



Grado de satisfacción de los usuarios de la biblioteca universitaria de estomatología

Level of satisfaction of users of the university library of stomatology

Dunia Milagros Labrador Falero^{1*} <https://orcid.org/0000-0001-7583-3590>

Darianna Cruz Márquez² <https://orcid.org/0000-0002-4030-4151>

Danisbel Pérez Ayala³ <https://orcid.org/0000-0002-9469-7560>

Yamirka Aleida González Gómez⁴ <https://orcid.org/0009-0000-4667-3604>

¹ Lic. en Gestión de la Información en Salud. Máster en Informática en Salud. Investigador Auxiliar. Profesor Auxiliar. Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río, Cuba. Correo: duniaml67@gmail.com

² Lic. en Gestión de Información en Salud. Máster en Informática Médica. Aspirante a Investigador. Profesor Auxiliar. Universidad de Ciencias Médicas. Pinar del Río, Cuba. Correo: dariannacm@infomed.sld.cu.

³ Especialista de Segundo Grado en EGI. Especialista de Primer Grado en Periodoncia. Máster en Salud Bucal Comunitaria. Máster en Informática en Salud. Investigador Agregado. Profesor Auxiliar. Holguín, Cuba. Correo: danisbel@infomed.sld.cu

⁴ Especialista de Segundo Grado en Estomatología General Integral. Máster en Salud Bucal Comunitaria. Profesor Asistente. Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río, Cuba. Correo: ailinlen@infomed.sld.cu

RESUMEN

Las bibliotecas son instituciones de servicio, orientadas a satisfacer a los usuarios para los cuales existen. Ello exige conocer los tipos de usuarios, sus necesidades de información, expectativas, usos y valoraciones de los servicios bibliotecarios. Se realizó un estudio observacional descriptivo de corte transversal con el objetivo de evaluar el grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de la biblioteca durante el curso 2024-25 en la biblioteca de Estomatología, Facultad de Ciencias Médicas, Pinar del Río. Universo: 317 usuarios totales de la biblioteca. Muestra: intencional no probabilística, (n = 90). Se diseñó una encuesta con 22 preguntas



agrupadas por dimensiones: valor afectivo del servicio, la biblioteca como espacio y acceso a la información. El nivel de satisfacción se evaluó por escalas: muy satisfecho, satisfecho e insatisfecho, cuantificadas mediante frecuencias absolutas y porcentuales. La totalidad (100 %) de usuarios refirieron estar muy satisfechos con el valor afectivo del servicio. Las insatisfacciones en general se asociaron al acceso a la información (infraestructura tecnológica, conectividad) (88.9 %) y a la biblioteca como espacio (climatización, mobiliario) (83.3 %). Se evaluó la calidad de los servicios de la biblioteca, demostrándose elevado nivel de satisfacción de los usuarios encuestados con la atención recibida. Los resultados obtenidos permiten proponer acciones estratégicas que ayuden a mantener y elevar estos indicadores.

Palabras clave: biblioteca universitaria; calidad; estomatología; satisfacción; usuarios.

ABSTRACT

Libraries are service institutions, oriented toward satisfying the users they serve. This requires understanding the types of users, their information needs, expectations, uses, and assessments of library services. A descriptive, cross-sectional observational study was conducted to evaluate user satisfaction with the quality of library services during the 2024-2025 academic year in the Stomatology Library, Faculty of Medical Sciences, Pinar del Río. Sample: 317 total library users. Sample: purposive, non-probabilistic (n = 90). A survey was designed with 22 questions grouped by dimensions: affective value of the service, the library as a space, and access to information. Satisfaction levels were assessed using scales: very satisfied, satisfied, and dissatisfied, quantified by absolute and percentage frequencies. All users (100%) reported being very satisfied with the affective value of the service. Dissatisfaction was generally associated with access to information (technological infrastructure, connectivity) (88.9%) and the library as a space (air conditioning, furniture) (83.3%). The quality of library services was assessed, demonstrating a high level of satisfaction among surveyed users with the service received. The results obtained allow for the proposal of strategic actions to help maintain and improve these indicators.

Keywords: university library; quality; dentistry; satisfaction; users.



INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios en las bibliotecas universitarias es un tópico muy importante a nivel mundial que se ha tratado desde hace ya varios años; donde inicialmente se realizaban utilizando datos estadísticos, posteriormente con el avance de la tecnología, diversificación de servicios y creación de grupos de profesionales especializados en el área. Actualmente se aplican diversos métodos de evaluación creados con el objetivo de lograr la calidad a nivel de la educación superior. ⁽¹⁾

El objetivo principal de la evaluación de la calidad en bibliotecas en la actualidad es satisfacer las necesidades informacionales de los usuarios, y esto se logrará brindando servicios de calidad, dentro de los servicios generales que prestan las bibliotecas tenemos los siguientes: ⁽²⁾

- Servicio de referencia.
- Formación de Usuarios.
- Biblioteca digital y su accesibilidad.
- Consulta en sala.
- Préstamo circulante.
- Servicios varios (internet, utilización de escáner, impresión de documentos, entre otros).
- Condición de las instalaciones (iluminación, ventilación, climatización, equipos, espacios, entre otros). ⁽²⁾

En lo que se refiere a la evaluación de la calidad en bibliotecas universitarias, además de los ya detallados, se consideran de interés temas como:

- Grado de integración de la biblioteca con la docencia e investigación.
- Nivel de compromiso de la biblioteca con los estándares de evaluación y con la misión y visión institucional.
- Pertinencia del material bibliográfico.
- Existencia de repositorio abierto de calidad.
- Acceso en línea a trabajos de investigación y publicaciones de profesores.
- Integración de la biblioteca en el aula virtual. ⁽³⁾



Al realizar estudios de satisfacción de usuarios, resulta muy difícil medir la calidad de los servicios, es por esto que la opinión de los usuarios es importante para conocer si se satisfacen sus necesidades, teniendo en cuenta que cada usuario tendrá diferentes necesidades y criterios. ⁽⁴⁾

La satisfacción de usuarios de la biblioteca, depende de la calidad de los productos de información que reciben, sistema de información que manejan y servicios que se brindan para poder acceder al producto de información. Es el usuario quien finalmente valora la calidad de los servicios que se prestan en las bibliotecas y si obtiene lo que desea del servicio, instalaciones e información; el usuario se sentirá satisfecho. ⁽⁵⁾

Los estudios sobre satisfacción de usuarios se utilizan para conocer el nivel de efectividad de la biblioteca y también sobre la calidad de los servicios que se brindan, si los resultados de este estudio reflejan un alto grado de satisfacción con un alto nivel de efectividad en los servicios, la biblioteca está trabajando con altos niveles de calidad.

Los estudios de satisfacción de usuarios se realizan considerando los siguientes objetivos: ⁽⁵⁾

- ✓ Descubrir el nivel de efectividad con que trabaja una biblioteca.
- ✓ Diagnosticar la fortaleza y debilidad de los servicios de una biblioteca y de las personas que los proporcionan.

Para lograr la calidad en el servicio directo e indirecto el personal de biblioteca deberá tener buenas habilidades en análisis, adaptación, confiabilidad, proactividad, trabajo en equipo, amabilidad, disponibilidad, discreción, rigor, responsabilidad, cuidado, cortesía, exactitud, habilidad en el manejo de sistemas computacionales, rapidez y solución de problemas. ⁽⁶⁾

Los servicios que ofrecen las bibliotecas son básicos para fomentar el estudio y la investigación, de ellos se consideran indispensables: ⁽⁷⁾

Consulta de documentos: los usuarios pueden hacer uso dentro de la biblioteca del material bibliográfico.

Préstamo de documentos: los usuarios pueden llevar los libros fuera de la biblioteca.

Acceso al documento: permite al usuario acceder a documentos que no se encuentran en la biblioteca a través del préstamo interbibliotecario.



Reproducción: facilitar la copia y/o impresión de textos y documentos respetando el uso restringido de algún material que no permita su reproducción.

Formación de usuarios: capacitaciones con la finalidad de educar a los usuarios y enseñar a acceder a la información en cualquier soporte.

Equipos e instalaciones: la biblioteca debe contar con instalaciones acondicionadas y equipos de última generación que permitan a los usuarios acceder a la información.

Formación de colecciones: en dependencia de las necesidades informativas de los usuarios y demanda de la colección.

Actualización bibliográfica: servicio de alertas bibliográficas a través de las cuales se les informa a los usuarios de las nuevas adquisiciones.

Información bibliográfica: servicio personalizado a través del cual los bibliotecarios utilizan las diversas fuentes que resuelven las necesidades informativas de usuarios.

Referencia: los usuarios pueden realizar consultas especializadas. El servicio se brinda de forma presencial, telefónica, e-mail, redes sociales, entre otras.

Colecciones electrónicas: acceso a documentos en formato digital. Puede ser consultado dentro y fuera de la biblioteca.

Acceso a recursos externos: recursos digitales a los cuales se puede acceder a través de internet sin costo alguno.

Biblioteca digital: alberga documentos en soporte electrónico pertenecientes a otras bibliotecas.

Apoyo a la docencia: trabajo en conjunto con los profesores ya que la biblioteca es indispensable para la investigación.

Extensión bibliotecaria: actividades docentes, culturales, talleres, conferencias, que se organizan en la biblioteca e involucran la participación de la comunidad universitaria. ⁽⁷⁾

Los servicios de biblioteca también se pueden clasificar de acuerdo a las necesidades de los usuarios según la siguiente tipología: ⁽⁵⁾

Servicios básicos para el aprendizaje: utilizado por profesores y estudiantes. Se prestan servicios de préstamos, atención a usuarios, información bibliográfica básica, consultas en sala de lectura. Trabajo individual y en grupo, formación de usuarios en herramientas electrónicas de acceso a la información, autoaprendizaje (información de gestión,



presentación y defensa de proyectos), colecciones bibliográficas, acceso a catálogos, a internet, hemeroteca entre otros servicios. ⁽⁵⁾

Servicios bibliotecarios para la investigación: se prestan mayormente los profesores y estudiantes involucrados en proyectos de investigación y requieren servicio de información y referencia especializada, consultas a bases de datos y revistas, obtención de documentos externos, búsqueda documental en bases de datos por suscripción, formación de usuarios en herramientas electrónicas de acceso a la información, elaboración y edición de un proyecto o trabajo científico individual y por grupos de investigadores, acceso a colecciones especializadas y otros. ⁽⁵⁾

Servicios bibliotecarios digitales: para usuarios virtuales que utilizan: acceso a la biblioteca digital y repositorios institucionales a productos multimedia, a internet, diseminación selectiva de la información, préstamos en línea, adquisición y pedido de libros en línea, formación en navegación avanzada en internet, soporte documental y bibliográfico en línea, servicio de recursos digitales en línea entre otros. ⁽⁵⁾

Las bibliotecas deberían realizar evaluaciones periódicas con la finalidad de brindar un excelente servicio, para ello es necesario que se rijan a través de diferentes indicadores y estándares, los cuales determinarán su estado y permitirán identificar las debilidades y proponer mejoras. ^(2, 4, 6)

El objetivo central al estudiar la satisfacción de usuarios de biblioteca es conocer las fortalezas y debilidades de los servicios, así como del personal que los brinda según la apreciación de los usuarios, lo que permitirá tomar decisiones oportunas según los resultados obtenidos del estudio realizado.

Con la presente investigación se pretende evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de la biblioteca y los elementos que influyen en la misma.

MÉTODOS

Se realizó un estudio observacional descriptivo de corte transversal con el objetivo de evaluar el grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de la biblioteca durante el curso 2024-25 en la biblioteca de la carrera de Estomatología de la Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río.

Universo: 317 usuarios totales de la biblioteca.



Muestra: 90 usuarios (70 estudiantes, 20 profesores).

El tipo de muestreo aplicado es intencional no probabilístico. La técnica de selección de los sujetos que se aplicó, fue casual o de sujetos fáciles de estudiar; ya que se realizó una encuesta a usuarios de la comunidad universitaria (estudiantes de pregrado y profesores del claustro), que desearon participar a voluntad.

Se emplearon métodos teóricos, empíricos y estadísticos como el histórico-lógico, modelación y sistémico estructural, a través de encuestas, informantes clave, (profesores, estudiantes), observación y análisis de documentos.

Como métodos teóricos se empleó la revisión documental, que garantizó el análisis y síntesis de la literatura especializada, para contrastar criterios.

El método empírico aplicado en este estudio fue la encuesta que consistió en un conjunto de preguntas estructuradas como instrumento principal de las técnicas de interrogación. Su uso se evidencia en investigaciones anteriores con el objetivo de calificar el servicio recibido, conocer necesidades de usuarios y su opinión sobre los servicios brindados en las bibliotecas. (5, 6, 8)

El instrumento (Ver Anexo 1), fue adaptado conforme a las necesidades de los usuarios de la biblioteca, con preguntas agrupadas en dimensiones distribuidas de la siguiente forma:

No. de ítems: 22 preguntas agrupadas en tres dimensiones

- Valor afectivo del servicio: preguntas 1-9
- La biblioteca como espacio: preguntas 10-14
- Acceso a la información: preguntas 15-22

Calificación: Comprende las escalas de: muy satisfecho, satisfecho e insatisfecho y se cuantifica mediante frecuencias absolutas y porcentuales.

Para el procesamiento y análisis estadístico de la información, se diseñó una base de datos donde se tabularon, registraron y resumieron las variables del estudio utilizando hojas de cálculo de Microsoft Excel.

DESARROLLO

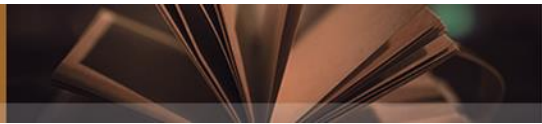


Tabla 1. Distribución de la muestra según categorías y perfiles.

| Perfiles (n=90) | Estudiantes | | Profesores | | Total | |
|---|-------------|------|------------|------|-------|------|
| | No. | % | No. | % | No. | % |
| Estomatología Profesional | 38 | 42.2 | 8 | 8.9 | 46 | 51.1 |
| TSCC Prótesis Estomatológica | 11 | 12.2 | 4 | 4.4 | 15 | 16.7 |
| Lic. Servicios Estomatológicos | 13 | 14.4 | 5 | 5.6 | 18 | 20.0 |
| ESCC Atención Estomatológica | 8 | 8.9 | 3 | 3.3 | 11 | 12.2 |
| Total | 70 | 77.8 | 20 | 22.2 | 90 | 100 |
| % Respecto a matrícula y claustro Total | | 21.7 | | 57.1 | | 25.1 |

Fuente: Encuesta

El mayor número de encuestas realizadas fueron respondidas por estudiantes de la Carrera de Estomatología en un 42.2 % de estudiantes, esto se relaciona a que es el perfil estomatológico de mayor matrícula con un total de 159 alumnos para un 44.4 % matriculados en el curso 2024-25. (Tabla 1),

Los profesores encuestados conforman el 22.2 % de la muestra y representan el 57.1 % de un total de 35 profesores en plantilla.

En último lugar tenemos las respuestas de los usuarios del ciclo corto de atención estomatológica representados en 8.9 %, por tratarse del perfil con menor matrícula con 49 estudiantes para un 13.7 % en dicho periodo. La relación directa que existe entre la cifra de estudiantes y profesores por perfil, asegura la obtención de resultados confiables para la presente investigación.

Tabla 2: Satisfacción de estudiantes usuarios de la biblioteca según dimensiones de calidad.

| Dimensiones (n=70) | Criterios de los estudiantes | | | | | |
|--------------------|------------------------------|---|-----|---|-----|---|
| | MS | | S | | I | |
| | No. | % | No. | % | No. | % |



| | | | | | | |
|-----------------------------|----|------|---|-----|---|------|
| Valor afectivo del servicio | 70 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| La biblioteca como espacio | 58 | 82.9 | 4 | 5.7 | 8 | 11.4 |
| Acceso a la información | 62 | 88.6 | 3 | 4.3 | 5 | 7.1 |

Leyenda: MS: Muy Satisfactorio; S: Satisfactorio; I: Insatisfactorio

Fuente: Encuesta

En la tabla 2 se representa lo cerca o lejos que se está de conseguir la satisfacción de los estudiantes, observándose que destaca la dimensión “valor afectivo del servicio” donde se obtuvo un valor “muy satisfactorio”, otorgado por la totalidad de la muestra (100 %).

De los resultados obtenidos del instrumento aplicado, se observa que los estudiantes son más exigentes en “la biblioteca como espacio” donde 11.4 % manifestaron insatisfacción y “acceso a la información” con 7.1 % insatisfechos y notablemente menos exigentes en cuanto al “valor afectivo del servicio” con el que no refirieron insatisfacciones.

Según las respuestas obtenidas de los estudiantes, lo observado en la dimensión de valor afectivo sobrepasa las expectativas de los estudiantes mientras que, para las otras dos dimensiones, solo son tolerables.

Los argumentos de insatisfacción acerca de la dimensión “la biblioteca como espacio” se justificaron en las preguntas 12. *¿El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor?* y 14. *¿Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo?*, debido a planteamientos como insuficiente mobiliario para el estudio dada la creciente matrícula, dificultades con la climatización del local (aire acondicionado roto y poca disponibilidad de ventiladores), y necesidad de más espacios colectivos para el aprendizaje y estudio en grupo.

En cuanto al “acceso a la información”, los estudiantes que mostraron mediana satisfacción e insatisfacción (11.4 %), se basaron en las preguntas 19. *¿El equipamiento es moderno y le permite un acceso fácil a la información que necesita?* y pregunta 21. *¿Puede acceder fácilmente a la información (conexiones, wifi, portátiles...) para usarla y procesarla?*



En estos cuestionamientos se argumentaron dificultades para acceder a equipamientos modernos, escasez de computadoras, carencia de escáneres e impresoras, problemas de fluido eléctrico y conectividad limitada o nula, que resultan ligeramente menores en los hogares en dependencia de la ubicación y/o condiciones económicas de la familia.

Tabla 2: Satisfacción de profesores usuarios de la biblioteca según dimensiones de calidad.

| Dimensiones (n=20) | Criterios de los profesores | | | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|------|-----|---|-----|------|
| | MS | | S | | I | |
| | No. | % | No. | % | No. | % |
| Valor afectivo del servicio | 20 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| La biblioteca como espacio | 17 | 85.0 | 0 | 0 | 3 | 15.0 |
| Acceso a la información | 18 | 90.0 | 0 | 0 | 2 | 10.0 |

Leyenda: MS: Muy Satisfactorio; S: Satisfactorio; I: Insatisfactorio

Fuente: Encuesta

Los valores obtenidos en la tabla 3 representan elevada satisfacción de todos los profesores (100 %), en cuanto a la dimensión “valor afectivo del servicio”, encontrándose superioridad en comparación con las otras dimensiones. En orden de superioridad le siguió la dimensión “acceso a la información” (90 %) y por último “la biblioteca como espacio” (85 %), cuyas evaluaciones también se encuentran dentro de los estándares de satisfacción.

En la dimensión “acceso a la información”; pregunta 17: *¿Los recursos bibliográficos físicos de la biblioteca cubren sus necesidades de información?*, de la dimensión “acceso a la información”, en los profesores valoraron este indicador como (Muy satisfactorio) por el nivel de gestión que realiza el personal de la biblioteca, en la conservación del material bibliográfico físico disponible, el incremento de la colección a través de donaciones y la disponibilidad de literatura docente en formato digital, tanto en la biblioteca como en el Aula Virtual de Salud, lo que permite cubrir las necesidades de los profesores.



Se evidenciaron valoraciones insatisfactorias otorgadas por el 10 % de los profesores en las preguntas 19. *¿El equipamiento es moderno y le permite un acceso fácil a la información que necesita?*, y 21. *¿Puede acceder fácilmente a la información (conexiones, wifi, portátiles, ...) para usarla y procesarla?*

Ante las citadas preguntas, los profesores refieren la necesidad de modernizar los equipos para garantizar un mejor y fácil acceso a la información que necesitan. Los criterios en este punto se basaron en las limitaciones actuales de conectividad que enfrenta el país, además de la situación electro energética nacional que dificulta notablemente el acceso a la información, lo que representa menor adecuación del servicio.

A criterio de las autoras, los criterios de calidad en los servicios que se ofrecen en las bibliotecas universitarias, se pueden fortalecer a través del cumplimiento de acciones estratégicas enfocadas en los puntos críticos detectados que, en muchas ocasiones se pueden solventar sin tener que esperar que las autoridades aprueben nuevos procesos o actividades.

Propuesta de estrategia para mejorar la calidad en los servicios y la satisfacción de usuarios en la Biblioteca Universitaria de Estomatología a partir de los resultados obtenidos.

Importancia: implementar estrategias que permitan identificar, alcanzar y mantener la calidad en los servicios que se prestan en la biblioteca de Estomatología.

Objetivo general: mejorar la percepción de calidad que tiene los usuarios de las bibliotecas sobre los servicios que se prestan y conseguir su satisfacción.

Alcance: se proponen acciones estratégicas de fácil aplicación, que permitirán mejorar la calidad en los servicios prestados, aplicar sistemáticamente el instrumento utilizado en la investigación y mejorar continuamente la satisfacción de los usuarios de la biblioteca.

Algunas de estas acciones se proponen a continuación:

- Desarrollar procesos permanentes de monitoreo, evaluación y medición de la calidad de los servicios bibliotecarios, para adelantar su cumplimiento.
- Desarrollar e implementar un plan de mejoras para las bibliotecas, donde se consideren las tres dimensiones evaluadas en orden de prioridad con la finalidad de mejorar a corto plazo la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados.



- Solventar los requerimientos y necesidades que se presenten como reto constante ante el avance de las nuevas tecnologías mediante el constante adiestramiento del personal de la biblioteca.
- Gestionar mejoras de infraestructura para la biblioteca universitaria que permita cubrir necesidades de espacio, iluminación, confort, control de ruidos y temperatura, entre otras.
- Fiscalizar el proceso de adquisición de material bibliográfico en formato físico, para identificar necesidades informacionales de los usuarios (tanto estudiantes como profesores), según su uso y aplicabilidad.
- Realizar encuestas sistemáticas de satisfacción de usuarios, para conocer sus necesidades, compararlas con resultados anteriores y valorar la inclusión de nuevas metodologías de evaluación de manera contextualizada.

○

DISCUSIÓN

Los resultados son similares al estudio realizado en Ecuador por Maza ⁽²⁾, donde los encuestados manifiestan valores de confianza en el personal bibliotecario por su amabilidad, respuestas oportunas y acordes a lo solicitado, atención eficiente de las necesidades de usuarios demostrando calidad humana y profesionalismo.

En dicho estudio también se detectaron insatisfacciones de infraestructura por el pequeño espacio de la biblioteca. El acceso domiciliario a los recursos electrónicos no satisface la búsqueda de información como se logra en la biblioteca y los usuarios no pueden encontrar de manera individual la información que intentan buscar en los sitios web disponibles en la biblioteca. ⁽²⁾

En estudio similar llevado a cabo en una Biblioteca universitaria de Perú, se analizó la relación entre gestión de biblioteca y satisfacción del usuario donde se corroboró que ambas variables estaban directamente relacionadas con la percepción que tienen los usuarios ante el uso de los diversos servicios de información y la forma en que se gestiona el servicio bibliotecario. El estudio se basó en la evaluación de las dimensiones: gestión del servicio; gestión de la plataforma virtual; gestión de la infraestructura y servicio aplicado; gestión de la biblioteca; calidad percibida y satisfacción del usuario. Los resultados obtenidos corroboraron calificaciones de buena y excelente otorgadas por la mayoría de los encuestados para todas las dimensiones en general. ⁽⁴⁾



En investigación de Romo Bejarano ⁽⁵⁾, el análisis de satisfacción de los usuarios de bibliotecas universitarias permitió conocer la percepción que tienen los usuarios de estos servicios, cuyos resultados obtenidos permitieron proponer el diseño de estrategias para incrementar satisfacción de los usuarios y calidad de dichos servicios, todo ellos en consonancia con el presente estudio.

En Villa Clara, Cuba, se realizó un estudio más específico en el que evaluó el uso de la Biblioteca Virtual de Salud de Cuba por bibliotecarios de la red de bibliotecas médicas de la provincia. Los parámetros a evaluar estuvieron en correspondencia con la infraestructura y la navegación, encontrándose deficiencias en ambos indicadores. ⁽⁹⁾

En infraestructura se detectó que no todos los nombres de secciones, enlaces en general y elementos iconográficos se correspondían con sus contenidos. En la navegación, los enlaces no vinculaban directamente al contenido que especificaban; existían enlaces rotos en el sitio web, y resultados devueltos por el buscador que no se correspondían con la estrategia de búsqueda efectuada. ⁽⁹⁾

La relación de dicho estudio con el que se presenta consiste en que en ambos se evidencia la necesidad de evaluaciones periódicas por los expertos a estos recursos de información teniendo en cuenta el nivel de satisfacción de los usuarios. La usabilidad y satisfacción están directamente vinculados por lo que es frecuente considerar la satisfacción como una variable de la usabilidad al coincidir las herramientas, instrumentos y escalas de evaluación para medir la satisfacción como variable.

En otra investigación realizada en Perú por Mamani Quispe y col. ⁽⁸⁾, se determinó la relación entre calidad del servicio y satisfacción de usuarios de bibliotecas públicas. En los resultados de dicho estudio, se comprobó que no existía una correlación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción en los usuarios, lo que, a criterio de los autores refleja determinadas brechas entre los servicios de bibliotecas públicas y las universitarias.

Peña Vélez y cols. ⁽⁶⁾, en un estudio cuyo propósito se basó en el análisis de la calidad de servicio de la una biblioteca universitaria de Ecuador; se evaluaron varias dimensiones como elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Se realizó una comparación diferencial entre la expectativa del servicio y la percepción del usuario obteniendo como resultado un buen promedio en la calidad de servicio, aunque



señalaron la necesidad de mejorar la capacidad de respuesta y brindar información sin errores, resultados estos, diferentes a los obtenidos en el presente estudio.

CONCLUSIONES

Se evaluó la calidad de los servicios de la biblioteca, demostrándose elevado nivel de satisfacción de los usuarios encuestados con la atención recibida. Los resultados obtenidos permiten proponer acciones estratégicas que ayuden a mantener y elevar estos indicadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Águila-García O, Peña-Jiménez L, Pérez-Quintero M, Fernández-Pérez L. Evaluación de la gestión de calidad en la red de bibliotecas médicas de Villa Clara. *Medicentro Electrónica* [Internet]. 2023 [citado 20 Sep 2025];27(4):e9. Disponible en: <https://medicentro.sld.cu/index.php/medicentro/article/view/4059/3165>
2. Maza ME. La gestión de la calidad y la satisfacción del usuario de la biblioteca universitaria [Internet]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Centro de Posgrados; 2023 [citado 20 Sep 2025]. e95. Disponible en: repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/38385/1/margoth_maza_tesis.pdf
3. Madrazo-Suárez T, Ávila-Rodríguez M, Rioll-Hernández M. Modelo de competencia profesional infotecnológica de los bibliotecarios universitarios para la gestión de información. *EduSol* [Internet]. 2022 [citado 20 Sep 2025];22(78):16-31. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-80912022000100016&lng=es&tlng=es
4. Carbajal-Quiñonez JC. Gestión y satisfacción en usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos [Internet]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Unidad de Posgrado; 2023 [citado 20 Sep 2025]. [aprox. 141 p.]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/19752>
5. Romo-Bejarano AL. La calidad en los servicios de las bibliotecas universitarias y la satisfacción de usuarios [Internet]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Centro de Posgrados; ©2023 [citado 20 Sep 2025]. e109. Disponible



en: http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/38435/1/tesis_romo_ana_maestria.pdf

6. Peña-Velez IV, Zambrano-Barcia AV. Medición de la calidad de servicio de la biblioteca de la ULEAM aplicando el Modelo SERVQUAL. Rev Elect Form Cal Educ [Internet]. 2023 [citado 20 Sep 2025];11(1):21-35. Disponible en: <https://refcale.uleam.edu.ec/index.php/refcale/article/view/3728/2308>
7. Fonte-Pacheco M, Ledesma-Rodríguez U. La gestión por procesos aplicada al área de Servicios de información de la biblioteca universitaria. RIIED [Internet]. 2023 [citado 20 Sep 2025];(7):1-12. Disponible en: <https://www.riied.org/index.php/v1/article/view/88/144>
8. Mamani-Quispe KR, Vilca-Colquehuanca GL. Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú. Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo) [Internet]. 2022 [citado 20 Sep 2025];7(3):1-16. Disponible en: <https://cielo.senescyt.gob.ec/pdf/rehuso/v7n3/2550-6587-rehuso-7-03-00001.pdf>
9. Morales-Fernández T, Martínez-Ramos A, Rivas-Corria B, Rodríguez-Bode S. Uso de la Biblioteca Virtual de Salud de Cuba en Villa Clara. Medicentro Electrónica [Internet]. 2023 [citado 20 Sep 2025];27(4):e3986. Disponible en: <https://medicentro.sld.cu/index.php/medicentro/article/view/3986/3146>