

Transformación digital en tiempos de crisis: diagnóstico de los programas académicos virtuales de la Biblioteca Nacional del Perú (2020-2022)

Digital transformation in times of crisis: diagnosis of the virtual academic programs of the virtual academic programs of the National Library of Peru (2020-2022)

Gian Marco Osorio Prudencio
Biblioteca Nacional del Perú, Lima, Perú
Contacto: gian.osorio@bnp.gob.pe
<https://orcid.org/0000-0002-6121-5107>

Resumen

Este estudio examina la transformación digital de los programas académicos de la Biblioteca Nacional del Perú (BNP) durante el trienio 2020–2022, impulsada por las restricciones de la pandemia del COVID-19. El objetivo fue identificar las herramientas digitales que se usaron, evaluar la participación del público y determinar los factores que influyeron en su gestión. Con un enfoque descriptivo y un diseño no experimental, se examinaron datos institucionales, registros de asistencia y entrevistas al equipo de gestión. Los resultados muestran que la BNP implementó con éxito un modelo académico virtual que expandió su alcance tanto a nivel nacional como internacional mediante plataformas como *Zoom*, *Facebook Live* y *YouTube*. Sin embargo, se identificaron limitaciones

Abstract

This study analyzes the digital transformation of the academic programs of the National Library of Peru (BNP) during 2020–2022, prompted by the restrictions imposed by the COVID-19 pandemic. The objective was to identify the digital tools used, assess audience participation, and determine the factors influencing program management. Using a descriptive, non-experimental approach, institutional reports, attendance records, and staff interviews were analyzed. The findings show that the BNP successfully implemented a virtual academic model that expanded its national and international reach through platforms such as *Zoom*, *Facebook Live*, and *YouTube*. However, limitations were found regarding technological dependency, lack of evaluation

relacionadas con la dependencia tecnológica, la falta de sistemas de evaluación y la ausencia de un repositorio institucional. Se concluye que la digitalización fortaleció el papel cultural y educativo de la BNP, y se recomienda avanzar hacia un modelo híbrido sostenible.

Palabras clave: Biblioteca Nacional del Perú, transformación digital, programas académicos virtuales, COVID-19, gestión cultural, tecnología educativa, participación del público.

systems, and the absence of an institutional repository. It is concluded that digitalization strengthened the BNP's cultural and educational role, while a shift toward a sustainable hybrid model is recommended.

Keywords: National Library of Peru, digital transformation, virtual academic programs, COVID-19, cultural management, educational technology, audience engagement.

Recibido: 15/10/2025 / Aceptado: 05/01/2026

Introducción

La pandemia del COVID-19 constituyó un acontecimiento sin precedentes que transformó de manera radical el funcionamiento de las instituciones culturales y educativas a nivel mundial. Las medidas de confinamiento y las restricciones a las actividades presenciales impuestas para contener la propagación del virus forzaron una transición acelerada hacia entornos digitales. Este cambio, abrupto y generalizado, puso de manifiesto, por una parte, la capacidad de resiliencia y adaptación de las organizaciones, y por otra, las persistentes brechas tecnológicas, de gestión y de acceso que afectan, en particular, a los países en vías de desarrollo. En este contexto de crisis e incertidumbre, las bibliotecas públicas y nacionales emergieron como actores clave, desempeñando un papel esencial en la garantía del acceso equitativo a la información, la continuidad de los procesos de formación y la preservación del patrimonio cultural, al tiempo que exploraban nuevas estrategias para sostener su vínculo con la comunidad a través de medios virtuales.

La Biblioteca Nacional del Perú (BNP), en su condición de ente rector del Sistema Nacional de Bibliotecas, enfrentó el desafío de rediseñar su programación académica en tiempo récord, implementando un ecosistema de herramientas de videoconferencia, plataformas

de transmisión en redes sociales y recursos didácticos virtuales. Esta transformación, sin precedentes en su historia reciente, no solo permitió mantener la continuidad de sus servicios durante el confinamiento, sino que amplió significativamente el alcance geográfico de sus actividades, incorporando audiencias nacionales e internacionales y diversificando los perfiles de sus participantes.

A pesar de la creciente producción académica internacional, que documenta el impacto de la pandemia en la gestión bibliotecaria, se observa un vacío en el análisis sistemático de la experiencia peruana, particularmente en torno a la virtualización de programas académicos en instituciones culturales de alcance nacional. Este estudio busca contribuir a llenar ese vacío mediante una evaluación integral del trienio 2020–2022, estructurada en tres ejes: (1) la identificación de herramientas digitales y recursos didácticos empleados, (2) el análisis de la asistencia y participación del público, y (3) la determinación de los factores que influyeron en la gestión de los programas.

Los resultados ofrecen una visión amplia de los logros alcanzados -como el incremento exponencial del alcance y la consolidación de audiencias temáticas-, pero también de las limitaciones detectadas, incluyendo la dependencia tecnológica de plataformas externas y

la ausencia de mecanismos integrales de evaluación de impacto. Finalmente, el estudio plantea recomendaciones estratégicas para la consolidación de un modelo híbrido sostenible que combine lo mejor de la presencialidad y la virtualidad, fortaleciendo así el rol de la BNP como referente en la difusión y democratización del conocimiento en el Perú pospandemia.

Marco teórico

1. Las bibliotecas en tiempos del COVID-19

A finales de noviembre de 2019, en Wuhan, capital de la provincia de Hubei (China), se detectó el primer caso de una neumonía causada por un nuevo tipo de coronavirus. Inicialmente denominado 2019-nCoV por investigadores chinos, este virus generó alarma internacional debido a su origen desconocido y su rápida propagación. Su aparición, cerca del mercado de Huanan -conocido por la venta de animales vivos-, alimentó hipótesis sobre una posible transmisión zoonótica. El 12 de enero de 2020, China confirmó el primer caso fuera de sus fronteras, en Tailandia, marcando el inicio de una propagación global que transformaría la vida de millones de personas.

La velocidad de expansión del virus fue tal que, el 24 de enero de 2020, Europa registró sus primeros casos confirmados en Francia, evidenciando la rápida diseminación del SARS-

CoV-2 fuera de Asia (World Health Organization [WHO], 2020). Semanas después, el virus cruzó el Atlántico y alcanzó América Latina, configurando un escenario de emergencia sanitaria global que llevó a la Organización Mundial de la Salud a declarar el COVID-19 como pandemia el 11 de marzo de 2020 (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2020). En el Perú, el Ministerio de Salud confirmó el primer caso de COVID-19 el 6 de marzo de 2020, lo que motivó la adopción de medidas extraordinarias como el confinamiento nacional, las restricciones de movilidad, el cierre de instituciones educativas, bibliotecas y comercios no esenciales, así como la prohibición de reuniones públicas, transformando de manera drástica la vida social y reduciendo al mínimo las interacciones presenciales (OPS, 2020).

En este contexto, las bibliotecas -tanto en el Perú como a nivel internacional- se vieron obligadas a adaptarse de forma acelerada para garantizar el acceso a la información y la continuidad de los servicios culturales y educativos, sin poner en riesgo la salud de usuarios y trabajadores. Entre las principales estrategias implementadas destacaron la digitalización de colecciones, la ampliación de servicios en línea y el desarrollo de programas virtuales orientados a la promoción de la lectura, la formación académica y la mediación cultural (Oyarzún, 2020). Asimismo, se incorporaron protocolos

de bioseguridad como sistemas de préstamo y devolución sin contacto, reservas digitales, uso obligatorio de mascarillas, desinfección constante de superficies y cuarentena de materiales devueltos, medidas que permitieron sostener la operación bibliotecaria en condiciones de emergencia sanitaria (WHO, 2020).

El cierre físico obligó a las bibliotecas a convertirse en espacios digitales, lo que amplió sus funciones y alcance. De ser percibidas como simples repositorios de libros físicos, pasaron a consolidarse como plataformas de aprendizaje y encuentro virtual, ofreciendo recursos en línea, asesoría bibliográfica, préstamo de libros electrónicos, conferencias y talleres.

Las acciones preventivas y adaptativas incluyeron: control de aforo y distanciamiento social mediante señalización, instalación de dispensadores de gel desinfectante, limpieza constante de áreas comunes, campañas de sensibilización y fortalecimiento de servicios digitales. Estas medidas no solo aseguraron la continuidad de los servicios, sino que también protegieron la salud de la comunidad.

2. El trabajo remoto en bibliotecas

Durante el periodo de confinamiento y distanciamiento social provocado por la pandemia del COVID-19, las bibliotecas afrontaron el reto de mantener su relevancia y funcionalidad

sin poner en riesgo la salud de su personal ni de los usuarios. Para ello, adoptaron rápidamente estrategias de trabajo remoto que les permitieron continuar ofreciendo acceso a la información, formación y cultura.

Una de las principales acciones implementadas por las bibliotecas durante el confinamiento fue la atención remota al usuario a través del correo electrónico y otros canales digitales, mediante los cuales el personal bibliotecario resolvía consultas, brindaba orientación especializada y facilitaba el acceso a recursos en línea. De forma complementaria, el uso intensivo de redes sociales se consolidó como una herramienta clave para comunicar actualizaciones sobre los servicios disponibles, difundir colecciones digitales y anunciar actividades culturales y académicas virtuales. Estas estrategias fueron ampliamente adoptadas a nivel internacional como mecanismos de continuidad del servicio bibliotecario en contextos de restricción sanitaria (Mackenzie & Leitner, 2020). Asimismo, diversos estudios señalan que la mediación digital y la comunicación en entornos virtuales permitieron a las bibliotecas reforzar su vínculo con la comunidad, ampliando su alcance y visibilidad durante la pandemia (Oyarzún, 2020; Talavera Ibarra, 2022).

Asimismo, se garantizó el acceso a bases de datos y recursos digitales, lo que permitió a los usuarios realizar

investigaciones y continuar sus procesos de aprendizaje desde sus hogares. Algunos servicios, como la indización de documentos y las capacitaciones, se adaptaron a formatos remotos a través de plataformas tecnológicas, asegurando su continuidad.

Pese a la reducción de la inversión pública, las bibliotecas incrementaron su popularidad gracias a la capacidad de innovación de sus equipos. El personal bibliotecario no solo se adaptó a las limitaciones impuestas, sino que desarrolló nuevas prácticas y servicios diseñados para atraer y fidelizar a los usuarios.

La experiencia del trabajo remoto evidenció que las bibliotecas, más allá de ser espacios físicos, son también nodos dinámicos de información y cultura capaces de reinventarse frente a crisis globales. Este periodo marcó un antes y un después en su gestión, consolidando el entorno digital como parte esencial de su oferta de servicios.

3. La Biblioteca Nacional del Perú (BNP) en tiempos de pandemia

Durante la pandemia del COVID-19, la Biblioteca Nacional del Perú (BNP) asumió el desafío de continuar cumpliendo su misión institucional en un contexto de emergencia sanitaria sin precedentes. Consciente de la necesidad de proteger tanto a su personal como a sus usuarios, implementó una serie de medidas

orientadas a salvaguardar la salud pública y, al mismo tiempo, garantizar la preservación de su valioso patrimonio bibliográfico, documental e iconográfico. Entre las primeras disposiciones destacó la publicación de recomendaciones específicas para el manejo seguro de materiales, minimizando el riesgo de contaminación y reforzando los protocolos de bioseguridad.

El cierre temporal de sus instalaciones al público, como parte de la suspensión de servicios presenciales, fue una medida clave para evitar aglomeraciones y posibles focos de contagio. Sin embargo, lejos de significar una interrupción de actividades, la BNP emprendió una transformación de sus servicios, incorporando innovaciones que le permitieron mantener un vínculo activo con la ciudadanía.

Una de las acciones más destacadas fue la creación del servicio de préstamo de libros a domicilio, iniciativa que permitió a la Biblioteca Nacional del Perú mantener el acceso a la lectura durante el periodo de confinamiento obligatorio. Este servicio benefició a usuarios de diversos distritos de Lima Metropolitana -entre ellos Cercado, Rímac, El Agustino, Breña, La Victoria, Comas, Jesús María, Lince, Pueblo Libre y San Juan de Lurigancho-, eliminando la necesidad de desplazamiento físico y reduciendo los riesgos sanitarios asociados a la pandemia.

De acuerdo con la Memoria Institucional "Rumbo a los 200 años. Avances y Resultados 2020–2021", esta estrategia formó parte de las acciones orientadas a garantizar la continuidad de los servicios bibliotecarios y a fortalecer el vínculo de la institución con la ciudadanía en un contexto de emergencia sanitaria sin precedentes (Biblioteca Nacional del Perú [BNP], 2021).

En el ámbito cultural, la institución impulsó un programa cultural digital compuesto por actividades como relatos, cinefóruns, conversaciones, narración oral y propuestas para el público infantil, todas relacionadas con la lectura y la promoción de la biblioteca. Para su difusión se utilizaron plataformas como *Facebook*, *Instagram* y *Spotify*, así como canales de comunicación directa como correo electrónico, *WhatsApp* y atención telefónica.

De igual modo, la BNP fortaleció su programación académica virtual, ofreciendo conferencias, charlas y clases magistrales en áreas como Historia y Arte Peruano, Historia del Perú, Literatura, Ciencias Sociales, Ciencia y Bibliotecología, a través de la plataforma *Zoom* y su transmisión en redes sociales. Según Vargas (2019), este tipo de aprendizaje virtual permite construir contenidos colaborativamente, mantenerlos actualizados y eliminar barreras geográficas, principios que guiaron esta nueva oferta formativa.

Paralelamente, y en su rol como ente rector del Sistema Nacional de Bibliotecas, la BNP desarrolló videoconferencias con bibliotecas públicas municipales de todo el país, fortaleciendo la articulación y coordinación a nivel nacional.

Estas acciones evidencian la capacidad de la BNP para adaptarse a un escenario adverso, manteniendo su papel como garante del acceso a la información, la cultura y la educación. La pandemia aceleró su transición hacia modelos híbridos, consolidando un enfoque inclusivo y descentralizado que, más allá de la coyuntura, sienta bases para una gestión bibliotecaria más resiliente y sostenible en el futuro.

4. Programas académicos y culturales virtuales de la Biblioteca Nacional del Perú durante la pandemia

La crisis sanitaria ocasionada por la pandemia del COVID-19 generó un profundo impacto en múltiples sectores, incluida la educación y la formación cultural, obligando a las instituciones a replantear sus estrategias de difusión y enseñanza. En este contexto, los programas académicos pueden entenderse como conjuntos organizados y planificados de actividades formativas y de reflexión -tales como conferencias, seminarios, ciclos temáticos, mesas de diálogo y cursos especializados- orientados a la transmisión sistemática

del conocimiento, al fortalecimiento de capacidades intelectuales y a la mediación cultural, dirigidos a públicos diversos y desarrollados bajo criterios pedagógicos y temáticos definidos (Fernández Suárez, G. F. & Fernández-Tilve, M. D. 2022). La imposibilidad de realizar actividades presenciales impulsó la rápida migración hacia entornos digitales, transformando la manera en que las instituciones culturales y educativas ofrecían sus servicios. En este contexto, los programas académicos virtuales se convirtieron en una herramienta esencial para garantizar la continuidad de los procesos formativos y culturales, ofreciendo flexibilidad en cuanto a horarios y ubicaciones, y permitiendo que los usuarios accedieran a contenidos y experiencias desde cualquier lugar con conexión a internet.

Según la *Memoria Institucional "Rumbo a los 200 años. Avances y Resultados 2020-2021"* de la BNP, la institución desarrolló durante la pandemia una amplia y diversa programación virtual orientada a garantizar la continuidad de sus funciones culturales, educativas y académicas en un contexto de restricción sanitaria. Esta programación combinó acciones de formación, reflexión crítica, mediación cultural, promoción de las artes y oferta académica especializada, articuladas estratégicamente para responder a las necesidades informativas y formativas

de la ciudadanía en un escenario de virtualización acelerada (Biblioteca Nacional del Perú [BNP], 2021). La información detallada sobre estas actividades se encuentra disponible en el repositorio digital institucional de la BNP, que sistematiza los resultados de gestión correspondientes al periodo 2020-2021 (<https://bibliotecadigital.bnp.gob.pe/items/f2d2db2f-b4c3-4014-a688-87d39a0b17e4>).

Con base en dicha memoria institucional, la programación virtual de la BNP se organizó en las siguientes líneas de acción:

a) Espacios de reflexión y puesta en valor del patrimonio

Incluyeron ciclos de conversatorios temáticos como *Diálogos en tiempos de cambio*, *Cómo nos pensamos los peruanos*, *Miradas coleccionables*, *Biblioteca Nacional del Perú rumbo a 200 años de historia*, *Mes de la Bibliodiversidad*, entre otros. Asimismo, se desarrolló *La Transcripción*, en coordinación con la Dirección de Protección de las Colecciones, para fortalecer la preservación documental (BNP, 2021).

b) Espacios de formación y mediación cultural y de lectura

Destacaron las asesorías preuniversitarias *Más que números* y *Conectando palabras*, así como *Punto de encuentro*,

charlas dedicadas a escuelas y comunidades. Para el público infantil, se implementaron *Libro que va, libro que viene*, sesiones de mediación lectora, y *Cuentos para imaginar*, con énfasis en la narración oral y la promoción temprana de la lectura (BNP, 2021).

c) Programas académicos

Incluyeron ciclos especializados como el *Programa de Historia y Arte Peruano* (2020-2021), *Programa de Literatura Peruana* (2020-2021), *Programa de Ciencias Sociales* (2021), *Programa de Historia del Perú* (2020-2021), *Programa de Bibliotecología* (2020) y *Programa de Ciencias* (2020), los cuales consolidaron la oferta académica virtual de la BNP durante el periodo analizado (BNP, 2021).

Esta estructuración confirma que la Biblioteca Nacional del Perú asumió un rol activo como agente de formación, reflexión y articulación cultural en el entorno digital, reafirmando su compromiso con el acceso democrático al conocimiento y la descentralización cultural en un contexto de crisis. Esta amplia oferta confirma que las bibliotecas son mucho más que repositorios de información: son agentes activos en la construcción de comunidad y en la generación de espacios de encuentro en torno a la palabra, el diálogo respetuoso, la reflexión compartida y el análisis de la historia.

En tiempos de distanciamiento físico, la Biblioteca Nacional del Perú demostró su capacidad de adaptación y su compromiso con el acceso democrático a la cultura, posicionándose como un referente nacional en gestión cultural y académica virtual.

Objetivos

Objetivo general

Describir y evaluar los programas académicos virtuales que desarrolló y ejecutó la Biblioteca Nacional del Perú en tiempos de pandemia, en el trienio 2020-2022.

Objetivos específicos

1. Identificar las herramientas digitales y los recursos didácticos virtuales utilizados en los programas académicos realizados por la Biblioteca Nacional del Perú, en el trienio 2020-2022.
2. Analizar la asistencia y participación del público en los programas académicos virtuales de la Biblioteca Nacional del Perú durante el trienio 2020-2022.
3. Identificar los factores que afectan a la gestión de los programas académicos realizados por la Biblioteca Nacional del Perú durante la pandemia.

Metodología

La presente investigación tuvo un enfoque descriptivo y se desarrolló con el propósito de describir y evaluar los programas académicos virtuales organizados por la Biblioteca Nacional del Perú (BNP) durante la pandemia del COVID-19, en el trienio 2020-2022. Este diseño permitió describir e identificar los hechos tal como se presentaron, con el fin de establecer un panorama que facilite comparaciones y análisis para orientar la toma de decisiones futuras y planificar mejoras.

El estudio se llevó a cabo bajo un diseño no experimental y de carácter transversal, dado que la información fue recopilada en un solo momento por cada periodo de análisis. La metodología se centró en la descripción de las características de los programas académicos virtuales y en la identificación de los factores que influyeron en su gestión.

La población estuvo conformada por los participantes en los programas académicos virtuales organizados por la BNP durante el trienio 2020-2022. Para el análisis de gestión, se consideró al equipo responsable de su planificación y ejecución, conformado por cuatro integrantes, además del coordinador del Equipo de Trabajo de Gestión Cultural, Investigaciones y Ediciones de la institución.

Con el fin de operacionalizar los objetivos de la investigación, se diseñó una matriz de variables que permitió estructurar y sistematizar la información recolectada, tal como se muestra en la Tabla 1. Esta matriz estuvo conformada por cuatro variables principales —programas académicos virtuales, difusión cultural, consumo cultural y perfil del gestor cultural—, desagregadas en nueve indicadores y once ítems. La variable *programas académicos virtuales* permitió identificar los tipos de programas desarrollados por la institución, el uso de infraestructura tecnológica, los procesos de gestión y planificación, el nivel de satisfacción de los usuarios y los resultados percibidos de las actividades académicas.

La variable *difusión cultural* se orientó a analizar las herramientas y tecnologías empleadas por el Equipo de Gestión Cultural, Investigaciones y Ediciones (EGCIE) para la promoción de los programas. Por su parte, la variable *consumo cultural* consideró la asistencia y los mecanismos de medición utilizados para recoger opiniones y sugerencias del público participante. Finalmente, la variable *perfil del gestor cultural* permitió evaluar la formación académica y la capacitación profesional del personal responsable de la ejecución de los programas académicos virtuales. Esta matriz constituyó un instrumento clave para guiar la recolección, organización y análisis de los datos, asegurando la coherencia entre los

objetivos, las variables estudiadas y los resultados obtenidos.

Para el primer objetivo específico -identificar las herramientas digitales y los recursos didácticos virtuales utilizados en los programas académicos de la BNP- se aplicó la técnica de análisis documental de manera diferenciada para cada uno de los años del periodo de estudio (2020, 2021 y 2022). Este análisis se realizó conforme a los indicadores *tipos de programas académicos y uso de infraestructura tecnológica*, definidos en la Tabla 1, mediante la revisión de informes de gestión, documentos institucionales disponibles en línea y el Plan Operativo Institucional correspondiente a cada año. La información recolectada fue clasificada y sistematizada en tablas y gráficos comparativos anuales, en los que se consignaron el número de participantes, el alcance y las reproducciones obtenidas por cada programa académico virtual, permitiendo identificar variaciones, continuidades y tendencias en el uso de herramientas digitales a lo largo del trienio analizado.

En relación con el segundo objetivo específico -analizar la asistencia y participación del público en los programas académicos virtuales de la BNP durante el trienio 2020-2022, se aplicó un análisis cuantitativo descriptivo basado en los registros de inscritos, alcance y reproducciones obtenidas a través

de las plataformas institucionales (Zoom, Facebook Live y YouTube). Estos datos fueron procesados estadísticamente y representados mediante gráficos comparativos que permitieron identificar tendencias, niveles de participación y cambios en los patrones de audiencia a lo largo del periodo de estudio.

Para el tercer objetivo específico -identificar los factores que afectan la gestión de los programas académicos virtuales de la BNP- se empleó la entrevista como técnica de investigación. El instrumento utilizado fue una guía de entrevista semiestructurada, presentada íntegramente en el Anexo 1, elaborada a partir de las variables e indicadores definidos en la Tabla 1. La guía estuvo organizada en cuatro secciones: **(a) diagnóstico** de los programas académicos virtuales, orientada a identificar condiciones iniciales y necesidades institucionales; **(b) planificación**, centrada en los criterios, estrategias y toma de decisiones para el diseño de los programas; **(c) ejecución**, referida al uso de recursos tecnológicos, coordinación del equipo y desarrollo de las actividades; y **(d) evaluación**, destinada a recoger percepciones sobre resultados, dificultades y oportunidades de mejora. Las entrevistas fueron aplicadas a los integrantes del equipo responsable de la gestión de los programas académicos y tuvieron una duración aproximada de 30 minutos cada una, permitiendo obtener

información cualitativa detallada y pertinente para el análisis de los factores que influyeron en la gestión académica virtual durante el periodo de estudio.

Fuentes de información y procedencia de los datos

La información analizada en este estudio proviene de fuentes documentales institucionales y de los registros generados por las plataformas digitales utilizadas por la Biblioteca Nacional del Perú (BNP) para el desarrollo de sus programas académicos virtuales durante el periodo 2020–2022. Se revisaron los Informes de Gestión Institucional de la BNP (2020, 2021 y 2022), la memoria institucional Rumbo a los 200 años: Avances y resultados 2020–2021 y los Planes Operativos Institucionales (POI) correspondientes a los años 2020, 2021 y 2022, de los cuales se extrajeron datos sobre planificación, ejecución y resultados de las actividades académicas.

De manera complementaria, se utilizaron los registros estadísticos de las plataformas *Zoom*, *Facebook Live* y *YouTube* de la BNP, que proporcionaron información cuantitativa sobre número de inscritos, alcance y reproducciones de los programas académicos virtuales. Estas fuentes permitieron analizar la participación del público y el desempeño general de

las actividades, y fueron trianguladas para asegurar la consistencia de los datos y sustentar el análisis descriptivo desarrollado (Biblioteca Nacional del Perú, 2020, 2021, 2022).

Alcances y limitaciones de las analíticas digitales

Las analíticas digitales de las plataformas empleadas por la Biblioteca Nacional del Perú (*Zoom*, *Facebook Live* y *YouTube*) permiten obtener información cuantitativa básica sobre los programas académicos virtuales, como el número de inscritos, el alcance total de las transmisiones, las reproducciones, la duración promedio de visualización y las interacciones elementales (reacciones y comentarios). Estos datos facilitan el análisis del alcance y la participación general del público.

No obstante, dichas herramientas presentan limitaciones relevantes, ya que no permiten identificar el nivel socioeconómico ni el grado real de instrucción de los participantes, evaluar la calidad del aprendizaje o la comprensión de los contenidos, ni medir el impacto cultural a mediano plazo. Asimismo, las analíticas no consideran a los sectores de la población sin acceso a conectividad o sin competencias digitales, quienes no pudieron beneficiarse de los programas académicos virtuales de la BNP.

Tabla 1

Matriz de variables de la investigación

Objetivo	Variable	Indicadores	Ítems
Identificar los factores que afectan a la gestión de los programas académicos virtuales en la BNP	Programas académicos virtuales	Tipos de programas académicos	Tipos de programas académicos desarrollados por el Equipo de Gestión Cultural, Investigaciones y Ediciones
		Uso de infraestructura	Disponibilidad de infraestructura tecnológica para la realización de programas académicos
		Gestión	Existencia de procesos de planificación en la creación de los programas académicos
		Nivel de planificación	Enfoques y criterios utilizados para el diseño de los programas académicos virtuales
		Satisfacción	Programas académicos con mayor nivel de acogida por parte de los usuarios
			Influencia de los programas académicos en los usuarios y en las conductas lectoras
		Resultados	Influencia de los programas académicos en los usuarios y en las conductas lectoras
	Difusión cultural	Tipos de herramientas de difusión cultural	Herramientas utilizadas por el EGCIE para la difusión de los programas académicos
		Uso de tecnología	Plataformas y herramientas web empleadas para la difusión de los programas académicos
	Consumo cultural	Asistencia	Herramientas de medición utilizadas para recoger opiniones y sugerencias de los asistentes
	Perfil del gestor cultural	Formación académica	Capacitación profesional del personal responsable de los programas académicos virtuales

Nota. EGCIE=Equipo de Gestión Cultural, Investigaciones y Ediciones.

Análisis e interpretación de datos

Objetivo 1: Identificar las herramientas digitales y recursos didácticos virtuales utilizados en los programas académicos realizados por la Biblioteca Nacional del Perú, en el trienio 2020-2022

El estudio evidencia que, ante las restricciones sanitarias ocasionadas por la pandemia del COVID-19, la Biblioteca Nacional del Perú (BNP) adoptó una estrategia integral de digitalización y virtualización de sus actividades académicas, con el fin de asegurar la continuidad del servicio educativo y cultural. El diagnóstico de los programas académicos realizados en el trienio 2020-2022 muestra que se implementó un ecosistema tecnológico híbrido, basado en plataformas de videoconferencia, redes sociales y recursos digitales complementarios, con un enfoque orientado a maximizar el alcance y la participación ciudadana.

1. Plataformas de videoconferencia y transmisión

La herramienta más empleada para la realización de sesiones en tiempo real fue *Zoom*, seleccionada por su estabilidad, funcionalidades interactivas (chat en vivo, reacciones, salas de trabajo) y facilidad de acceso para los usuarios. En paralelo, se utilizaron sistemas de transmisión en vivo mediante *Facebook Live* y

YouTube, lo que permitió ampliar la audiencia más allá de los asistentes registrados, ofreciendo además la posibilidad de acceder a las grabaciones posteriores. Este uso estratégico de plataformas abiertas contribuyó a la democratización del contenido, permitiendo la participación de usuarios ubicados en distintas regiones del país, e incluso del extranjero.

2. Recursos didácticos virtuales

En cuanto a los recursos empleados, se identificó la utilización de presentaciones multimedia (principalmente en *PowerPoint* y PDF), documentos de apoyo descargables, enlaces a bibliografía digital y grabaciones de las sesiones para su consulta asincrónica. Esta modalidad reforzó los contenidos abordados durante las conferencias y talleres, brindando a los participantes la flexibilidad de profundizar en los temas según su disponibilidad de tiempo. Además, se incorporaron videos pregrabados y lecturas guiadas para ciertas actividades, especialmente en programas de literatura y ciencias sociales.

3. Difusión y acceso

Para la difusión de los programas académicos, la BNP utilizó de manera sistemática sus cuentas institucionales en *Facebook*, *Instagram*, *YouTube* y *Twitter*, así como envíos de información mediante correo electrónico y mensajería instantánea

(WhatsApp). Este esquema multicanal permitió segmentar la información según el público objetivo, aunque no se identificó una estrategia de marketing cultural plenamente estructurada con métricas de impacto y segmentación avanzada.

4. Limitaciones detectadas

Pese a los avances alcanzados en la implementación de los programas académicos virtuales, el análisis permitió identificar diversas limitaciones que incidieron en su alcance y efectividad. Una de las principales estuvo relacionada con la brecha tecnológica existente en parte del público objetivo, expresada tanto en la falta de acceso a dispositivos adecuados (computadoras, tabletas o teléfonos inteligentes) como en la disponibilidad de una conexión a internet estable y de calidad.

Esta situación condicionó la participación de determinados sectores de la población, especialmente aquellos ubicados en zonas periféricas o con menores recursos, restringiendo el acceso equitativo a las actividades académicas virtuales. A ello se suma la dependencia de plataformas internas y externas -como Zoom, Facebook y YouTube-, lo que genera vulnerabilidad en términos de control institucional, preservación digital y continuidad de los contenidos. Asimismo, se evidenció una limitada incorporación

de herramientas interactivas avanzadas, tales como foros virtuales, evaluaciones en línea o encuestas dinámicas, que permitan obtener retroalimentación sistemática y medir con mayor precisión el impacto de los programas. Finalmente, la ausencia de un repositorio digital institucional propio dificultó la centralización, conservación y reutilización de los materiales generados, afectando su aprovechamiento a largo plazo.

5. Interpretación

La evidencia sugiere que la BNP logró adaptarse con rapidez y eficacia al entorno virtual, combinando tecnologías de acceso masivo con recursos didácticos flexibles. No obstante, para garantizar la sostenibilidad y mejora continua de estos programas, resulta prioritario fortalecer su infraestructura tecnológica interna, diversificar las herramientas pedagógicas interactivas y establecer mecanismos robustos de medición de impacto y retroalimentación.

En conclusión, el trienio 2020-2022 constituyó un período de transformación acelerada para la BNP, en el que las herramientas digitales y los recursos didácticos virtuales no solo permitieron mantener la oferta académica, sino también ampliar su alcance y diversificar su audiencia, aunque con desafíos pendientes en materia de autonomía tecnológica y optimización pedagógica.

Tabla 2

Herramientas digitales y recursos didácticos virtuales utilizados por la BNP (2020-2022)

Año	Plataforma de conferencia y transmisión	Recursos didácticos virtuales	Canales de difusión
2020	Zoom, Facebook Live, You Tube	Presentaciones PDF/PPT, bibliografías digitales, videos pregrabados	Facebook, Twitter, Instagram, Correo electrónico
2021	Zoom, Facebook Live, You Tube	Presentaciones PDF/PPT, bibliografías digitales, videos pregrabados	Facebook, Twitter, Instagram, Correo electrónico
2022	Zoom, Facebook Live, You Tube	Presentaciones PDF/PPT, bibliografías digitales, videos pregrabados	Facebook, Twitter, Instagram, Correo electrónico

Objetivo 2: Analizar la asistencia y participación del público en los programas académicos virtuales de la Biblioteca Nacional del Perú durante el trienio 2020-2022

El análisis de la asistencia y participación en los programas académicos virtuales de la Biblioteca Nacional del Perú (BNP) durante el trienio 2020-2022 evidencia no solo una transición acelerada hacia entornos digitales, motivada por las restricciones sanitarias derivadas de la pandemia del COVID-19, sino también un proceso progresivo de familiarización con la virtualidad por parte del público, los ponentes

y el personal institucional. En una fase inicial, la participación estuvo condicionada por el aprendizaje del uso de plataformas digitales y herramientas de interacción en línea; sin embargo, conforme avanzó el periodo de estudio, se observó una mayor apropiación de estos entornos, reflejada en una participación más sostenida, una mejora en la dinámica de las sesiones y una optimización en la gestión técnica y comunicacional de las actividades. Este proceso de adaptación digital incidió directamente en la ampliación del alcance geográfico de los programas, en la diversificación de la audiencia y en la consolidación de nuevas formas de interacción académica y cultural,

configurando un escenario renovado para la gestión de los programas académicos de la BNP en contextos virtuales.

1. *Tendencia general de inscripciones*

Las cifras de inscripción muestran estabilidad con variaciones asociadas a la temática, el perfil del público objetivo y las estrategias de difusión implementadas en cada actividad:

- **Historia y Arte Peruano** mantuvo promedios altos (1,459 en 2021 y 1,489 en 2022), confirmando un público fiel a contenidos históricos y artísticos.
- **Literatura Peruana** registró 1,111 inscritos en 2020, 1,278 en 2021 y 988 en 2022, con una ligera caída en el último año posiblemente asociada a la saturación de actividades virtuales y la reapertura parcial de eventos presenciales.
- **Historia del Perú** atrajo 1,500 inscritos en 2020, 1,330 en 2021 y 1,500 en 2022, consolidándose como temática de alto interés.
- **Programas especializados**, como **Bibliotecología y Ciencias**, presentaron cifras de inscripción más acotadas en comparación con los programas de divulgación general, pero mantuvieron una participación constante y significativa dentro de públicos

académicos específicos. En el caso del **Programa de Bibliotecología**, se registraron 1,338 inscritos en 2020, 938 en 2021 y 1,458 en 2022; mientras que el **Programa de Ciencias** alcanzó 1,387 inscritos en 2020, 889 en 2021 y 905 en 2022. Estos resultados reflejan una demanda sostenida en nichos especializados, con variaciones asociadas a la coyuntura sanitaria y a la especialización temática de los contenidos.

2. *Expansión del alcance digital*

La virtualidad multiplicó el alcance en vivo o en tiempo real de los programas académicos virtuales de la Biblioteca Nacional del Perú (BNP), principalmente a través de transmisiones por *Zoom* y *Facebook Live*, superando ampliamente las limitaciones del aforo presencial tradicional:

- **Historia y Arte Peruano** alcanzó 155,452 personas en 2021 y 48,000 en 2022, cifras muy superiores al aforo presencial histórico.
- **Literatura Peruana** llegó a 11,523 en 2020, creció a 90,197 en 2021 y alcanzó 14,600 en 2022.
- **Historia del Perú** pasó de 13,000 en 2020 a 15,452 en 2021, manteniendo 14,250 en 2022.
- En el caso de los programas especializados, el **Programa**

de Bibliotecología alcanzó en tiempo real a 68,724 personas en 2020, 56,615 en 2021 y 27,309 en 2022; mientras que el **Programa de Ciencias** registró un alcance de 18,034 personas en 2020, que se incrementó a 54,178 en 2021 y se mantuvo elevado en 2022, con 47,602 personas alcanzadas. Si bien estas cifras son menores en comparación con los programas de divulgación general, evidencian un impacto relevante dentro de audiencias académicas especializadas y una ampliación significativa del alcance respecto a los formatos presenciales tradicionales.

3. Reproducciones posteriores: interés sostenido

Las grabaciones prolongaron la vida útil de los contenidos:

- **Ciencias** (2020) alcanzó 69,500 reproducciones.
- **Historia del Perú** superó las 40,000 en 2020 y 54,921 en 2021.
- **Historia y Arte Peruano** logró 54,921 reproducciones en 2021 y 11,289 en 2022, reflejando la baja natural tras el retorno parcial a la presencialidad.

4. Composición y segmentación del público

La composición del público que participó en los programas académicos virtuales de la Biblioteca Nacional del Perú (BNP), durante el trienio 2020–2022 fue diversa, tanto en términos sociodemográficos como geográficos. A partir de los registros institucionales de inscripción y participación, se identificó una audiencia conformada principalmente por estudiantes universitarios (30%), público general (25%), docentes (20%), gestores culturales (15%) e investigadores (10%), lo que evidencia el cumplimiento del objetivo de democratizar el acceso al conocimiento especializado. En cuanto a la procedencia, la mayor concentración de participantes correspondió a Lima Metropolitana, con representación de diversos distritos, seguida por públicos provenientes de distintas regiones del país, especialmente de capitales provinciales. Asimismo, se registró la participación de asistentes del extranjero, lo que confirma el alcance transnacional de la programación virtual. No obstante, la distribución territorial de la audiencia estuvo condicionada por factores de conectividad, disponibilidad de equipos y acceso a internet, particularmente en zonas rurales y regiones con menor infraestructura digital, lo que influyó en los niveles de participación y permanencia en las actividades (Biblioteca Nacional del Perú [BNP], 2021; 2022).

5. Factores que incentivaron la asistencia

- Entrega de constancias de asistencia.
- Ponentes de alto nivel académico.
- Difusión activa en redes sociales y alianzas interinstitucionales.

Interpretación global ampliada

El análisis de la asistencia y participación del público en los programas académicos virtuales de la Biblioteca Nacional del Perú (BNP) durante el trienio 2020–2022 evidencia que la institución no solo mantuvo su oferta educativa y cultural en un contexto de crisis sanitaria global, sino que amplió significativamente su impacto y alcance gracias a la virtualidad.

Los datos muestran que la adopción de herramientas digitales y transmisiones en línea eliminó las barreras geográficas y de aforo físico, permitiendo la participación de personas de todas las regiones del país e incluso del extranjero. Esto fortaleció la misión de la BNP como ente rector del Sistema Nacional de Bibliotecas, garantizando un acceso democrático al conocimiento.

La grabación y posterior difusión de contenidos en redes sociales multiplicó el alcance y transformó los programas en recursos de consulta permanente. A diferencia

de las ediciones presenciales, cuyo impacto era limitado al momento de su ejecución, las versiones virtuales continuaron generando visualizaciones e interacciones durante semanas o meses posteriores, incrementando su valor educativo.

Se observó que la temática influye directamente en los niveles de asistencia: áreas como historia, arte y literatura mantuvieron una audiencia fiel, mientras que las disciplinas más técnicas atrajeron públicos más reducidos, pero altamente especializados. Esta segmentación confirma la necesidad de equilibrar la programación entre contenidos de amplia convocatoria y propuestas para nichos específicos.

Asimismo, factores como la participación de ponentes nacionales e internacionales de alto prestigio, la entrega de constancias y la difusión en redes sociales fueron decisivos para sostener y ampliar la audiencia.

La experiencia de este trienio demuestra que la virtualidad no debe verse solo como una respuesta temporal a emergencias, sino como un recurso estratégico permanente. Un modelo híbrido que combine actividades presenciales y virtuales potenciaría el alcance, la interacción y la sostenibilidad de la oferta cultural y académica de la BNP, consolidando su rol como referente nacional en la difusión del conocimiento.

Tabla 3

Tabla comparativa de asistencia, alcance y reproducciones (BNP – 2020-2022)

Programa académico	Año (s)	Inscritos	Alcance en redes sociale	Reproducciones posteriores	Observaciones claves
Historia y Arte Peruano	2020	1545 (presencial)	-	-	Última edición presencial antes del confinamiento; alta participación
	2021	1459	155 452	54 921	Gran alcance virtual; fortalecimiento por ponentes destacados; alto interés nacional e internacional.
	2022	1489	48 000	11 289	Ligera alza en inscritos; menor alcance y reproducciones respecto a 2021.
Literatura Peruana	2020	1111	11 523	36 000	Inicio virtual; buena acogida pese a contexto de pandemia.
	2021	1278	90 197	35 277	Crecimiento notable en alcance; consolidación del programa.
	2022	988	14 600	9 329	Tercera edición con continuidad de calidad académica; fortalecimiento del vínculo con el público.
Historia del Perú	2020	1500	13 000	40 000	Primera edición virtual; alcance moderado pero alto número de reproducciones.
	2021	1330	15 452	54 921	Incremento en alcance y reproducciones; consolidación del interés del público.
	2022	1500	14 250	53 890	Recuperación plena de inscritos y estabilidad en el alcance; alto volumen de reproducciones.
Ciencias Sociales	2021	1618	68 460	20 460	Única edición en el trienio; alta asistencia pese a temas percibidos como politizados.

Bibliotecología	2020	1338	68 724	67 552	Inicio fuerte; alto interés en la comunidad profesional.
	2021	983	56 615	21 743	Ligera baja en inscritos y alcance; mantenimiento de interés especializado.
	2022	1458	27 309	11 745	Recuperación en inscritos; menor alcance y reproducciones por retorno de presencialidad.
Ciencias	2020	1387	18 034	69 500	Alta cifra de reproducciones; interés por contenidos científicos en pandemia.
	2021	889	54 569	19 458	Gran incremento en alcance; descenso en inscritos.
	2022	905	47 602	15 955	Ligero aumento en inscritos; mantenimiento de alcance alto.

Gráfico 1

Gráfico comparativo de Inscritos por Programa y Año

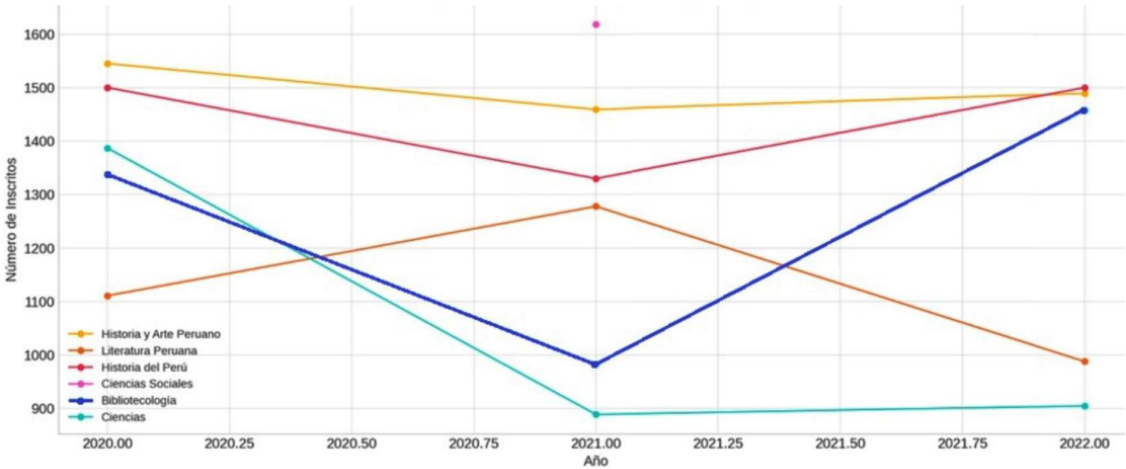


Gráfico 2

Gráfico comparativo de Alcance en Redes Sociales por Programa y Año

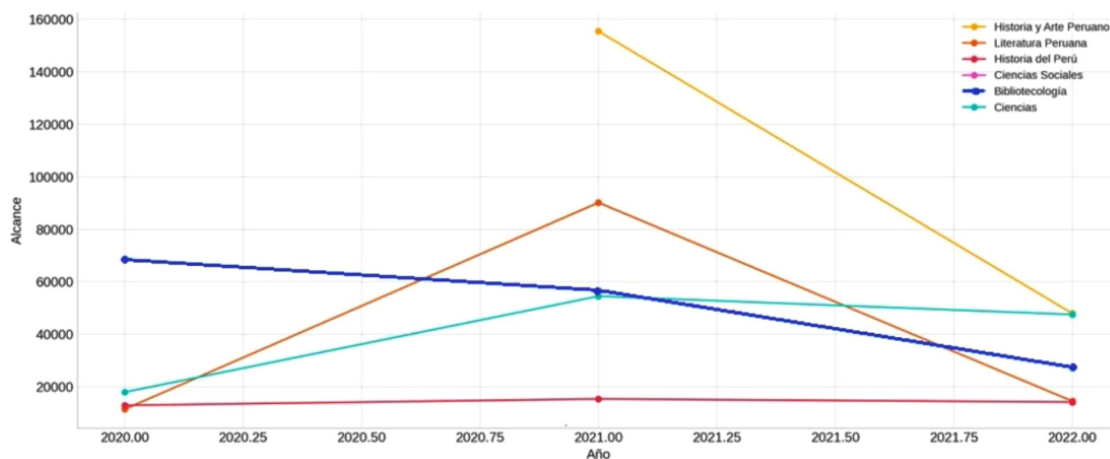
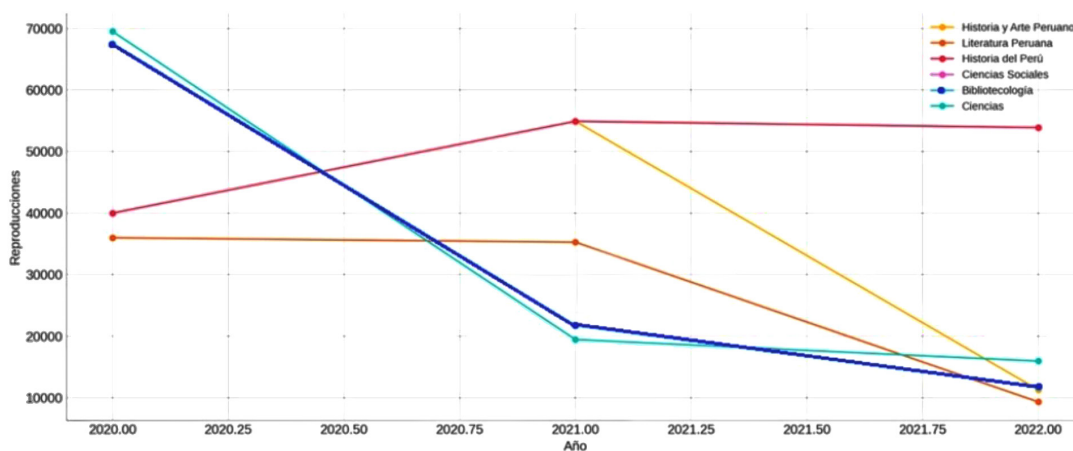


Gráfico 3

Gráfico comparativo de Reproducciones Posteriores por Programa y Año



Objetivo 3: Identificar los factores que afectan a la gestión de los programas académicos realizados por la Biblioteca Nacional del Perú durante la pandemia

Durante el trienio 2020-2022, la Biblioteca Nacional del Perú (BNP) enfrentó el desafío de reconfigurar sus estrategias de mediación cultural y educativa debido a la pandemia del COVID-19. Ante la imposibilidad de realizar actividades presenciales, la institución optó por implementar una programación académica virtual dirigida a diversos públicos. Este giro implicó no solo el uso de plataformas digitales, sino también una transformación en la gestión, planificación, difusión y evaluación de los programas desarrollados.

Para ello, se utilizó una matriz de variables organizada en cuatro dimensiones clave: programas académicos virtuales, difusión cultural, consumo cultural y perfil del gestor cultural. A través de nueve indicadores y once ítems, se buscó desglosar y relacionar los componentes esenciales de la gestión académica virtual, con la intención de identificar los factores que afectaron a la gestión de los programas académicos. Este enfoque permitió no solo facilitar la recolección de datos, sino también construir una visión integral sobre la eficacia, sostenibilidad y pertinencia de dichos programas en un contexto de crisis sanitaria.

A continuación se realizará un análisis por cada variable a través de cada indicador:

1. Programas Académicos Virtuales

1.1 Tipos de programas académicos

Durante el periodo analizado, la Biblioteca Nacional del Perú (BNP) desarrolló una variada oferta de programas académicos virtuales, que incluyó ciclos de conferencias, mesas redondas, talleres y seminarios. Estos abordaron áreas clave como literatura, historia del arte, bibliotecología, historia del Perú y ciencia, evidenciando el compromiso institucional con la democratización del conocimiento y el fortalecimiento del rol cultural en contextos de crisis. No obstante, el análisis a lo largo del tiempo revela una continuidad irregular en algunas líneas temáticas, especialmente en ciencias sociales y formación ciudadana, lo que limita la consolidación de públicos y la coherencia de la programación.

Ante ello, se propone reforzar la planificación mediante diagnósticos participativos, la priorización de contenidos y estrategias de sostenibilidad. Asimismo, se recomienda documentar sistemáticamente cada línea académica para garantizar trazabilidad, facilitar

evaluaciones periódicas y permitir la replicabilidad de las experiencias en futuras programaciones.

1.2 Uso de infraestructura

La Biblioteca Nacional del Perú (BNP) utilizó plataformas como *Zoom*, *Facebook Live* y *YouTube* para desarrollar su programación académica virtual, lo que facilitó el acceso remoto y amplió su público, incluyendo participantes en el extranjero. Sin embargo, esta dependencia de servicios de terceros genera riesgos como la pérdida de archivos y limita el diseño de experiencias pedagógicas integradas. La ausencia de una plataforma institucional propia de gestión de contenidos o de un repositorio académico dificulta la conservación y el aprovechamiento del conocimiento generado. Se recomienda implementar un entorno virtual institucional, como *Moodle* o *Canvas*, que integre métricas, accesibilidad y documentación, garantizando la confiabilidad, la replicabilidad y el archivo a largo plazo de los programas académicos virtuales.

1.3 Gestión

La programación académica de la BNP responde a múltiples niveles de planificación. En algunos casos, se vincula a calendarios institucionales (como conmemoraciones o aniversarios); en otros, a propuestas de

los equipos curatoriales o a colaboraciones externas. Aunque hay una base organizativa, esta no siempre se construye desde una lógica de planificación estratégica con enfoque en resultados. La falta de diagnósticos participativos, evaluaciones y uso de indicadores limita la capacidad de medir impactos reales o de responder a necesidades detectadas. Para una mayor transparencia y consistencia metodológica, se sugiere documentar cada etapa del ciclo de gestión: desde el levantamiento de necesidades hasta la sistematización posterior. Esto garantizará que los resultados puedan ser verificados, comparados y replicados en futuras planificaciones.

1.4 Nivel de planificación

En general, los programas académicos responden a una perspectiva de difusión cultural, fortalecimiento de la memoria colectiva y democratización del conocimiento. Sin embargo, muchos de ellos se desarrollan bajo una lógica de oportunidad o de coyuntura, lo que puede derivar en una débil articulación temática y limitaciones en la continuidad de las líneas de formación.

No se evidencia una estrategia de planificación formativa a mediano o largo plazo que incorpore de manera sistemática el análisis de variables sociodemográficas

y socioeconómicas del público objetivo, tales como nivel socioeconómico, lugar de residencia (Lima Metropolitana, regiones del interior del país o extranjero), edad, sexo, grado de instrucción y especialidad académica o profesional. La ausencia de esta información limita la posibilidad de diseñar programas diferenciados y pertinentes a las condiciones reales de acceso, disponibilidad de tiempo, conectividad y expectativas de aprendizaje de los distintos segmentos de audiencia.

Asimismo, no se identifican perfiles de progresión formativa ni criterios de articulación curricular que permitan establecer trayectorias de aprendizaje coherentes y sostenidas en el tiempo. En este sentido, se recomienda la implementación de una matriz institucional de planificación académica que integre variables sociodemográficas, niveles de competencia, modalidades de acceso y mecanismos de evaluación, con el fin de optimizar la programación, fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia y mejorar el impacto educativo y cultural de los programas académicos virtuales.

1.5 Satisfacción

Los programas más populares han sido aquellos vinculados a

literatura, historia del arte peruano y bibliotecología. Esta preferencia se manifiesta en el número de visualizaciones, interacciones en redes, inscripciones y comentarios cualitativos. También se registraron casos donde los participantes afirmaron que los contenidos recibidos motivaron la lectura, la investigación independiente o incluso decisiones académicas. No obstante, la BNP no contó con un sistema consolidado de medición de satisfacción o impacto. Esto impide realizar un análisis comparativo riguroso, limitando la posibilidad de ajustar la oferta según los intereses reales de los usuarios. Se recomienda implementar encuestas estandarizadas posevento, mediciones longitudinales de impacto y metodologías mixtas (cuantitativas y cualitativas) para recoger información más profunda y orientadora.

1.6 Resultados

Existe una percepción institucional y pública favorable hacia la continuidad y fortalecimiento de los programas académicos virtuales. Sin embargo, potenciar no significa solo aumentar su frecuencia, sino también mejorar su calidad técnica y pedagógica. Es clave integrar buenas prácticas en diseño curricular, tecnologías educativas, accesibilidad para personas con discapacidad y evaluación formativa.

También sería útil fomentar alianzas interinstitucionales con universidades, centros culturales y organizaciones sociales para ampliar la cobertura y diversificar enfoques. Finalmente, la asignación de un presupuesto permanente aseguraría la continuidad y profesionalización del área académica virtual, aumentando su impacto y legitimidad.

2. Difusión Cultural

2.1 Tipos de herramientas de difusión cultural

El Equipo de Gestión Cultural utiliza principalmente redes sociales como *Facebook*, *Instagram* y *YouTube*, además del correo institucional y el sitio web de la BNP. Si bien estas herramientas son efectivas para públicos digitalizados, se percibe una débil segmentación de mensajes según perfiles de audiencia. Asimismo, no existe una estrategia comunicacional unificada que permita calendarizar campañas, medir impacto o ajustar mensajes con base en analítica de datos. Para mejorar la comunicabilidad y la cobertura efectiva, se recomienda desarrollar un plan de comunicación institucional con enfoque de marketing cultural, incluyendo mensajes adaptados por canal, públicos meta y objetivos por evento.

2.2. Uso de tecnología

Las principales herramientas identificadas es el Sistema de Gestión de Eventos (inscripciones) de la BNP, *Zoom* (interacción), *Facebook Live* y *YouTube* (transmisión). Aunque estas herramientas cumplen funciones clave, su uso es fragmentado y no permite integrar datos ni generar una visión analítica integral. No se cuenta con un sistema centralizado que permita gestionar inscripciones o evaluar indicadores de participación.

Se sugiere implementar plataformas de Gestión de Relaciones con los Públicos (Customer Relationship Management – CRM) de enfoque cultural, así como sistemas de analítica digital como *Google Analytics*, *Power BI* o *Tableau*, que permitan recopilar, integrar y visualizar datos sobre el comportamiento de las audiencias (asistencia, permanencia, interacción y recurrencia). El uso de estas herramientas facilitaría la identificación de patrones de consumo cultural y educativo, contribuyendo a una planificación más precisa, a la segmentación efectiva de públicos y a la mejora de la toma de decisiones basada en evidencia.

3. Consumo Cultural

3.1 Asistencia

En la variable Asistencia se identificó una gran limitación en la recolección y análisis de datos tras los programas académicos virtuales. No se emplearon herramientas sistemáticas de evaluación posevento, como encuestas de satisfacción o formularios digitales, lo que impidió análisis comparativos y estudios longitudinales. Tampoco se aplicaron técnicas cualitativas, como entrevistas, grupos focales o análisis de comentarios en redes, que permitirían comprender mejor las experiencias y necesidades del público. Esta ausencia de retroalimentación limita la mejora de la calidad de los programas. Se recomienda implementar un sistema mixto que combine herramientas cuantitativas (encuestas y métricas de interacción) con metodologías cualitativas (entrevistas, observación digital y análisis de contenidos), para optimizar la evaluación y adaptación de la oferta académica.

4. Perfil del Gestor Cultural

4.1 Formación académica

El equipo responsable de los programas académicos virtuales de la Biblioteca Nacional del Perú (BNP) cuenta con una formación sólida en historia, ciencias sociales, bibliotecología y gestión cultural,

lo que ha permitido garantizar la calidad temática y la pertinencia de los contenidos desarrollados durante el trienio 2020–2022. Esta base disciplinar ha sido fundamental para sostener la oferta académica en un contexto de emergencia sanitaria.

No obstante, el análisis evidencia brechas en competencias clave para la gestión cultural en entornos digitales, como la formación pedagógica aplicada a la educación no formal, el diseño instruccional virtual y el uso de herramientas de analítica de datos para evaluar la participación y el impacto de los programas. Asimismo, se observa una limitada planificación estratégica basada en la segmentación de audiencias y en la medición sistemática de resultados.

En este contexto, se recomienda implementar un plan de formación continua orientado a educación digital, gestión de entornos virtuales y analítica cultural, con el fin de fortalecer la sostenibilidad, calidad y proyección de los programas académicos virtuales de la BNP.

Conclusiones

El presente estudio analizó la adaptación de la Biblioteca Nacional del Perú (BNP) a la virtualidad durante el trienio 2020–2022, evaluando las herramientas digitales empleadas, la participación del público y los factores que influyeron en la gestión

de sus programas académicos, con el fin de determinar su impacto en la democratización del acceso al conocimiento en un contexto de crisis sanitaria.

Los resultados evidencian que la BNP implementó de manera oportuna una programación académica virtual que aseguró la continuidad de sus actividades y amplió significativamente su alcance. La participación del público presentó variaciones según la temática: Historia y Arte Peruano e Historia del Perú mantuvieron audiencias sólidas y estables, Literatura Peruana mostró una ligera disminución en el último año del periodo analizado, mientras que los programas de Bibliotecología y Ciencias convocaron públicos más reducidos, pero especializados y con alta interacción.

Asimismo, la disponibilidad de grabaciones posteriores incrementó el impacto de los programas, consolidándolos como recursos de consulta asincrónica. La audiencia fue diversa, integrada principalmente por estudiantes universitarios, público en general, docentes, gestores culturales e investigadores, lo que confirma el potencial de la virtualidad para ampliar y diversificar los públicos.

No obstante, el estudio presenta limitaciones que deben considerarse. La dependencia de métricas provenientes de plataformas externas como *Zoom*, *Facebook* y

YouTube restringen la precisión del análisis, al no ofrecer información detallada sobre perfiles, procedencia geográfica o niveles de interacción. A ello se suma la ausencia de un sistema uniforme de evaluación posevento, la limitada segmentación de públicos en la difusión, el carácter temporal del periodo analizado (2020-2022) y la inexistencia de un repositorio institucional que garantice la preservación y el acceso sostenido a los contenidos generados.

Pese a estas limitaciones, los hallazgos tienen implicancias relevantes para la gestión cultural de la BNP y para otras instituciones afines. La experiencia analizada demuestra que la virtualidad constituye una herramienta estratégica -y no solo coyuntural- para ampliar la cobertura, diversificar audiencias y fortalecer la misión institucional. Asimismo, se evidencia que un modelo híbrido, que articule actividades presenciales y virtuales, ofrece mayores posibilidades de alcance e impacto.

En este sentido, resulta fundamental diseñar estrategias diferenciadas según los perfiles de público, invertir en infraestructura tecnológica propia y fortalecer la capacitación del personal en pedagogía digital y gestión de entornos virtuales, a fin de asegurar la sostenibilidad y mejora continua de los programas académicos.

En suma, si bien el estudio se circunscribe al contexto excepcional de la pandemia por el COVID-19

(2020–2022), su relevancia trasciende el período analizado al constituirse como un registro institucional sistematizado de la transformación digital de la Biblioteca Nacional del Perú. Los resultados ofrecen una línea base para la consolidación de modelos híbridos de gestión cultural y académica, así como un caso de estudio replicable para otras instituciones públicas.

Asimismo, el análisis aporta insumos valiosos para el diseño de políticas culturales digitales y estrategias de respuesta ante futuras situaciones de crisis que requieran garantizar la continuidad del acceso al conocimiento.

Referencias

- Biblioteca Nacional del Perú. (2021). Rumbo a los 200 años: Avances y resultados 2020–2021. <http://hdl.handle.net/20.500.14428/82690>
- Biblioteca Nacional del Perú. (2020). Memoria Anual 2020. https://www.bnp.gob.pe/documentos/otros/memoria_anual_bnp_2020-fi.pdf
- Biblioteca Nacional del Perú. (2020). Plan Operativo Institucional (POI) 2020. <https://www.bnp.gob.pe/formulacion-y-actualizacion-del-poi/>
- Biblioteca Nacional del Perú. (2021). Memoria Anual 2021. https://www.bnp.gob.pe/documentos/otros/Memoria_Anual_BNP_2021-digital.pdf
- Biblioteca Nacional del Perú. (2021). Plan Operativo Institucional (POI) 2021. <https://www.bnp.gob.pe/formulacion-y-actualizacion-del-poi/>
- Biblioteca Nacional del Perú. (2022). Memoria Anual 2022. https://www.bnp.gob.pe/documentos/otros/memoria_anual_bnp_2022.pdf
- Biblioteca Nacional del Perú. (2022). Plan Operativo Institucional (POI) 2022. <https://www.bnp.gob.pe/formulacion-y-actualizacion-del-poi/>
- International Federation of Library Associations and Institutions. (2020). COVID-19 y el sector bibliotecario global: Declaración de la presidenta y del secretario general. Biblioteca del Congreso de la Nación. <https://bcn.gob.ar/noticias/covid-19-y-el-sector-bibliotecario-global-declaracion-de-la-presidenta-y-del-secretario-general-de-la-ifla>
- Longhi, Sebastián (2021). Estrategias digitales de difusión museística en tiempos del COVID-19. *Contratexto*, 36(036), 229-260. <https://doi.org/10.26439/contratexto2021.n036.5243>
- Organización Panamericana de la Salud. (2020). Respuesta a la emergencia por COVID-19 en Perú. <https://www.paho.org/es/respuesta-emergencia-por-covid-19-peru>

- Oyarzún, G. (2020, 16 de mayo). Libros y bibliotecas en tiempos de Zoom. El Comején: Ideas que corroen. <https://elcomejen.com/2020/05/16/libros-y-bibliotecas-en-tiempos-de-zoom/>
- Panduro-Ramírez, J., Saldaña-Cabanillas, E., & Palacios-Montoya, L. (2021). Revisión sistemática sobre evaluación de estudiantes en el mundo digital. *Propósitos y Representaciones*, 9(3), e1285. <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9n3.1285>
- Quispe-Farfán, G. (2020). Las bibliotecas públicas peruanas frente a la crisis de la COVID-19: servicios, reflexiones y desafíos. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 43(3), 1–13. <https://www.redalyc.org/journal/1790/179066776002/html/>
- Rodríguez, M. (2023). Gestión estratégica de la comunicación organizacional externa en la era de los medios sociales: Desafíos de las bibliotecas integrantes de la red BUCOC. *Información, Cultura y Sociedad*, (49), 1–19. <https://www.redalyc.org/journal/2630/263075895006>
- Rodríguez-Llorente, C. (2023). La gestión cultural en la era digital. *Revista Complutense de Educación*, 34(2), 471-472. <https://doi.org/10.5209/rced.85224>
- Talavera Ibarra, A.M. (2023). La biblioteca pública en tiempos de pandemia: Desafíos y oportunidades para la gestión cultural. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 71(1), 1–21. <https://muse.jhu.edu/pub/1/article/922375>
- Talavera Ibarra, A.M. (2022). Trends in Latin America: Libraries' Challenges Magnified by the COVID-19 Pandemic. *Library Trends*, 71(2), 198–214. <https://doi.org/10.1353/lib.2022.a922375>
- Vargas Hurtado, G. (2019). La Biblioteca virtual en los nuevos entornos del conocimiento y el aprendizaje en línea. CLACSO. <https://libreriacentros.clacso.org/publicacion.php?p=2378&cm=652&oi=>
- World Health Organization. (2020). WHO timeline—COVID-19. <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/interactive-timeline>



Artículo disponible en acceso abierto bajo la Licencia CC Atribución- NoComercial - SinDerivadas.