

## **Satisfacción percibida por los usuarios sobre el servicio de búsqueda de información. Biblioteca Hospital Lenin, 2023**

### **Users' perceived satisfaction with the information search service. Lenin Hospital Library, 2023**

Annarelis Pérez-Pupo<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0002-1496-325X>

Lisbet Pérez-Randiche<sup>2</sup> <https://orcid.org/0000-0002-4463-6356>

Yudelmis Revé-Vidiaux<sup>3</sup> <https://orcid.org/0009-0001-8978-4862>

Jorge E. Ávila-Díaz<sup>4</sup> <https://orcid.org/0000-0002-5638-7078>

Aracely Lores-Cruz<sup>5</sup> <https://orcid.org/0000-0002-2494-5717>

<sup>1</sup>Licenciada En Gestión de Información en Salud. Máster en Educación Médica. Profesor Asistente, Investigador Agregado, Hospital General Universitario “Vladimir Ilich Lenin”. E-mail: [annaholquin8@gmail.com](mailto:annaholquin8@gmail.com)

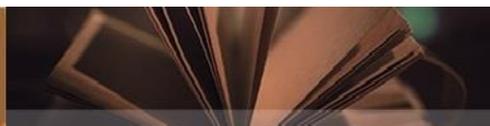
<sup>2</sup>Licenciada En Letras. Máster en Educación Médica. Profesor Auxiliar, Investigador Agregado, Filial de Ciencias Médicas de Holguín. E-mail: [lisbetpr@infomed.sld.cu](mailto:lisbetpr@infomed.sld.cu)

<sup>3</sup>Licenciada en Humanidades. Biblioteca Médica Hospital General Universitario “Vladimir Ilich Lenin”. Profesor Instructor. Hospital General Universitario “Vladimir Ilich Lenin”. E-mail: [yudelmisrv@gmail.com](mailto:yudelmisrv@gmail.com)

<sup>4</sup>Licenciado en Sistemas de Información en Salud. Biblioteca Médica Hospital General Universitario “Vladimir Ilich Lenin”. Profesor Asistente. E-mail: [jernesto@infomed.sld.cu](mailto:jernesto@infomed.sld.cu)

<sup>5</sup>Licenciada en Información Científico-Técnica y Bibliotecología. Biblioteca Médica Hospital General Universitario “Vladimir Ilich Lenin”. Profesor Auxiliar. Hospital General Universitario “Vladimir Ilich Lenin”. E-mail: [aracelyhvil@infomed.sld.cu](mailto:aracelyhvil@infomed.sld.cu)

## **RESUMEN**



Introducción. La evaluación de los servicios bibliotecarios es un tema de interés para todos los investigadores que buscan herramientas para mejorar los servicios.

Objetivo. Determinar la satisfacción de los usuarios que hicieron uso del servicio de búsqueda bibliográfica en el año 2023.

Métodos. Se realizó un servicio descriptivo observacional, en la biblioteca del Hospital General Universitario “Vladimir Ilich Lenin”, en el periodo de enero a diciembre 2023. El Universo de estudio estuvo conformado por 410 usuarios que hicieron uso del servicio se realizó un muestreo no probabilístico de tipo intencionado por lo que la muestra quedó conformada por 359 usuarios.

Resultados. Se evidenció que, en el año 2023, se solicitaron 359 búsquedas con 8100 citas bibliográficas. La especialidad de ginecoobstetricia fue la especialidad que más solicitudes realizó con 120 (33,43) usuarios, las temáticas más solicitadas fueron las afecciones maternas (2801) artículos recuperados. Al determinar la satisfacción de los servicios prestados se comprobó que el 94 % estuvo satisfecho.

Conclusiones. Se comprobó que la mayor cantidad de los usuarios estuvieron satisfechos por el trato del bibliotecario como por el servicio prestado, haciendo hincapié en la actualización de la bibliografía entregada.

**Palabras Clave:** búsquedas bibliográficas, satisfacción de los usuarios, evaluación de los servicios, bibliotecas.

## **ABSTRACT**

Introduction. The evaluation of library services is a topic of interest for all researchers looking for tools to improve services.

Objective. To determine the satisfaction of users who made use of the bibliographic search service in 2023.

Methods. An observational descriptive service was carried out in the library of the “Vladimir Ilich Lenin” General University Hospital, from January to December 2023. The



study universe consisted of 410 users who made use of the service. An intentional non-probabilistic sampling was carried out, so the sample consisted of 359 users.

Results. It was evident that in 2023, 359 searches were requested with 8,100 bibliographic citations. The specialty of gynecology and obstetrics was the specialty that made the most requests with 120 (33.43) users, the most requested topics were maternal conditions (2,801) articles retrieved. When determining the satisfaction of the services provided, it was found that 94% were satisfied.

Conclusions. It was found that the majority of users were satisfied with the treatment of the librarian as well as with the service provided, emphasizing the updating of the bibliography provided.

**Keywords:** bibliographic searches, user satisfaction, evaluation of services, libraries.

## INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas son instituciones que reúnen, organizan y difunden información para el aprendizaje, la docencia y la investigación, y a la vez potencian la creación de nuevos conocimientos para que cada servicio sea utilizado al máximo; surgen a raíz de cubrir las necesidades y expectativas de los usuarios que hacen uso de ellas. Satisfacer las demandas informativas lo más rápidamente posible es el objetivo primordial de cada biblioteca.<sup>1</sup>

Los servicios bibliotecarios son la articulación de todas las medidas disponibles o acciones tendientes a brindar información a los reales y potenciales. También son considerados como el conjunto de acciones organizadas a nivel institucional de manera sostenida cuyo objetivo principal son facilitar el acceso e información dependiendo la comunidad de usuarios a quienes va dirigido.<sup>2</sup>

La información científica comenzó a publicarse únicamente en papel, esto ocasionaba no sólo la demora en su difusión por los costos de edición, publicación y distribución y el tiempo que le tomaba a las editoriales, sino que las investigaciones no se pudieran conocer. Luego apareció una variedad de servicios, aplicaciones y tecnologías, que



utilizan equipos y programas informáticos, y se transmiten a través de las redes de telecomunicaciones, denominadas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), que produjo un crecimiento exponencial en los recursos, y un cambio en la sociedad con respecto a la difusión de la información; también se desarrollaron nuevos productos y servicios en las bibliotecas porque aparecieron nuevas posibilidades en el acceso, el almacenamiento y la utilización de la información, dando origen a una nueva sociedad llamada “la sociedad de la información”.<sup>3</sup>

Por lo que se mencione la gran cantidad de fuentes de información disponibles en internet, así como el nivel de especialización de la información por sí misma, el área biomédica es un ejemplo explícito debido al aumento exponencial de publicaciones incluyendo las más especializadas.<sup>4,5</sup>

Desde la década de los 90's con la generación de bases de datos especializadas en diferentes áreas del conocimiento, surgió la necesidad de desarrollar las habilidades en la búsqueda de información se ha generado mayor dificultad en quienes buscan información para acceder a la literatura relevante y de calidad, de manera fluida y principalmente sin invertir mucho tiempo.<sup>5</sup>

La búsqueda de información en las bases de datos se ha convertido en un fenómeno constante en todas las organizaciones de educación y de investigación, la revisión de la literatura es una de las actividades esenciales del quehacer académico por lo que: “generar conocimiento basado en la información que se origina de la literatura científica”, es uno de los principios para la búsqueda de información y requiere especial atención.<sup>5</sup>

Por lo que los bibliotecarios nos vimos frente a retos primero, aprender para establecer nuevas modalidades de búsquedas pues ya no se limitaba a las búsquedas de información impresa son los encargados de seleccionar las bases de datos y las fuentes de información pertinentes y relevantes en cuanto al contenido y cobertura para sus comunidades de usuarios y el siguiente retos fue desarrollar las habilidades en la búsqueda y manejo de la información de los estudiantes, profesionales a cargo.



Moncada-Hernández<sup>5</sup> refiere en un artículo publicado que actualmente el mayor porcentaje de profesionales de las ciencias biomédicas, principalmente estudiantes de los diferentes grados y profesorado, utilizan google como la primera opción de fuente de información ante el desconocimiento de algún término, enfermedad o pregunta académica y demuestra que sólo el 40% de las búsquedas realizadas por médicos, para resolver problemas clínicos, encuentran la información correcta, por lo que es constituye una tarea primordial del bibliotecario.

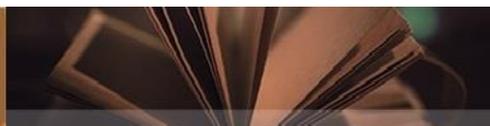
El servicio de búsquedas bibliográfica es uno de los servicios más solicitados en la Biblioteca del Hospital General Universitario “Vladimir Ilich Lenin”, por lo que este servicio demanda una sistematización altamente desarrollada, capaz de realizar una selección de autores, títulos, materias, ediciones, descriptores, años de edición, relevantes, que son los requerimientos usuales de los usuarios que manipulan documentos para sus trabajos académicos, en esencia realizar una estrategia de búsqueda se debe saber las necesidades de información del usuario, como buscar, donde buscar y resguardar la información.

La evaluación de la calidad en los servicios bibliotecarios es un tema de interés para todos los investigadores que buscan herramientas para mejorar los servicios, consiste que es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios.<sup>1</sup>

Por lo que el objetivo este indicador se encarga de medir la satisfacción de los usuarios con los servicios de la unidad de información como un todo, o con diferentes servicios de la biblioteca, en este estudio nos referimos a la satisfacción percibida de los usuarios, por lo que se plantea como objetivo: determinar la satisfacción de los usuarios que hicieron uso del servicio de búsqueda bibliográfica el año 2023.

## **MÉTODOS.**

Se realizó un servicio descriptivo observacional, en la biblioteca del Hospital General Universitario “Vladimir Ilich Lenin”, en el periodo de enero a diciembre 2023.



El Universo de estudio estuvo conformado por 410 usuarios que hicieron uso del servicio se realizó un muestreo no probabilístico de tipo intencionado por lo que la muestra quedó conformada por 359 usuarios.

#### Criterios de inclusión

- Usuarios que dieron su consentimiento para participar en el estudio y llenaron el cuestionario.
- Usuarios que recogieron las búsquedas solicitadas.

#### Criterios de exclusión

- Usuarios trasladados a otras instituciones con las cuales no pudimos tener contacto.

Se estudiaron las siguientes variables.

Usuarios que solicitaron el servicio (Variable cuantitativa). Usuario que hicieron uso del servicio de búsquedas bibliográficas.

Búsquedas realizadas (Variable cuantitativa). Búsquedas realizadas en el periodo de estudio.

Especialidad (Variable cualitativa) se escogieron las especialidad con mayor solicitudes como ginecoobstetricia, neonatología, oncología, cirugía, medicina Interna, otros en esta variable se agrupamos los licencias en psicología, tecnólogos, estudiantes.

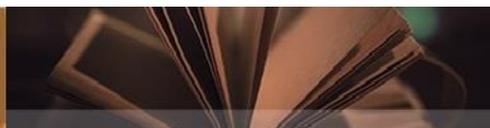
Temáticas. (Variable cualitativa). Según temáticas más solicitadas en las búsquedas de información.

Satisfacción de los usuarios. (Variable cualitativa ordinal). Según la satisfacción de los usuarios en la encuesta realizada, por lo que se midió según la escala de Likert.

Satisfecho, medianamente satisfecho y no satisfecho.

Entre los métodos que se utilizaron:

Métodos empíricos:



Cuestionario. Se les aplicó un cuestionario a los usuarios para medir la satisfacción en de los servicios prestados.

Teóricos.

Análisis de documental. Se utilizó para conocer cuánto se ha trabajado acerca de esta temática y como se ha comportado en otros países y en Cuba.

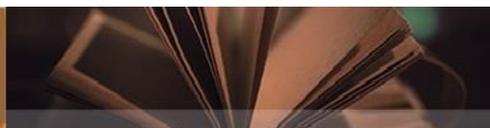
Análisis y síntesis. Se procedió al análisis de toda la información obtenida, se realizaron comparaciones con otros estudios y con la bibliografía consultada al respecto.

Histórico-lógico: Para el análisis de la literatura y documentación especializada, con el objetivo de examinar los antecedentes históricos que han caracterizado al objeto de estudio y la lógica de su devenir y actual manifestación, en relación con la pertinencia del estudio.

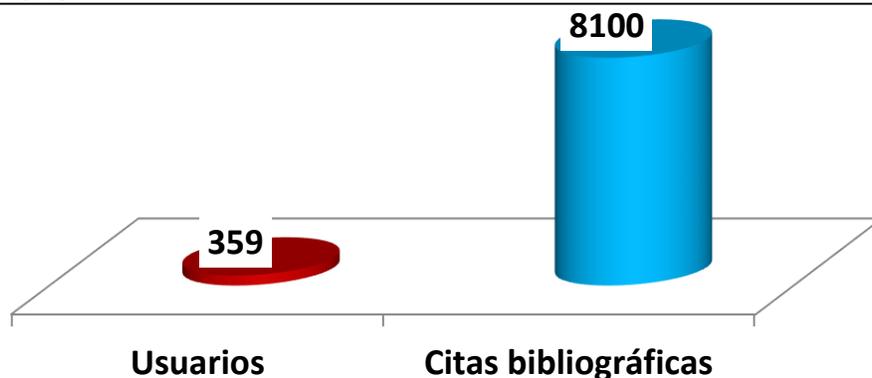
Métodos estadísticos, la estadística descriptiva, con el fin de efectuar el tratamiento de datos numéricos obtenidos para favorecer la toma de decisiones, los resultados se representaron en gráficos.

Se mantuvo en cuenta a todo lo largo de la investigación a los principios de la ética médica según las Declaración de Helsinki.<sup>6</sup> Las investigadoras se comprometieron a mantener la privacidad de la información y la confidencialidad al divulgar los resultados.

## **RESULTADOS**

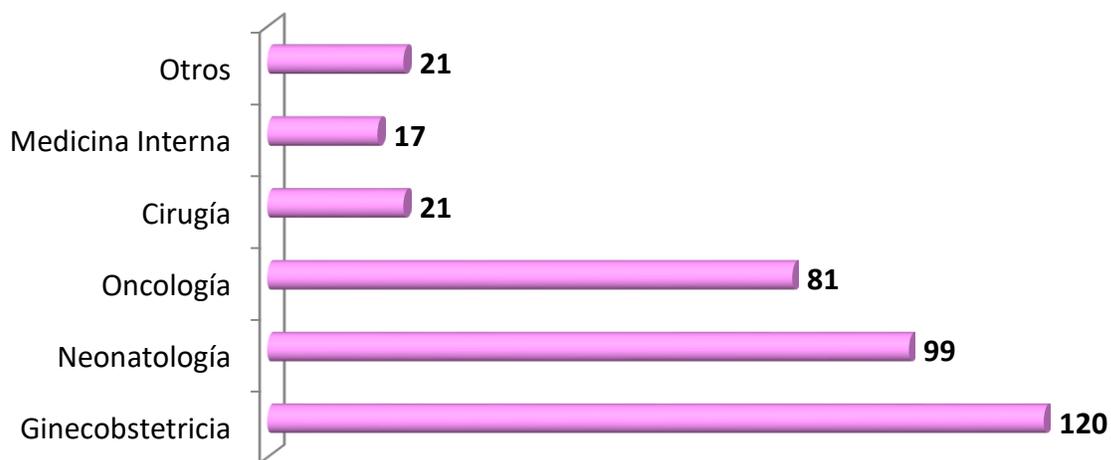


**Gráfico 1. Utilización del servicio de Búsqueda Bibliográfica. Hospital Lenin 2023.**



Al analizar la utilización del servicio de búsqueda bibliográfica (gráfico 1) se evidenció que, en el año 2023, se solicitaron 359 búsquedas con 8100 citas bibliográficas.

**Gráfico 2. Distribución de usuarios según especialidad.**



El gráfico dos, muestra los usuarios que hicieron uso del servicio con su especialidad, donde se observó que los ginecobstetras fueron la especialidad que más solicitudes realizó con 120 (33,43) usuarios, seguido de los de neonatología con 99 (27,58 %) y por último oncología 81 (22,56 %).

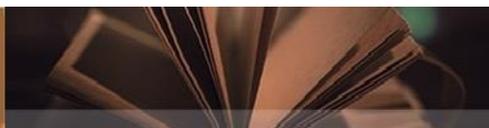
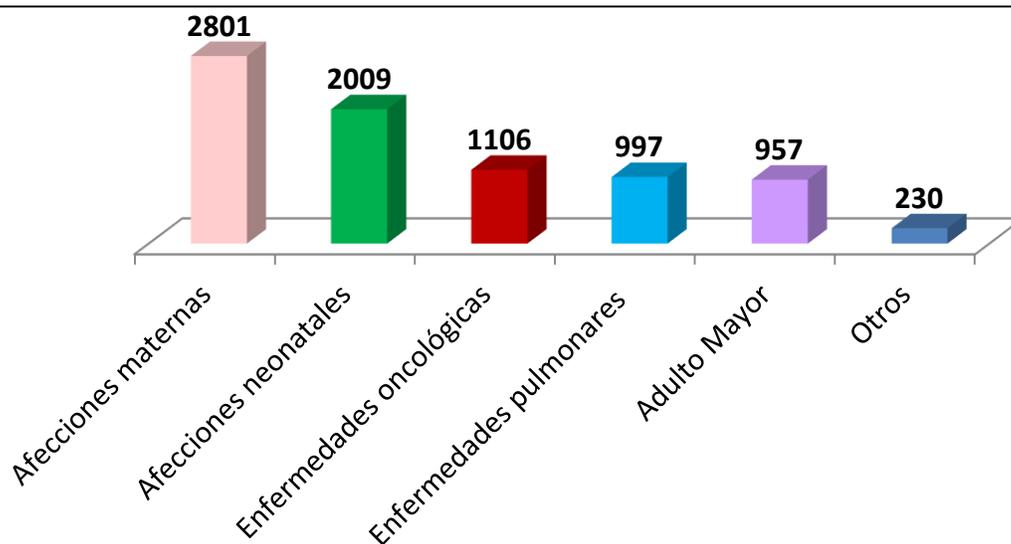
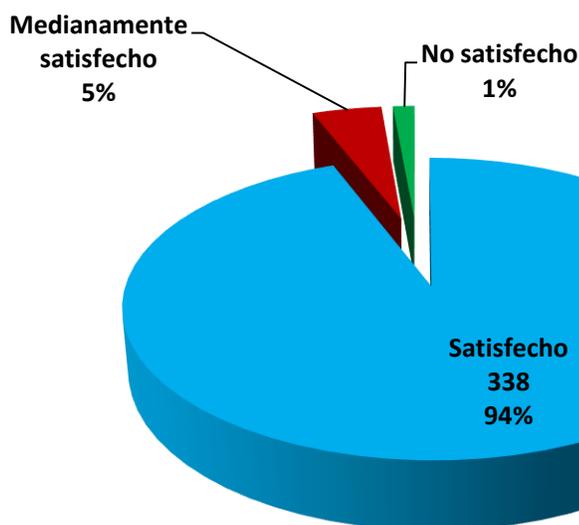


Gráfico 3. Temáticas más solicitadas por los usuarios.



Al analizar las temáticas más solicitadas por los usuarios (gráfico 3), se evidenció que las afecciones maternas (2801) citas encontradas, seguidas de las afecciones neonatales (2009) y por último enfermedades oncológicas (1106).

Gráfico 4. Satisfacción del usuario en cuanto a al servicio prestado.





Al analizar la satisfacción de los usuarios en cuanto al servicio prestado (gráfico 4) se comprobó que el 94 % estuvo satisfecho.

## RESULTADOS

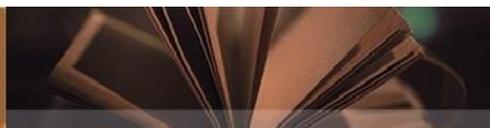
Diferentes resultados reportaron en un estudio realizado por Pérez Pupo y colaboradores<sup>7</sup> en el 2020, se evidenció que el servicio con más demanda por los usuarios fue sala de lectura, seguido de la utilización de los servicios del laboratorio de computación y el servicio de préstamos en sala.

Pérez-Herrera y colaboradores<sup>8</sup> reportaron que la solicitud de servicios por los usuarios que predominaron fue acceso a la información digital y la búsqueda bibliográfica.

En un estudio realizado por Bermúdez-Cedeño y colaboradores<sup>9</sup> indican como incide en la satisfacción de los usuarios los requerimientos de información del que utiliza los servicios de la biblioteca, su finalidad es la de ayudarles a encontrar información para el conocimiento, si los usuarios de los centros bibliotecarios no tienen datos suficientes respecto del tema o recurso que necesita, mediante la aplicación de protocolos de comunicación se puede identificar qué es lo que está buscando y orientarle con los criterios adecuados hacia la recuperación de información.

Blanco Martínez<sup>10</sup> en un estudio realizado en España refiere que la mayor cantidad de usuarios encuestados refirieron asistir a las bibliotecas a solicitar información, es lo que declaran hacer cuatro de cada diez usuarios.

Uno de los servicios más solicitados en la Biblioteca del Hospital Lenin es el servicio de búsqueda, entre las categorías que más asiste la biblioteca se encuentran los residentes, ellos entre las competencias propias de la residencia está la labor investigativa, por los que constantemente hacen uso de estos servicios, también podemos afirmar que es uno de los hospitales de la provincia con mayor cantidad de trabajadores por ende nuestro universo de usuario abarca mucho más que otras instituciones, también contamos con los recursos necesarios para brindar este servicio con la calidad que se demanda.



En cuanto a las especialidades que más uso hacen del servicio de búsqueda se Rodríguez Reyna y colaboradores<sup>11</sup> en un estudio realizado en el Policlínico Docente “Ernesto Guevara” de Niquero, la especialidad que más visitó la biblioteca fueron los residentes de Medicina General Integral haciendo uso del servicio de búsqueda de información el servicio. En este mismo contexto se reconocen que, en el desarrollo científico y académico, la búsqueda de bibliografía es trascendental, pues implica consultar distintas fuentes de información (catálogos, bases de datos, buscadores, repositorios y demás) y recuperar documentos en distintos formatos.

Esto se debe a que el Hospital Lenin, cuenta con el servicio materno infantil de la provincia para constituir un servicio cuenta con indicadores muy superiores a lo de los Hospitales maternos del país, que abarca casi las  $\frac{3}{4}$  partes de la institución, con la inclusión de un servicio de un Centro de Atención a la Pareja Infértil que atiende varias provincias del territorio oriental y contamos con el Centro Territorial de Oncología, a esto se debe la cantidad de información que demandan estas especialidades, y por tener líneas de investigación priorizadas por el Sistema Nacional de Salud.

Entre las temáticas más solicitadas Blanco Martínez <sup>10</sup>.refiere que los usuarios encuestados suelen utilizar generalmente varios servicios bibliotecarios, siendo una minoría poco significativa la que declara usar un único servicio. La actividad que realizan en mayor porcentaje es buscar información entre las principales temáticas abordadas están los relacionados con la enseñanza y aprendizaje.

Entre las Líneas y prioridades de investigación e innovación tecnológicas en el territorio para el 2023<sup>12</sup>. Se encontraron el cáncer, las determinantes de salud del Programa Materno Infantil y el envejecimiento poblacional, entre otros, por lo que la mayoría de las investigaciones van a estar proyectadas a estas líneas de investigación.

Romero<sup>13</sup>, precisa que para conocer el nivel de satisfacción en los usuarios es importante recomendar el desarrollo y aplicación de encuestas en las bibliotecas con la finalidad de conocer las fortalezas y debilidades de cada una de ellas y de esta forma mejorar en cada uno de los aspectos.



Montserrat Cedeño y colaboradores<sup>14</sup> indican que los servicios de la biblioteca cuentan con un nivel de satisfacción muy bueno, según los resultados obtenidos, indicaron que la atención del personal es muy satisfactoria.

Castillo Montes de Oca y colaboradores<sup>15</sup> en un estudio realizado en la biblioteca de la Universidad de Ciencias Médicas de Las Tunas, durante el año 2015, representa la satisfacción que se alcanza por estudiantes y profesores que visitan la biblioteca, manifestándose que el 90,1 % lo están. El 5,8 % plantea que su satisfacción es parcial y en el 4% no se cumplieron sus necesidades informativas.

En un estudio realizado en la Biblioteca Universitaria de Ciencias Médicas de Sancti Spíritus<sup>16</sup>, reportaron que el 93,5% de los encuestados estuvieron satisfecho con la atención recibida por las bibliotecarias, lo que demuestra la gran profesionalidad y calidad humana del personal técnico que labora en la institución, no existiendo tampoco insatisfacción por los servicios prestados por la biblioteca. Los aspectos que muestran mayor nivel de insatisfacción son la tecnología de la biblioteca (32,2%) y el acceso a la información para su trabajo diario (16,9%).

La evaluación de los servicios constituye una herramienta valiosa para determinar si la biblioteca está respondiendo a las necesidades de los usuarios, teniendo en cuenta que la satisfacción constituye el objetivo primordial de cada centro de información; lo que permite establecer un diagnóstico, identificar limitantes y deficiencias para determinar en qué condiciones se encuentra y definir estrategias que permitan superarlas. La calidad de los servicios debe determinarse desde la satisfacción de los usuarios hasta los trabajos de origen interno, tomando como punto de partida la calidad de la gestión, los procesos técnicos y los resultados de la biblioteca como servicio.<sup>1</sup>

Al encuestar a los usuarios se tuvo en cuenta tanto aspectos internos relacionados con el servicio como fecha que solicitó la información y fecha de entrega, nivel de actualización de la bibliografía entregada, idiomas, si les fue de utilidad la bibliografía encontrada, así la atención del bibliotecario cabe mencionar que los bibliotecario deben poseer tendencia a gestionar las actividades y servicios de las biblioteca, empatía, creatividad, dinamismo, tener habilidades comunicativas para percibir las necesidades



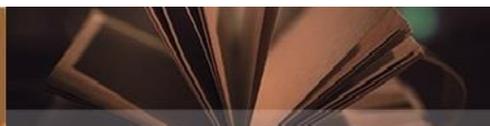
de los usuarios y satisfacerlas, saber buscar oportunidades y afrontar retos, conocer las TICS para utilizarlas, trabajar en equipo, y saber escuchar.

## CONCLUSIONES

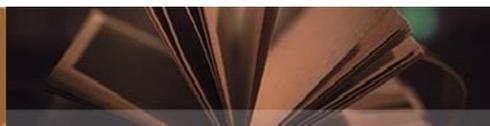
Se comprobó que la mayor cantidad de los usuarios estuvieron satisfechos por el trato del bibliotecario como por el servicio prestado, haciendo hincapié en la actualización de la bibliografía entregada.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Pérez Pupo A, Lores Cruz A, Pérez Randiche L, Lores Cruz A, Díaz Rojas Y V. Evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios: un reto actual en bibliotecas médicas. CCM [Internet]. 2014 Sep [citado 2024 Mayo 22] ; 18( 3 ): 577-592. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1560-43812014000300026&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812014000300026&lng=es)
2. Cartaya Benítez L, Benítez Rodríguez Y, Cartaya Benítez LC, Mirot Delgado R. Servicios de información y biblioteca. [Internet]. Cienfuegos: Redinfocien2021; 2021. [Citado 21 may 2024]. Disponible en: <https://redinfocien2021.sld.cu/index.php/redinfocien/2021/paper/viewPDFInterstitial/49/13>
3. Matallana Fonseca EM, Sarmiento Ballesteros NS. Evaluación de herramientas de búsqueda federada para su implementación en bibliotecas universitarias. [Internet]. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana; 2009. [Citado 21 may 2024]. Disponible en: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/5455/tesis379.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
4. Coppola M. Qué es un motor de búsqueda, cómo funciona y ejemplos. [Internet]. 2021 [Citado 21 may 2024]. Disponible en: <https://blog.hubspot.es/marketing/que-es-motor-de-busqueda>
5. Moncada-Hernández SG. Cómo realizar una búsqueda de información eficiente. Foco en estudiantes, profesores e investigadores en el área educativa Sandra



- Guillermina Moncada-Hernández. Inv Ed Med. [Internet]. 2014 [Citado 21 may 2024]. 3(10):106-115. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-investigacion-educacion-medica-343-articulo-como-realizar-una-busqueda-informacion-S2007505714727346>
6. Manzini JL declaración de helsinki: principios éticos para la investigación médica sobre sujetos humanos. Acta bioeth. [Internet]. 2000 Dic [citado 2024 Mayo 24] ; 6( 2 ): 321-334. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-569X2000000200010&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2000000200010&lng=es)
  7. Pérez Pupo A, Lores Cruz A, Arias Infante W. Resultados de la gestión bibliotecaria de la Biblioteca Lenin en tiempo de coronavirus. [Internet]. Ciego de Ávila: Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas en Ciego de Ávila; 2021. [citado 2024 Mayo 24]. Disponible en: <https://biblioavila2021.sld.cu/index.php/biblioavila/2021/paper/view/18>
  8. Pérez-Herrera MJ, Cruz-Morales N, Morgado-Bonachea I. Gestión bibliotecaria en el Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas de Ciego de Ávila durante la COVID-19. Revista Médica Electrónica De Ciego De Ávila. [Internet]. 2022 [Internet]. 2020 dic [citado 24 may 2024]; 28:e3323. Disponible en: <https://revmediciego.sld.cu/index.php/mediciego/article/view/3323/3768>
  9. Bermúdez-Cedeño EM, Saltos-Catagua LM. EL servicio de referencia bibliotecario y su incidencia en la satisfacción de los usuarios: Artículo de investigación. Ycs [Internet]. 2020 dic [citado 24 may 2024]; 4(7):2-16. Disponible en: <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/93>
  10. Blanco Martínez R. Opiniones y actitudes de los usuarios de las bibliotecas públicas del Estado.[Internet]. España: Gobierno de España; 2021. [citado 24 may 2024]. Disponible en: <https://www.cultura.gob.es/cultura/bibliotecas/novedades/destacados/novedades08.html>
  11. Rodríguez Reyna R, Gutiérrez López JI. Uso de la biblioteca médica por residentes de Medicina General Integral del municipio de Niquero. Gacmédespirit [Internet].



- 2021 [citado 24 May 2024]; 23(2). Disponible en: <https://revgmespirituana.sld.cu/index.php/gme/article/view/2220>
12. Ministerio de Salud Pública. Líneas y prioridades de investigación e innovación tecnológicas en el territorio para el 2023. Dirección de Ciencia Tecnología e Innovación. [Internet]. La Habana: Dirección de Ciencia Tecnología e Innovación; 2022. [citado 24 May 2024]. Disponible en: <https://www.infomed.scu.sld.cu/4126-2/>
13. Romero Ibáñez E. El nuevo modelo de la biblioteca universitaria en Chile. Barcelona: Universidad de Barcelona; 2012. Disponible en: [https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/35865/2/EBRI\\_TESIS.pdf](https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/35865/2/EBRI_TESIS.pdf)
14. Monserrate Cedeño Barcia, M, Cedeño Barcia LA, Ruiz Villamar JE. "Biblioteca universitaria: satisfacción de usuarios en la calidad de servicios especializados. Revista Caribeña de Ciencias Sociales. [Internet]. 2019 sep [citado 24 May 2024]. Disponible en: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/09/biblioteca-universitaria-usuarios.html>
15. Castillo Montes de Oca ER, Marín García S, Álvarez González NG, Martín Santos A. Nivel de satisfacción de usuarios de la biblioteca de la Universidad de Ciencias Médicas de Las Tunas. Revista Electrónica Dr. Zoilo E. MarinelloVidaurreta. [Internet]. 2016 [citado 24 May 2024]; 41(9). Disponible en: <http://revzoilomarinaldo.sld.cu/index.php/zmv/article/view/860>
16. Llano Gil EA, Acosta MursulíTd, Conde Lara E, Bernal Torres M, Manso Fernández E, Sánchez Sánchez C. Nivel de satisfacción de usuarios de la Biblioteca Universitaria de Ciencias Médicas de Sancti Spíritus.. Gacmédespirit [Internet]. 2010 [citado 25 May 2024]; 12(1). Disponible en: <https://revgmespirituana.sld.cu/index.php/gme/article/view/883>