este año [2022] se ha entrado a un proceso de reestructuración de la Librería PUCP.

Indicó que a los alumnos y las alumnas se les presenta, al inicio de cada semestre académico, facilidades de pago para adquirir los libros de la Librería PUCP. Se les indica que pueden adquirir ciertos libros y que el precio puede ser cargado a las boletas 3 y 4 del semestre.

La responsable de la Librería señaló que en el proyecto que se está implementando, se quiere que los libros de lectura obligatoria, o sugeridos por los docentes en cada curso, puedan estar en nuestros estantes; que los libros de la Librería PUCP más demandados son los de derecho; que los alumnos y las alumnas tienen facilidades de pago para adquirir el merchandising de la PUCP que se vende en la Librería; y que en agosto los alumnos suelen venir a la librería PUCP por merchandising.

¹⁰ Entrevista vía Zoom con la responsable encargada de la Librería PUCP, Elizabeth Aylas, realizada el 26 de octubre del año 2022.

También indicó que hay unidades académicas que vienen a dejar sus libros; y que algunos alumnos dejan sus libros en consignación para una futura venta.

Durante nuestra entrevista, la responsable de la Librería manifestó que sería complicado ofrecernos data de la Librería PUCP; que recién había asumido la gestión de la Librería PUCP que estaba en plena reestructuración; y que, actualmente, se está tratando de implementar el sistema SGA, que es un sistema de gestión de almacenes.

También expresó que sí se podía tener información – y brindarla - sobre los productos más vendidos y sobre los estudiantes que cargan a sus boletas las compras de sus libros.

La responsable de la Librería indicó que, desde agosto a septiembre del año 2022, sí se podía poner el número de alumnos que hicieron cargar a sus boletas sus compras en la Librería PUCP; y que, sin perjuicio de ello, el anterior responsable de la Librería PUCP hasta julio del año 2022 - cuando ingresó la actual encargada -, Antonio Vila, podría dar el informe histórico.

La citada responsable señaló que se tienen varias ideas para la reestructuración de la Librería PUCP, por ejemplo, existe una idea para que puedan hacerse presentaciones culturales promovidas por la Librería PUCP.

La citada responsable expresó que en la sesión del Consejo Universitario, del 13 de abril del 2022, se había aprobado esta reestructuración de la Librería PUCP; que fue una propuesta del Vicerrectorado de Investigación (VRI); que en esa sesión de Consejo Universitario se creó una Comisión para el rediseño de la Librería PUCP; que se propuso convertir a la Librería en una unidad de negocio que desarrolle un concepto comercial, de marca propia, con líneas de negocio y catálogos para mejorar su posicionamiento a nivel nacional; y que, desde julio del año 2022, la Librería PUCP depende directamente del VRI y ya no del Fondo Editorial.

También manifestó que, básicamente, se desea con esta reestructuración, tener cambios en: descuentos, cargo a boletas, lugares de lectura en sala, eventos de integración que permitan tener espacios culturales; así como poder competir con otras librerías, pues la marca PUCP está muy bien posicionada.

La actual responsable de la Librería señaló que el sistema que se tiene hoy no permite ver algunas estadísticas solicitadas, pero el nuevo sistema sí permitirá tener esas mediciones.

Las sugerencias de la actual responsable de la Librería PUCP fueron las siguientes:

- a) Centralizar el repositorio de syllabus de cursos y, como Librería PUCP, adquirir los libros de lectura obligatoria que cada curso precise en su syllabus, para que los alumnos puedan adquirirlos en la Librería PUCP.

La oferta ahora se hace sobre la base de catálogos sugeridos. El trabajo se facilitaría mucho si los syllabus se pudieran subir al Campus Virtual.

- b) Ser más ágiles y dinámicos en los procedimientos, pues a nivel comercial todavía no es una Librería representativa.
- c) Hacer campañas de venta de libros en función a las editoriales.

Posteriormente, nos entrevistamos con el anterior responsable encargado de la Librería PUCP¹¹ por varios años.

El anterior responsable encargado de la Librería PUCP señaló que sí se podía tener un histórico de los estudiantes que han accedido a la compra con cargo a la boleta.

El anterior responsable manifestó que en la Librería PUCP se hacen descuentos para personas que tengan Código PUCP; que en lo que es el Fondo Editorial, hay un 20% de descuento; que en los libros editados por otras unidades PUCP, hay un 10% de descuento; y que, en el caso de los docentes y el personal administrativo, las compras de los libros se pueden cargar a la boleta en cualquier momento del año.

Con relación a los problemas, el anterior responsable de la Librería indicó que se habían tenido pocos problemas. Recordó el caso de un alumno que había cargado varios libros a sus boletas, este alumno tenía 16 años y recibieron una carta notarial del papá del alumno reclamando por haber permitido que su hijo menor de edad haga compras y se endeude.

También señaló que el 95% de compras de alumnos son con cargo a sus boletas en la Feria del Libro que se realiza semestralmente en la PUCP; y que desde agosto del 2022 ya no estaba vinculado a la Librería PUCP.

El anterior responsable de la Librería indicó que todos los libros del Fondo Editorial estaban en la Librería PUCP; que, de acuerdo a los syllabus y a la demanda, es que se piden a las editoriales determinados libros; que un libro de farándula no se puede poner a la venta; y que se deben respetar los valores de la PUCP. También recordó que una vez se tuvo el libro “Mi Lucha” de Hitler, y se pidió a la Librería retirarlo.

El anterior responsable de la Librería señaló que en algunos casos habían pedidos de profesores que nos decían que iban a tener tal libro como libro texto del curso, y la Librería PUCP lo conseguía y lo ponía a la venta.

El anterior responsable de la Librería propuso las siguientes mejoras:

- a) Los alumnos sugieren que se implemente la billetera electrónica a través de Yape y Plin.

¹¹ Entrevista vía Zoom con el anterior responsable encargado de la Librería PUCP, Antonio Vila, realizada el 8 de noviembre del año 2022.

- b) Vincular los syllabus con la oferta de los libros de lectura obligatoria que aparecen en esos syllabus y tenerlos en venta en la Librería PUCP.
- c) Crear otro punto de venta en el campus, puede ser en el CIA. Los alumnos de ingeniería entran por la puerta Unión y salen por allí. No pasan por la Librería PUCP. La Librería PUCP está a cargo directamente del VRI y se tiene un planteamiento para abrir nuevos puntos de venta.

El anterior responsable encargado de la Librería PUCP señaló que los alumnos a veces han confundido a la Librería PUCP con la Oficina de Publicaciones para la Docencia. Se pensaba que las labores eran iguales. Sin embargo, la Oficina de Publicaciones para la Docencia editaba los libros blancos, que eran usados como material de estudio. Los cachimbos a veces se confundían y venían a la Librería PUCP pidiendo un material de curso.

Para el anterior responsable, debería existir una señalización que indique el lugar donde se ubica la Oficina de Publicaciones para la Docencia; y recordó que cuando la Oficina de Publicaciones para la Docencia estaba a cargo del Fondo Editorial, se tenía el concepto de que esa Oficina publicaba mucho, pero generaba pocos ingresos, pues los materiales de estudio eran vendidos a un precio muy bajo.

Cuadro N° 5

COMPRA DE LIBROS POR ESTUDIANTES CON CARGO A LAS BOLETAS DE DERECHOS ACADÉMICOS

AÑOS 2018-2022

AÑO	2018	2019	2020	2021	2022
NÚMERO DE COMPRAS CON CARGO A BOLETA	3,541	3,129	Sin Información	Sin Información	1,923

Fuente: Librería PUCP.

5) SEGUROS

El Director Adjunto de Operaciones de la DAF, la Coordinadora de Seguros de la DAF y la Ejecutiva Asesora de la PUCP¹² nos brindaron una entrevista sobre los seguros ofrecidos en la Universidad y dirigidos para las y los miembros de la comunidad universitaria.

¹² Entrevista vía Zoom con el Director Adjunto de Operaciones de la DAF, Wolfgang Rojas, la Coordinadora de Seguros de la DAF, Denisse Tovar, y la Ejecutiva Asesora de la PUCP, Cecilia Murrugarra, realizada el 24 de octubre del año 2022.

Nos señalaron que el seguro contra accidentes es el seguro en el que más se piensa, pero hay otros más; que los seguros para los alumnos no son obligatorios; y que, por el tema de deportes o excursiones, sí se debe presentar un seguro con las características que tienen los seguros que ofrece la PUCP.

Las afiliaciones y las desafiliaciones de los alumnos a los seguros tienen fechas establecidas, es decir, hay plazos. En consecuencia, en fechas posteriores ya no es posible afiliarse a seguros contra accidentes. Por ejemplo, hasta fines de octubre.

En el tema de atención, los alumnos reclaman ser atendidos en el servicio médico de la PUCP y cuando piden que se los traslade a las clínicas, la PUCP les pide primero la autorización de las clínicas a Rímac Seguros, ese es el procedimiento. Entonces, en algunos casos que son graves, lo que se solicita es que se vayan directo a las clínicas.

También indicaron que toda la información sobre los seguros está abierta al público.

La póliza de los seguros contra accidentes que ofrece la PUCP está a cargo de Rímac Seguros, y tiene una cobertura de 100 mil soles. Su costo es de S/. 50.00 por semestre académico. Asimismo, el seguro de renta estudiantil que ofrece la PUCP está a cargo de La Positiva.

Del mismo modo, el seguro oncológico que ofrece la PUCP está a cargo de Pacífico Seguros.

Los alumnos cuando ingresan a la PUCP son libres de elegir si se afilian o no a un seguro. Si se afilian, se les renueva automáticamente el seguro cada semestre académico, a menos que el alumno decida desafiliarse. Entonces, la afiliación es voluntaria y la renovación es automática, cada semestre académico, hasta que egrese; a menos que el alumno elija la opción de renunciar al seguro. Una vez que se marca la opción de elegir un seguro, esa elección se mantiene vigente hasta que se egrese a menos que se manifieste su desafiliación.

La problemática es que el alumno no sabe si está asegurado o no. Uno debería tener la oportunidad de poder ingresar (como profesor) y ver qué alumnos están o no están asegurados. Y es que hay alumnos que desean saber si están afiliados, como también hay profesores que desean la constancia de afiliación a un seguro por parte de los alumnos.

Hay alumnos que tienen seguros públicos o autoseguros de clínicas particulares, o hay casos de alumnos que tienen EPS. Algunas Facultades solicitan validación de esos seguros. Por ejemplo, los profesores piden que se verifique si los alumnos están efectivamente asegurados.

De otro lado, la Facultad de Ciencias y Artes de la Comunicación, no acepta seguros públicos o autoseguros de clínicas. Es una política de dicha unidad en particular.

Ingeniería Biomédica solicita, de manera obligatoria, que los alumnos se afilien al seguro contra accidentes.

Este semestre académico 2022-2, se ha hecho la validación de los seguros de índole individual. Al momento que los alumnos declaran un seguro, ellos se declaran como asegurados por esa compañía.

El seguro de renta estudiantil: la edad máxima del afiliado es de 75 años; y cubre muerte natural, muerte accidental o incapacidad permanente.

La prima por cada semestre académico es de S/. 159.00 soles; y el precio de la prima ha aumentado por el tema de la pandemia.

En cuanto al seguro oncológico. Aquí la edad es entre 18 a 30 años. La prima es de S/. 60.00 soles por semestre académico, si el seguro es con cobertura nacional. La prima es de S/. 90.00 soles por semestre académico, si el seguro es con cobertura internacional.

En los seguros contra accidentes, no hay límite de edad. La prima es de S/. 50.00 por semestre.

La Oficina de Seguros de la PUCP es usada por la empresa Marsh Rehder, corredora de seguros. A dicha empresa pertenece el personal que labora en la Oficina de Seguros. Esta corredora o bróker de seguros tiene varias áreas: riesgos humanos, riesgos de accidentes, entre otros.

La Dirección de Administración y Finanzas (DAF) es el soporte para el bróker. En la DAF el ingeniero Wolfgang Rojas es el responsable del área de Operaciones y quien brinda el soporte necesario a la Oficina de Seguros.

Nos informaron que a los cachimbos se les ofrecen los seguros que deberían tomar e incentivan a ello en las charlas para los cachimbos. Además, existe un correo que se les envía a todos los estudiantes con la información de los seguros.

Las pólizas de los seguros que gestiona la Oficina de Seguros son públicas.

Como ideas de mejora, se sugirieron las siguientes:

- a. Brindar mayor difusión de los seguros entre los estudiantes. Se presentan casos donde el alumno quiere tomar el seguro, justo después de que el accidente ocurre. Se señala que, lamentablemente, el alumno no es consciente de eso, que los gastos que demanda un accidente son impredecibles y que el alumno no sabe qué hacer.
- b. Sería bueno hacer un mapeo de las unidades y los riesgos a los que están expuestos sus alumnos, pues cada unidad académica es un mundo, a fin de poder ofrecer seguros a los alumnos con mayor énfasis, de acuerdo a sus necesidades académicas.

Cuadro N° 6
NÚMERO DE ESTUDIANTES ASEGURADOS POR SEMESTRE
ACADÉMICO
AÑOS 2018-2022

SEGURO	2018 1	2018 2	2019 1	2019 2	2020 1	2020 2	2021 1	2021 2	2022 1	2022 2
CONTRA ACCIDENTES	15,853	14,992	16,079	15,714	13,022	10,290	9,581 (*)	8,644 (*)	8,976 (*)	11,577 (*)
RENTA ESTUDIANTIL	2,613	2,406	2,500	2,351	2,242	2,205	2,198	2,198	1,969	1,814
ONCOLÓGICO NACIONAL	867	589	847	788	792	718	705	705	680	662
ONCOLÓGICO INTERNACIONAL	137	184	130	134	122	116	127	127	113	104

Fuente: Oficina de Seguros PUCP.

(*) Incluye alumnos deportistas con Prima 0.

Cuadro N° 7
MONTO DE LA PRIMA SEMESTRAL DE LOS SEGUROS
POR SEMESTRE ACADÉMICO
AÑOS 2018-2022
(EN SOLES)

SEGURO	2018 1	2018 2	2019 1	2019 2	2020 1	2020 2	2021 1	2021 2	2022 1	2022 2
CONTRA ACCIDENTES	50	50	50	50	65	65	50	50	50	50
RENTA ESTUDIANTIL	83.90	83.90	83.90	83.90	83.90	83.90	131.69	131.69	159	159
ONCOLÓGICO NACIONAL	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
ONCOLÓGICO INTERNACIONAL	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90

Fuente: Oficina de Seguros PUCP.

6) PUBLICACIONES PARA LA DOCENCIA

La responsable encargada de la Oficina de Publicaciones para la Docencia¹³ señaló que con el retorno a la presencialidad, todo es virtual; que se quitó el punto de venta, y que ahora la PUCP se ha decidido por tener cero papel, pero hay algunos docentes que sí necesitan material impreso.

La Oficina de Publicaciones para la Docencia recibe los pedidos de docentes. Entonces, se saca el libro de la biblioteca, previa digitalización, se sube al campus virtual, vía drive en archivo. Si algún docente quiere su material, se hace, pero solo se le da en virtual.

A lo largo de su historia, la Oficina de Publicaciones para la Docencia pasó por varias dependencias de la Universidad. Estuvo al inicio en la Secretaría General. Luego pasó al Fondo Editorial. Después fue a la Dirección de Asuntos Estudiantiles. Ahora está en el área de servicios de la Biblioteca desde el año 2018.

Desde el año 2005, la Oficina de Publicaciones para la Docencia empezó a digitalizar los materiales, pero mayormente se elaboraba material impreso.

Hoy los docentes no solicitan material. La demanda ha bajado. A veces, ellos mismos hacen la virtualización de sus documentos. Por ejemplo, la Facultad de Derecho ya dejó de solicitar la elaboración de materiales. Ellos pueden haber pensado: “si yo tengo los libros, entonces yo mismo hago los materiales”.

La responsable encargada de la Oficina de Publicaciones señala que cuando el docente sube el material al Campus Virtual, les llega a todos los alumnos del curso; que, a los pocos docentes solicitantes, se les da los materiales en la medida que el docente lo solicite; y que la actual labor de la Oficina es la digitalización.

También señaló que hay docentes que se quejan, por ejemplo, algunos profesores de la Facultad de Ingeniería, pero dicha Facultad ha asumido que todo es virtual, cero papel; que la Unidad de la Oficina ha pedido la impresora; y que, a raíz del comunicado cero papel, del mes de enero del 2022, la Oficina no imprime nada, es un tema estructural.

La responsable encargada de la Oficina de Publicaciones manifestó que todavía los alumnos buscan el punto de venta; y que hay varios materiales que han sido enviados a las Facultades, para que los profesores los compartan con sus alumnos.

También indicó que la Universidad no cobra por las digitalizaciones; y que, de todas las digitalizaciones, se tienen 7,759 materiales digitalizados, así como 1,465 capítulos.

¹³ Entrevista vía Zoom con la responsable encargada de la Oficina de Publicaciones para la Docencia, María Peralta Valdivia, realizada el 14 de noviembre del año 2022.

La citada responsable planteó, como idea de mejora, que la Oficina de Publicaciones para la Docencia necesita difusión; y que, sin la difusión entre los docentes, la Oficina de Publicaciones no tendrá la acogida que necesita para suministrar materiales de enseñanza.

La Oficina de Publicaciones para la Docencia informó que entregó un total de 2,606 ejemplares para ser donados a estudiantes matriculados y matriculadas en el Semestre Académico 2022-2.

Cuadro N° 8
PRODUCCIÓN DE MATERIALES DE ENSEÑANZA
OFICINA DE PUBLICACIONES PARA LA DOCENCIA
AÑOS 2018-2022

Año	2018	2019	2020	2021	2022
Materiales impresos(*)	11,556	9,530	1,420	0	0
Solicitudes Campus Virtual(**)	267	231	231	29	39

Fuente: Oficina de Publicaciones para la Docencia.

(*) Cantidad de materiales físicos empastados e impresos.

(**) Cantidad de solicitudes atendidas en modo digital.

CAPÍTULO III: PROBLEMÁTICA GENERAL

1) BIBLIOTECAS

- 1.1) El Sistema de Bibliotecas, en general, es valorado muy positivamente por los y las estudiantes, si bien se requieren mejoras para tener un funcionamiento óptimo de las Bibliotecas analizadas, tales como la Biblioteca Central, la Biblioteca de Ciencias Sociales y el Complejo de Innovación Académica (CIA).**

El Estudio “Usabilidad de los Espacios en las Bibliotecas del Campus PUCP: Encontrando Oportunidades a partir del Entendimiento de Hábitos y Usos de las Bibliotecas del Campus. Evaluación Cualitativa”, del mes de diciembre del año 2022, evidencia que las bibliotecas son lugares altamente apreciados por los y las estudiantes porque motivan a estudiar y promueven un ambiente saludable para el estudio.

- 1.2) Las Bibliotecas analizadas no contarían con un número de tomacorrientes ni de conexiones a puertos USB y HDMI suficientes, ni de un aforo adecuado y más amplio.**

La Biblioteca Central, la Biblioteca de Ciencias Sociales y el Complejo de Innovación Académica (CIA), conforme a una evaluación general, requieren de un mayor número de tomacorrientes y de conexiones a puertos USB y HDMI, así como de la ampliación de su aforo.

- 1.3) La Página Web del Sistema de Bibliotecas no sería lo suficientemente amigable, ágil y atractiva para los y las estudiantes.**

La Página Web del Sistema de Bibliotecas sería vista como muy tradicional y que no aprovecha todo el potencial informativo que podría desplegar. Se requeriría una Página Web más amigable, dinámica, atractiva y con más información.

- 1.4) La atención inicial de los usuarios y de las usuarias de las Bibliotecas no privilegiaría la especialización.**

El primer contacto de los usuarios y de las usuarias de las Bibliotecas estaría vinculado solo al control del ingreso y a la información que pueda brindarse, sin embargo, también se requeriría de un servicio de consulta y de asesoría en este nivel inicial de atención, a través de bibliotecólogos con especialización temática.

1.5) La capacitación brindada por el Sistema de Bibliotecas no contaría con todos los medios necesarios para cumplir con su objetivo.

Las capacitaciones y las asesorías de la Biblioteca en aulas móviles y en laboratorios informáticos no sería adecuada, especialmente, debido a que la demanda de aulas móviles y laboratorios informáticos supera la oferta.

1.6) Las Bibliotecas analizadas no contarían con un buzón o con un cartel informativo para presentar reclamos.

Si bien el número de reclamos sería mínimo, estos se reciben a través de Facebook y del Libro de Reclamaciones de la PUCP y no se cuenta con un medio o un mecanismo para presentar reclamos en las instalaciones de la Biblioteca.

1.7) La articulación y la comunicación al interior del Sistema de Bibliotecas y con otros sistemas o unidades, así como la difusión de las actividades de las Bibliotecas, serían aún insuficientes.

No habría una adecuada gobernanza de datos, ni una fuerte articulación al interior del Sistema de Bibliotecas ni con las Facultades para lograr un mejor sistema de comunicación y así poder brindar una mayor y mejor información a la comunidad universitaria.

Asimismo, la labor del Sistema de Bibliotecas no sería tan visible y se requeriría de una mayor difusión, además de incrementar la información especializada y de promover la creación de contenidos.

1.8) Habría una mínima información y conocimiento sobre el uso eficiente de la Biblioteca y del rol de esta en todo proceso de investigación, especialmente, entre los y las estudiantes recién ingresados.

2) LABORATORIOS

2.1) La problemática de los laboratorios estaría caracterizada por la fragmentación.

Para el caso de los Laboratorios de Ingeniería que se analizan en este Informe Defensorial Universitario, la fragmentación se evidencia por su número: son 69 Laboratorios, distribuidos en ocho secciones: Mecatrónica (3), Minas (13), Electricidad y Electrónica (14), Industrial (7), Informática (5), Mecánica (14), Civil (5) y Telecomunicaciones (8).

2.2) Los Laboratorios tendrían problemas de gestión, de infraestructura, financieros, de equipamiento y de recursos humanos relacionados con la excesiva fragmentación.

Para el caso de los Laboratorios de Ingeniería que se analizan, en general, se encontrarían problemas de gestión relacionados con la falta de un planeamiento

más centralizado y concordado, con la necesidad de más recursos humanos y con una mejor organización de horarios.

Se requieren más espacios físicos y equipos, y la infraestructura antigua necesitaría ser modernizada; y en materia de gestión financiera, cada Laboratorio realiza sus propios costeos.

2.3) No se contaría con un sistema de información ni de difusión centralizado sobre todos los Laboratorios - y sus actividades - de las distintas unidades de la PUCP.

3) AULAS

3.1) La PUCP cuenta con un número suficiente de aulas y no habría problemas en el uso ni en la disposición de aulas estándar en los distintos Pabellones de la Universidad.

La Intendencia de Aulas señala que, si bien, no hay una forma de medir la demanda insatisfecha de aulas, no han existido solicitudes de aulas no atendidas.

Esta suficiencia del número de aulas, se corroboraría con las tasas de uso de los Pabellones de la PUCP. Según la Intendencia de Aulas, el Pabellón con una menor tasa de uso de aulas estándar fue el Pabellón U con un 5.37%; y el Pabellón con la mayor tasa de uso de aulas estándar fue el Pabellón D con un 62.05%.

3.2) No habría una suficiente difusión del rol ni del ámbito de acción de la Intendencia de Aulas en la Comunidad Universitaria.

La Intendencia de Aulas administra aproximadamente el 30% de las aulas estándar en la PUCP y el resto de aulas estándar es administrado por las distintas unidades PUCP.

No obstante, el artículo 2° del Reglamento sobre el Uso de Aulas del Campus¹⁴ dispone que “la Intendencia de Aulas (...) centraliza la información sobre el uso de las aulas y gestiona la asignación de las aulas del campus universitario”.

4) LIBRERÍA PUCP

4.1) La Librería PUCP no contaría con un sistema de información organizado que produzca una data amplia y sistematizada sobre sus actividades.

La Librería PUCP no tiene un sistema de información que dé cuenta de sus actividades, especialmente con relación a los y las estudiantes, tales como la cantidad de compradores, los libros más demandados, los beneficios usados

¹⁴ Aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 287/2016 de 23 de noviembre del 2016.

(descuentos, cargo a boletas de pago de derechos académicos, participación en ferias del libro), entre otros.

4.2) La Librería PUCP no se vincularía de manera sistemática a los requerimientos de libros de los sílabos de los cursos de las unidades académicas.

La oferta de libros por parte de la Librería PUCP no estaría vinculada con los libros de lectura obligatoria presentes en los sílabos.

4.3) La Librería PUCP tendría una difusión insuficiente entre los y las estudiantes, y en el campus.

La Librería PUCP tiene un solo local y punto de venta en el campus y ello podría afectar el conocimiento y la difusión de las actividades hacia los y las estudiantes que estudian en Pabellones distantes a la sede de la Librería.

5) SEGUROS

5.1) El conocimiento y la difusión de los seguros, tanto el contenido de las pólizas como los plazos y los procedimientos para adquirirlos, son limitados entre los y las estudiantes.

Se desconocen cuáles son las actividades que requieren obligatoriamente de un seguro contra accidentes, y los plazos para las afiliaciones y las desafiliaciones de los seguros.

Asimismo, los y las estudiantes no saben si están asegurados y no pueden verificar en tiempo real si su seguro está vigente; y se desconocen las exigencias de seguros por cada unidad académica.

Las charlas y los correos electrónicos enviados sobre seguros dirigidos a estudiantes recién ingresados a la Universidad también serían insuficientes.

5.2) La Oficina de Seguros tendría poca visibilidad entre los y las estudiantes.

La Oficina de Seguros no se identificaría como la Oficina responsable de los seguros en la PUCP. Por ejemplo, en la Página Web relacionada con los seguros para estudiantes, no aparece con claridad la Oficina de Seguros ni quiénes son los responsables de la referida Oficina.

6) PUBLICACIONES PARA LA DOCENCIA

6.1) La Oficina de Publicaciones para la Docencia ha cambiado su función y su rol: ha dejado la impresión de materiales para la enseñanza y ahora su labor es solo de digitalización de los mismos materiales de enseñanza.

Como consecuencia de la Política Institucional de “Cero Papel”, la Oficina de Publicaciones para la Docencia dejó de imprimir materiales de enseñanza en físico y, actualmente, solo tiene la función de digitalización de los referidos materiales de enseñanza.

6.2) El nuevo rol de la Oficina de Publicaciones para la Docencia no está siendo difundido entre los y las docentes de la PUCP.

Este nuevo rol de la Oficina de Publicaciones para la Docencia, de digitalizar materiales de enseñanza, no es conocido por los y las docentes, debido a la escasa difusión de esta nueva función.

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES GENERALES

1) BIBLIOTECAS

- 1.1)** El Estudio “Usabilidad de los Espacios en las Bibliotecas del Campus PUCP: Encontrando Oportunidades a partir del Entendimiento de Hábitos y Usos de las Bibliotecas del Campus. Evaluación Cualitativa”, del mes de diciembre del año 2022, evidencia que las bibliotecas son lugares altamente apreciados por los y las estudiantes.
- 1.2)** Las Bibliotecas son – según el Estudio citado - altamente apreciadas desde lo funcional y lo emocional, su infraestructura y su ambientación coinciden con el enfoque de vida saludable que los alumnos buscan.
- 1.3)** El Complejo de Innovación Académica (CIA) cuenta con 173 mesas (Lado A), con 583 asientos (Lado A), con 117 mesas (Lado B) y con 355 asientos (Lado B). Todos ellos están habilitados al 100% de su capacidad.
- 1.4)** La Biblioteca de Ciencias Sociales cuenta con 107 mesas y 264 asientos. Todos ellos están habilitados al 100% de su capacidad.

2) LABORATORIOS

- 2.1)** Los Laboratorios de Ingeniería son 69 y corresponden a ocho secciones: Mecatrónica, Minas, Electricidad y Electrónica, Industrial, Informática, Mecánica, Civil y Telecomunicaciones.
- 2.2)** Las Secciones con más Laboratorios son Electricidad y Electrónica y Mecánica con catorce (14) cada una. Le sigue Minas con trece (13) Laboratorios. Luego: Telecomunicaciones con ocho (8), Industrial con siete (7), Informática y Civil con cinco (5) cada una, y Mecatrónica con tres (3) Laboratorios.
- 2.3)** De los 69 Laboratorios de Ingeniería, según el tipo prioritario, 37 son para Docencia, 19 Laboratorios para Investigación, ocho (8) tienen potencial para servicios y cinco (5) son para servicios.

3) AULAS

- 3.1)** La PUCP cuenta con un número suficiente de aulas estándar en los distintos Pabellones de la Universidad.
- 3.2)** El Pabellón PUCP con la mayor tasa de uso de aulas estándar es el Pabellón D con 62.05%. Le sigue el Pabellón H con 57.49%. Continúan los siguientes: el Pabellón L con 50.15%, el Pabellón J con 49.65%, el Pabellón A con 47.42%, el Pabellón E con 46.57%, el Pabellón Z con 44.53%, el Pabellón P con 43.78% y el Pabellón M con 41.51%.
- 3.3)** El Pabellón PUCP con la menor tasa de uso de aulas estándar es el Pabellón U con 5.37%. Continúan el Pabellón S con 22.72%, el Pabellón Q con 23.01%,

el Pabellón G con 24.64%, el Pabellón N con 30.86%, el Pabellón W con 30.93%, el Pabellón F con 32.60%, el Pabellón R con 33.64% y el Pabellón Interdisciplinarios con 37.39%.

4) LIBRERÍA PUCP

4.1) El número de compras de libros por estudiantes con cargo a las boletas de derechos académicos ha disminuido entre los años 2018 y 2022. El año 2018, el número de compras con cargo a boleta fue de 3,541; el año 2019 fue de 3,129 compras; y el año 2022 fue de 1,923 compras. Para los años 2020 y 2021 no hay información.

5) SEGUROS

5.1) El número de estudiantes asegurados con el seguro contra accidentes ha disminuido entre los años 2018 y 2022. El Semestre Académico 2018-1 se aseguraron 15,853 estudiantes y el Semestre Académico 2022-2 se aseguraron 11,577 estudiantes.

5.2) El número de estudiantes asegurados con la renta estudiantil ha disminuido entre los años 2018 y 2022. El Semestre Académico 2018-1 se aseguraron 2,613 estudiantes y el Semestre Académico 2022-2 se aseguraron 1,814 estudiantes.

5.3) El número de estudiantes asegurados con el seguro oncológico nacional ha disminuido entre los años 2018 y 2022. El Semestre Académico 2018-1 se aseguraron 867 estudiantes y el Semestre Académico 2022-2 se aseguraron 662 estudiantes.

5.4) El número de estudiantes asegurados con el seguro oncológico internacional ha disminuido entre los años 2018 y 2022. El Semestre Académico 2018-1 se aseguraron 137 estudiantes y el Semestre Académico 2022-2 se aseguraron 104 estudiantes.

5.5) El monto de la prima semestral del seguro contra accidentes solo sufrió un aumento el año 2020. El año 2020 el monto semestral de la prima fue de S/. 65; y los años 2018, 2019, 2021 y 2022 el monto semestral de la prima fue de S/.50.

5.6) El monto de la prima semestral de la renta estudiantil es el que más aumentos ha sufrido entre los años 2018 y 2022. Los años 2018, 2019 y 2020 la prima semestral de la renta estudiantil fue de S/. 83.90; el año 2021 la prima semestral de la renta estudiantil fue de S/. 131.69; y el año 2022 la prima semestral de la renta estudiantil fue de S/. 159.

5.7) El monto de la prima semestral del seguro oncológico nacional no se ha modificado entre los años 2018 y 2022. El monto de la prima semestral ha sido de S/. 60 todos los años indicados.

5.8) El monto de la prima semestral del seguro oncológico internacional no se ha modificado entre los años 2018 y 2022. El monto de la prima semestral ha sido de S/. 90 todos los años indicados.

6) PUBLICACIONES PARA LA DOCENCIA

6.1) La producción de materiales de enseñanza realizada por la Oficina de Publicaciones para la Docencia pasó de producir 11,556 materiales impresos el año 2018 a producir cero (0) materiales impresos los años 2021 y 2022.

6.2) Las solicitudes a la Oficina de Publicaciones para la Docencia para la digitalización en el Campus Virtual disminuyeron entre los años 2018 y 2022. El año 2018 se presentaron 267 solicitudes de digitalización y el año 2022 se presentaron 39 solicitudes de digitalización.

CAPÍTULO V: RECOMENDACIONES

1) BIBLIOTECAS

EJECUTIVAS

- 1.1)** Incrementar el número de tomacorrientes, el número de conexiones a puertos USB y HDMI y el aforo de la Biblioteca Central, de la Biblioteca de Ciencias Sociales y del Complejo de Innovación Académica (CIA).
- 1.2)** Incorporar un servicio de consulta y de asesoría especializado a través de bibliotecólogos o guías temáticos en el nivel inicial de atención cuando los usuarios y las usuarias ingresen a la Biblioteca.
- 1.3)** Dotar a todas las capacitaciones brindadas por el Sistema de Bibliotecas de todos los medios requeridos para lograr sus objetivos, tales como computadoras personales para los y las docentes participantes.
- 1.4)** Crear, colocar y difundir un mecanismo o medio para recibir los reclamos de los usuarios y de las usuarias del servicio de Bibliotecas en sus instalaciones.
- 1.5)** Implementar las recomendaciones del Estudio “Usabilidad de los Espacios en las Bibliotecas del Campus PUCP: Encontrando Oportunidades a partir del Entendimiento de Hábitos y Usos de las Bibliotecas del Campus. Evaluación Cualitativa”, del mes de diciembre del año 2022, elaborado por IPSOS.

COMUNICACIONALES

- 1.6)** Reestructurar la Página Web del Sistema de Bibliotecas para hacerla más amigable, dinámica y atractiva, así como incorporarle más información, para los y las estudiantes.
- 1.7)** Fortalecer la articulación y la comunicación al interior del Sistema de Bibliotecas y con otros sistemas y unidades tales como las Facultades.
- 1.8)** Aumentar la difusión de las actividades del Sistema de Bibliotecas, así como promover el incremento de la información especializada y la creación de contenidos.
- 1.9)** Promover una mayor información y capacitación sobre el uso óptimo de la Biblioteca y sobre su rol fundamental en la investigación, especialmente, entre los y las estudiantes recién ingresados e ingresadas.

2) LABORATORIOS

ORGANIZATIVAS

2.1) Establecer un nivel de articulación y de coordinación centralizada entre todos los laboratorios de Ingeniería para lograr una gestión óptima y una acción que produzca sinergias entre todos los Laboratorios.

2.2) Constituir una unidad responsable de organizar un sistema de información de todos los Laboratorios de la PUCP para centralizar y sistematizar su información, así como para difundir sus actividades.

EJECUTIVAS

2.3) Continuar con el desarrollo y replicar el Programa “CORE FACILITIES PUCP” para constituir una red entre todos los Laboratorios de Ingeniería y para ampliar este Programa a otras unidades de la PUCP, promoviendo el trabajo colaborativo y multidisciplinario.

2.4) Mejorar la gestión de los Laboratorios de Ingeniería a través de un planeamiento más centralizado y concordado, de una organización más homogénea de los recursos humanos y de los horarios, de un costeo más uniforme, de más espacio físico y equipamiento, y de atender la modernización de la infraestructura antigua de los Laboratorios.

3) AULAS

COMUNICACIONALES

3.1) Difundir el rol, las funciones y el ámbito de acción de la Intendencia de Aulas en la Comunidad Universitaria.

4) LIBRERÍA PUCP

EJECUTIVAS

4.1) Constituir un sistema de información de la Librería PUCP que sistematice cuestiones relevantes como la demanda estudiantil de libros en números, los libros más demandados, la cuantificación de los beneficios otorgados: descuentos, cargo a boletas de pago de derechos académicos, entre otros.

4.2) Continuar con los actuales beneficios y facilidades otorgadas a las y los miembros de la Comunidad Universitaria y evaluar su mejora y ampliación, por ejemplo, implementar la billetera electrónica a través de “Yape” y “Plin”.

4.3) Incrementar las actividades de la Librería PUCP, tales como presentaciones culturales, espacios para lectura en sala, entre otras.

4.4) Vincular la oferta de libros con los textos de lectura obligatoria de los sílabos de los cursos de todas las unidades académicas de la PUCP.

4.5) Evaluar la instalación de otra sede y punto de venta de la Librería PUCP en el campus.

COMUNICACIONALES

4.6) Difundir todas las actividades de la Librería PUCP entre los y las estudiantes, incluyendo todos los beneficios y las facilidades para comprar libros.

5) SEGUROS

COMUNICACIONALES

5.1) Difundir el contenido de las pólizas, los plazos y los procedimientos de todos los seguros ofrecidos por la Universidad: contra accidentes, renta estudiantil, oncológico nacional e internacional.

5.2) Visibilizar a la Oficina de Seguros entre los y las estudiantes como la unidad responsable y líder en materia de seguros en la PUCP.

6) PUBLICACIONES PARA LA DOCENCIA

COMUNICACIONALES

6.1) Difundir el nuevo rol y la nueva función exclusiva de digitalización de materiales de enseñanza de la Oficina de Publicaciones para la Docencia, entre los y las docentes de la Universidad.