

# Satisfacción del usuario de biblioteca: caso de una institución educativa universitaria de la ciudad de Trujillo

## *Library user satisfaction: case of a university educational institution in the city of Trujillo*



**Luis Enrique Ramírez Salinas**

Universidad César Vallejo, Trujillo / Perú  
Docente tiempo completo  
Facultad de Ciencias Empresariales  
Director Centro de Información  
Correspondencia: [lr Ramirez@ucv.edu.pe](mailto:lr Ramirez@ucv.edu.pe)



**María Amelia Casanova Correa**

Universidad César Vallejo, Trujillo / Perú  
Asistente de Dirección Centro de Información



**Ariana Marianné Díaz Reto**

Universidad Cesar Vallejo, Trujillo / Perú  
Estudiante Escuela de Administración

### RESUMEN

El propósito de esta investigación ha sido presentar y analizar los datos de la encuesta de satisfacción del usuario de biblioteca realizada por una Universidad trujillana durante el período 2016-17, aplicada a una muestra de estudiantes de pregrado de sus diferentes Escuelas académico-profesionales. El trabajo realizado por la Universidad ha sido de carácter descriptivo y de diseño transversal. Los resultados obtenidos han demostrado que el nivel de satisfacción de los usuarios se ha mantenido durante el período analizado y concuerda en gran medida con los obtenidos en estudios similares efectuados localmente y en otras partes del mundo.

**Palabras clave:** satisfacción de usuario, biblioteca universitaria, semestre académico

### ABSTRACT

*The purpose of this research has been to present and analyze the data of the library user satisfaction survey conducted by a Trujillo University during the 2016-17 period, applied to a sample of undergraduate students from their different academic-professional Schools. The work carried out by the University has been descriptive and transversal in nature. The results obtained have shown that the level of user satisfaction has been maintained during the period analyzed and is largely consistent with those obtained in similar studies conducted locally and in other parts of the world.*

**Keywords:** user satisfaction, university library, academic semester.

# INTRODUCCIÓN

Es a partir de la *Magna Charta Universitatum* –suscrita por los Rectores de diversas Universidades europeas<sup>1</sup>, con ocasión de la celebración del 900º aniversario de la Universidad de Bolonia (1088-1998), cuando se inicia formalmente en el viejo continente la construcción del denominado *Espacio Europeo de Educación Superior* (EEES), visto éste como un ámbito de organización de la educación superior, en el que los estudiantes y titulados pudieran moverse libremente; el mismo que se concreta, finalmente, un año después, con la denominada *Declaración de Bolonia*, suscrita por los Ministros de educación de 29 países europeos<sup>2</sup>.

A partir de este evento, la Universidad europea ingresa en una etapa común de importantes cambios en su modelo pedagógico, tal como por ejemplo, entre otros, la implantación del sistema europeo de créditos (*ECTS, European Credit Transfer System*); cambio que implica, en su concepción, una reforma fundamental en el proceso educativo y que, de manera simplificada, puede entenderse como menos horas para las clases presenciales y más horas para el trabajo práctico del alumno (tutelado por el docente). Es así que, en este nuevo escenario y expresado en términos cuantitativos, un curso deberá estar compuesto por 60 créditos ECTS por año, el semestre por 30 y el trimestre por 20; de modo tal que, cada crédito supone, ahora, entre 25 y 30 horas de trabajo del alumno, sin que se exceda las 40 horas semanales, incluidas las horas presenciales<sup>3</sup>.

La nueva unidad de medida, por lo tanto, permite incluir no solo las horas correspondientes a las clases teóricas o prácticas tradicionales, sino, también, tanto las horas de estudio como las dedicadas a seminarios, trabajos, prácticas o proyectos y las exigidas para la preparación de las pruebas de evaluación del aprendizaje<sup>4</sup>. Por otra parte, como complemento, se crea el *Suplemento europeo al título (DS, Diploma Supplement)*, documento que acompaña a cada uno de los títulos universitarios, en un formato común, en el que se detalla los estudios cursados, los resultados obtenidos, las competencias adquiridas y el nivel de titulación.

Importa precisar que, en el marco de este modelo innovador y a través del *Proyecto Tunning América Latina* (basado en competencias), las Universidades latinoamericanas han sido ya incluidas en el proceso Bolonia. El Proyecto surge en un contexto de intensa reflexión sobre la educación superior, tanto a nivel regional como internacional, siendo así que, durante la IV Reunión de Seguimiento del Espacio Común de Enseñanza Superior de la Unión europea, América Latina y el Caribe (UEALC), en la ciudad de Córdoba, España, en octubre de 2002,

---

<sup>1</sup>Con fecha 18 de setiembre de 1988.

<sup>2</sup>Con fecha 19 de junio de 1999

<sup>3</sup>Comunidad de Madrid, Consejería de Educación. [www.emes.es](http://www.emes.es). 2010.

<sup>4</sup>La Declaración de Bolonia establece que “los créditos se podrán conseguir también fuera de las instituciones de educación superior, incluyendo la experiencia adquirida durante la vida, siempre que esté reconocida por las Universidades receptoras involucradas”.

los representantes de América Latina acercaron la inquietud de pensar un proyecto similar para la región. El proyecto fue presentado por un grupo de Universidades europeas y latinoamericanas al Programa ALFA de la Comisión Europea a finales de octubre de 2003<sup>5</sup> y se inició formalmente en octubre de 2004.

La puesta en práctica del crédito europeo supone un profundo cambio metodológico en el proceso de educación universitaria. El modelo tradicional, centrado en la cantidad de horas de clase y en la docencia de los profesores, tiene que ceder paso a un nuevo modelo centrado en el trabajo del estudiante y en su aprendizaje significativo. En consecuencia, la nueva medida, el crédito europeo, expresa la cantidad de horas que un alumno, en promedio, debe dedicar a una serie de actividades académicas diversas para aprender una materia. Esto significa pasar, en términos pedagógicos, de un modelo instructorista a un modelo constructivista: un modelo basado en las *competencias* que el alumno debe adquirir y desarrollar, a través de un conjunto de técnicas didácticas que lo que buscan es, en último término, que el alumno aprenda, más allá de lo que el profesor enseñe.

Sin embargo, un modelo como el someramente descrito, requiere de una reflexión adicional y profunda sobre el actor fundamental del proceso educativo, esto es, el joven estudiante que ingresa a la Universidad con la necesidad y el deseo de aprender. Significa preguntarse ¿cómo son y piensan los jóvenes de inicios del presente siglo? Es decir, ¿cuáles son las características fundamentales de la generación del nuevo milenio? Las Heras (2011), presenta una descripción lo suficientemente analítica, en relación a los jóvenes actuales:

Los integrantes de la generación Y, formada por aquellos jóvenes nacidos entre el año 1980 y el 2000, han compartido experiencias sustancialmente diferentes a los que ya estamos instalados en el mundo laboral: nacieron conectados a sus amigos en redes virtuales, comprando y vendiendo por Internet artículos más que para consumo de sus “avatares” y viven en “metaversos”. Y eso es lo que precisamente diferencia a una generación: haber nacido en los mismos años y haber compartido a lo largo de su vida un conjunto de experiencias formativas que los distinguen de sus predecesores... Ellos viven en un ciberespacio que actúa como una metáfora del mundo real, pero sin las limitaciones físicas... traen a la empresa la capacidad de interactuar *on-line*, en equipos distribuidos y flexibles, con tecnología en constante evolución y desarrollando productos que son los que demandan sus iguales... Se han acostumbrado a vivir, aprender (*el subrayado es nuestro*) e interactuar en tiempo real, en mundos virtuales y no trasladables a la realidad física... Con la generación Y no hay que esforzarse en ver cómo hacerles –con perdón– “pasar por el aro” para integrarlos. Sino que hay que ver cómo adaptar el aro a sus competencias y preferencias (*ídem*). Y, si no, estamos perdiendo oportunidades (p.41).

<sup>5</sup>Las 8 Universidades latinoamericanas fueron: Universidad Nacional de La Plata (Argentina), Universidad Estadual de Campinas (Brasil), Universidad de Chile (Chile), Pontificia Universidad Javeriana (Colombia), Universidad de Costa Rica (Costa Rica), Universidad Rafael Landívar (Guatemala), Universidad de Guanajuato (México) y Universidad Católica Andrés Bello (Venezuela). Por su parte, las 7 Universidades europeas fueron: Technische Universität Braunschweig (Alemania), Universidad de Deusto (España), Universidad París IX-Dauphine (Francia), Universidad de Pisa (Italia), Universidad de Groningen (Países Bajos), Universidad de Coimbra (Portugal) y Universidad de Bristol (Reino Unido).

Es en esta nueva realidad, en este nuevo mundo, totalmente diferente al del milenio previo, en que los jóvenes se encuentran plenamente conectados con las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) -ya sea aprendiendo, trabajando o buscando entretenimiento-, en donde la Universidad debe construir un nuevo espacio para el aprendizaje y la investigación, así como para su contribución al desarrollo de la cultura y la transmisión de valores hacia la sociedad. En este sentido, importa traer a colación que, según Delors (2003), la Universidad tiene atribuidas 4 funciones esenciales: 1) La preparación para la investigación y la enseñanza; 2) La oferta de formación muy especializada y adaptada a las necesidades de la vida económica y social; 3) La apertura a todos para responder a los múltiples aspectos de lo que llamamos educación permanente en el sentido lato del término; y, 4) La cooperación internacional. Por lo tanto, los tiempos que corren hacen que la Universidad actual se convierta en un espacio privilegiado de aplicación del modelo constructivista, un espacio en el que los jóvenes desarrollen una serie de capacidades (inteligencia visual, multitarea, gran velocidad en el procesamiento de la información, etc.), con la orientación de sus profesores y con el apoyo de recursos diversos, sobre todo los de naturaleza digital.

Tradicionalmente, las bibliotecas en general han sido consideradas casi como simples almacenes o depósitos de libros a donde se podía acudir para satisfacer necesidades de lectura y obtención de mayores conocimientos. Precisamente, la Real Academia Española (2016) presenta diversas acepciones del término biblioteca, que apuntan en dicho sentido<sup>6</sup>:

1. Institución cuya finalidad consiste en la adquisición, conservación, estudio y exposición de libros y documentos;
2. Local donde se tiene considerable número de libros ordenados para la lectura;
3. Mueble, estantería, etc., donde se colocan libros;
4. Conjunto de estos libros.

En este sentido, las bibliotecas universitarias han respondido de la mejor manera posible al paradigma de enseñanza entonces vigente, es decir, centrado en el profesor. Éste era la autoridad indiscutible para recomendar un texto de estudio a ser ubicado en la biblioteca o para asignar un tema de investigación que requería, para su desarrollo, ubicar en la misma una serie de textos y documentos. Los estudiantes, entonces, tenían que acudir y buscar en los catálogos, físicos o virtuales, el material respectivo, con poca o ninguna orientación y asesoría. No resulta superficial precisar que, en latitudes tercermundistas, las carencias de material bibliográfico, actualizado y en la cantidad suficiente, han sido notorias.

Sin embargo, poco a poco, el avance incontenible de las TICs, aplicadas al proceso educativo, han ido modificando no solo los métodos de enseñanza (a distancia, semi-presencial, etc.), sino, también, la concepción tradicional del término biblioteca y, a su vez, acercando cada vez más los servicios y recursos de información académica a los usuarios, en diferentes tipos de soportes y formatos, como por ejemplo: revistas, microfilmes, grabaciones, películas, diapositivas, cintas de video, CD-ROM, bases de datos, libros electrónicos, etc. Tal y como sostienen González y Molina (2008):

<sup>6</sup>El término "biblioteca" proviene del vocablo latino bibliotheca y éste del griego biblion (libro).

El avance de las bibliotecas universitarias (BU) es condicionado por el desarrollo de la sociedad de la información en medio de una economía globalizada, donde las tecnologías de la información y comunicación (TIC) poseen un papel determinante; aparecen novedosos sistemas de comunicación, generación y transmisión de la información; se masifica el acceso a la información y se crean nuevos soportes y medios de comunicación (p. 3).

En una nueva sociedad, esto es, una sociedad del conocimiento, en la que se produce y transmite ingentes cantidades de información diversa, habrá que considerar a las bibliotecas en general y universitarias, en particular, desde una perspectiva mayor y acorde a las actuales corrientes pedagógicas. Esto implica, por supuesto, cambios fundamentales en su concepción y administración: la biblioteca universitaria será un elemento clave del sistema académico de una Universidad, que le permita desarrollar una docencia basada en el aprendizaje más que en la enseñanza.

Los elementos básicos que implican este nuevo paradigma pedagógico, de naturaleza semi presencial, pueden resumirse en los siguientes (Pérez y Milanés, 2008):

- Aprendizaje en red y en colaboración: los estudiantes resuelven problemas y ofrecen soluciones en grupo sobre la base de sus conocimientos previos y los contenidos adquiridos: la información es fuente de aprendizaje y el conocimiento se configura como punto de llegada y punto de partida.
- Nuevos roles del profesor y de los alumnos: el docente es líder y facilitador de los contenidos, con el apoyo de otros agentes educativos: bibliotecarios, pedagogos, informáticos, diseñadores gráficos, etc. Los alumnos son participantes activos en la construcción del conocimiento.
- Cambios en los entornos físicos: los espacios cerrados ceden ante las aulas virtuales, en donde se crean entornos *e-learning* y comunidades de conocimiento en red.
- Potenciación de las TICs como instrumentos articuladores de los procesos de aprendizaje: integración de la computadora, las redes de telecomunicaciones y los sistemas audiovisuales en el nuevo paradigma pedagógico. Los estudiantes desarrollan aptitudes y habilidades para emplear apropiadamente las TICs.

Ante esta nueva realidad, países correspondientes al denominado primer mundo y sobre todo en Europa, a propósito de la implementación del nuevo espacio de educación superior, han establecido un nuevo modelo de biblioteca universitaria: los denominados *Centros de recursos para el aprendizaje y la investigación* (Oliva y Sánchez, 2015). En este nuevo paradigma, el núcleo del problema a resolver ya no es el libro sino las necesidades del usuario; es decir, la biblioteca deja de ser entendido como un depósito de libros a la espera de ser consultados, para constituirse en un servicio centrado sobre las necesidades concretas y específicas de los alumnos, profesores e investigadores de la comunidad universitaria. López, J., Pérez, A., Gálvez, C. y García, C. (2006), sugieren que los nuevos objetivos de la biblioteca universitaria podrían ser resumidos en los siguientes puntos: (a) Integración de los servicios que proporcionen soporte

a la información; (b) Integración de los recursos y servicios universitarios; (c) Dinamización de la enseñanza y el aprendizaje; (c) Organización y gestión de la información docente; (d) Desarrollo de cursos para la alfabetización informacional; y, (e) Evaluación de los recursos de información. En este sentido, las características de la nueva biblioteca universitaria frente a la frente a la tradicional, como nuevo espacio de aprendizaje e investigación, en la que docentes y bibliotecarios colaboren conjuntamente en la formación y la investigación, serían tal como se aprecia en la tabla 1.

En este contexto, relativo a la educación superior universitaria, se inscribe la presente investigación cuyo propósito ha sido el de presentar y analizar los datos de satisfacción de los estudiantes de una Institución Educativa Universitaria de la ciudad de Trujillo, en el período académico 2016 - 2017, recogidos a través de la aplicación de una encuesta de satisfacción con varios servicios, entre ellos los de su biblioteca.

Tabla 1

*Características biblioteca tradicional y nueva biblioteca*

Biblioteca tradicional	Biblioteca - EEES
Puesto de lectura	Puesto de trabajo / ordenador
Documentos en papel	Documentos en papel y documentos-e
Silencio	Silencio y lugar de debate
Sitio individual	Sitio individual y para grupos
Lugar donde se produce aprendizaje	Lugar que produce aprendizaje
Poca tecnología	Muy aplicada en el entorno tecnológico
Centrada en el documento	Centrada en la información
El documento es tangible	La información es intangible
El usuario es un elemento más	El usuario es un elemento central
Sin criterios de calidad	Con criterios de calidad
Apenas evaluación	Importancia de la evaluación
Sin retroalimentación	Con retroalimentación
Mercado cautivo	Mercado abierto
Sin planes estratégicos	Con planes estratégicos

Nota. Tomado de López, J., Pérez, A., Gálvez, C. y García, C. (2006, p. 71).

Son escasos los trabajos de investigación realizados en el país, referidos al tema de satisfacción de los usuarios de una biblioteca universitaria, que se hayan difundido en publicaciones electrónicas. Uno de ellos es el estudio descriptivo y transversal realizado por Cáceres (2016), con la finalidad de evaluar el nivel de satisfacción de estudiantes y docentes de la Escuela de Administración con respecto a los servicios de biblioteca de una Universidad trujillana. Los datos recogidos mediante un cuestionario aplicado a un total de 286 estudiantes y 66 docentes

dieron como resultado que el 66.1 % de estudiantes se encontraban satisfechos con los servicios prestados por la biblioteca (54.2% satisfechos y 11.9% muy satisfechos). En el mismo sentido ocurría con el 65.1% de los docentes (54.5% satisfechos y 10.6% muy satisfechos).

A nivel internacional si se han publicado varios estudios que pueden ser presentados como antecedentes de la presente investigación. Onuoha, Omokoje & Bamidele (2013) realizaron un estudio con el objetivo de investigar el uso, la efectividad y la satisfacción de los estudiantes con los servicios de la biblioteca de la Universidad de Babcock (Nigeria). En base a un diseño descriptivo de investigación, los datos se recogieron mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra intencional de 200 estudiantes, cuyos resultados revelaron, entre otros, que el 15% de los estudiantes estaba satisfecho “en gran medida” con los servicios prestados por la biblioteca, el 83% solo “hasta cierto punto” y el 2% “de ningún modo”.

Joshi (2014) efectuó una investigación con el propósito de discutir el desempeño de la biblioteca y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Universidad de Ciencia y Tecnología Guru Jambheshwar, de Hisar, Haryana (India). La muestra del estudio estuvo conformada por docentes de Facultad e investigadores, así como por estudiantes de pre y postgrado. Teniendo en cuenta que las dimensiones evaluadas fueron recursos/infraestructura y relación personal/usuario, los resultados de la investigación mostraron, por un lado, que el 70% de los docentes y el 75% de los investigadores estaban satisfechos con los recursos e infraestructura, así como el 67% de estudiantes de postgrado y el 56% de estudiantes de pregrado. Por otro lado, en cuanto al comportamiento del personal de la biblioteca, se encontraban satisfechos el 91% de docentes, el 83% de investigadores, el 89% de estudiantes de postgrado y el 73% de estudiantes de pregrado.

Vijeyaluxmy (2015) realizó un trabajo con el propósito de identificar las necesidades de información y nivel de satisfacción de los estudiantes hacia los servicios de la biblioteca del campus Trincomalee de la Universidad del Este de Sri Lanka. Un total de 100 estudiantes de tres disciplinas (Administración y negocios; Lenguaje y comunicación; y, Medicina Siddha) respondieron un cuestionario, cuyos datos arrojaron como uno de sus resultados que el servicio de biblioteca puntuaba un valor medio de 3.3, lo que significaba un nivel moderado en una escala de 3 niveles (1.50-2.50= bajo; 2.51-3.50= moderado; y, 3.51-5.00= alto).

Onwukanjo & Manasseh (2017) llevaron a cabo un trabajo de investigación con diversos objetivos, uno de los cuales era averiguar si los estudiantes de pregrado estaban satisfechos con los recursos de la biblioteca de la Universidad Federal de Tecnología de Minna (Nigeria). La aplicación de un cuestionario a un total de 376 estudiantes, de los que fueron válidos solo 307, arrojó como resultados que el 45% de los estudiantes estaban satisfechos cada vez que usaban los recursos de la biblioteca y el 55% no lo estaba.

## REVISIÓN TEÓRICA

El origen del constructo *satisfacción del usuario* hay que ubicarlo en la segunda mitad

del siglo próximo pasado. Según Rey (2000), el mismo “adquiere un notable relieve en el ámbito de la biblioteconomía en los años 80, tal como lo refleja la literatura profesional” (p. 139), en la que aparece unido a dos términos similarmente importantes, como son, los de calidad y evaluación.

En cuanto a su definición, haciendo referencia a un conjunto de autores, la autora en mención precisa que la satisfacción del usuario supone una valoración de carácter subjetivo acerca del éxito alcanzado por un sistema de información en particular, por lo que podría considerarse un indicador blando ya que está enfocado más hacia las percepciones y actitudes que hacia criterios concretos y objetivos. En este sentido, aventura una definición sencilla del concepto *satisfacción del usuario en la biblioteca*, del siguiente modo: “La percepción del usuario de haber utilizado correctamente su tiempo, habiendo recibido respecto a sus propias expectativas en un determinado contexto ambiental y la mejor prestación posible del servicio” (p. 143). En todo caso, considera que la determinación del nivel de satisfacción del usuario se centra en cuatro factores: cantidad y calidad de los productos recuperados, interacción con el sistema o con los intermediarios (bibliotecólogos), política del servicio y servicio de la información en su conjunto.

Hernández (2011), por su parte, deja constancia que varios autores han afirmado ya que existe una carencia de marcos teóricos sobre la satisfacción de usuarios. En su opinión, “la satisfacción de usuarios de la información es un estado mental del usuario a (sic) representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información” (p. 353). Considera, en este sentido, que la satisfacción abarca tres grandes factores: el funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de la información; el recurso de información obtenido; y, los servicios.

En cuanto a los modelos teóricos que se han seguido para evaluar la satisfacción de los usuarios de información, la referida autora describe los siguientes: (a) Teoría de la no confirmación de expectativas: sugiere que los usuarios determinan su satisfacción comparando las expectativas que traían con el funcionamiento real del servicio; (b) Descontento potencial: considera que las quejas de los usuarios son un conjunto de múltiples reacciones que surgen del descontento que sienten cuando el servicio no se brinda en una determinada forma; (c) Análisis de disponibilidad: básicamente trata de medir la disponibilidad de los recursos cuando se necesitan; y, (d) Medición de la calidad percibida: los usuarios forman sus percepciones sobre la calidad del servicio en base a una evaluación del desempeño en múltiples niveles.

Finalmente, Hernández detalla ciertas variables que se pueden utilizar para medir la satisfacción del usuario, en el marco de los tres factores señalados anteriormente:



- ✓ Funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información:
  - Relevancia.
  - Precisión.
  - Facilidad para hacer búsquedas.
  - Amigable.
  - Exactitud.
  - Oportunidad.
  - Usabilidad.
  
- ✓ Recurso de información obtenido:
  - Pertinencia.
  - Integridad.
  - Precisión.
  - Confiabilidad.
  - Oportunidad.
  - Detalle.
  
- ✓ Servicios:
  - Confiabilidad.
  - Responsabilidad.
  - Certidumbre o compromiso.
  - Empatía.
  - Oportunidad (o acceso).
  - Comunicaciones.
  - Elementos tangibles.
  - Actitud de apoyo.

## **METODOLOGÍA**

El trabajo de medición de la satisfacción del usuario de biblioteca ha tenido un alcance descriptivo con diseño transversal, puesto que la encuesta fue aplicada, vía *on line*, en cada semestre académico, durante el período 2016-2017.

La población involucrada en el estudio ha estado constituida por los estudiantes matriculados en cada uno de dichos semestres, habiendo quedado las muestras constituidas finalmente tal como se observa en la tabla 2.

Tabla 2:  
*Conformación de la muestra*

Escuela	Semestre académico			
	1	2	3	4
Ingeniería Civil	99	139	128	224
Ingeniería de Sistemas	51	26	37	94
Ingeniería Industrial	107	191	165	280
Ingeniería Agroindustrial	0	0	0	1
Administración	155	194	147	250
Contabilidad	106	130	108	179
Derecho	279	278	301	545
Nutrición	38	48	484	87
Medicina	102	204	192	345
Educación Primaria	2	0	0	1
Educación Inicial	37	48	64	139
Educación en Idiomas	4	2	2	2
Traducción e Interpretación	7	27	19	96
Psicología	356	417	367	716
Ciencias de la Comunicación	118	78	104	169
Arquitectura	48	44	25	93
Marketing	19	13	7	32
Turismo y Hotelería	8	5	7	9
Enfermería	84	124	177	161
Negocios Internacionales	3	4	2	4
Ingeniería Agroindustrial y C. Exterior	2	1	1	4
Ingeniería Mecánica Eléctrica	30	58	35	56
Ingeniería Ambiental	40	85	84	140
Ciencias del Deporte	15	21	35	77
Total	1,710	2,137	2,055	3,704
Población	11,676	12,791	12,019	14,126

El instrumento de recolección de datos fue un cuestionario de 6 preguntas (cada pregunta implicaba una dimensión de la variable en cuestión), en el cual se utilizó una escala Likert de 4 categorías para las respuestas, con los siguientes puntajes: 1= nada satisfecho; 2= poco satisfecho; 3= satisfecho; y, 4= muy satisfecho.

Para el análisis de los datos se han utilizado medidas estadísticas descriptivas de tendencia central. La interpretación de los puntajes promedio obtenidos mediante la encuesta se ha realizado según los siguientes intervalos:

1.00-1.75 = nada satisfecho.

1.75-2.50 = poco satisfecho.

2.50-3.25 = satisfecho.

3.25-4.00 = muy satisfecho.

## RESULTADOS

Los resultados que se detallan en la tabla 3, expresados éstos en términos de porcentaje de satisfacción (satisfecho + muy satisfecho), demuestran que, en el período analizado, la satisfacción del usuario de biblioteca tuvo una ligera contracción; pasando de 83.15% (43.43% + 39.72%) a 79.44% (28.36% + 51.08). Sin embargo, resulta llamativo el hecho de que, en el período analizado, el porcentaje de “muy satisfecho” haya pasado de 39.72% a 51.08%; de modo similar que el porcentaje de “nada satisfecho” haya aumentado de 4.93% a 8.44%.

Tabla 3:

*Frecuencias relativas (%) de la satisfacción del usuario por semestre de estudios 2016 - 2017*

Escala	Semestre			
	1	2	3	4
Nada satisfecho	4.93	9.33	8.50	8.44
Poco satisfecho	11.92	10.91	10.40	12.12
Satisfecho	43.43	34.83	39.69	28.36
Muy satisfecho	39.72	44.93	41.41	51.08
Total	100.00	100.00	100.00	100.00

Por otro lado, los resultados que se detallan en la tabla 4, expresados en términos de promedio por dimensión y semestre, según la escala Likert utilizada, demuestran que, en el período analizado, el promedio general de satisfacción del usuario varió ligeramente de 3.00 a 2.97 puntos; manteniéndose, en todo caso, en el nivel de “satisfecho”, al igual que cada una de sus dimensiones. El cálculo de la desviación estándar, por su parte, demuestra que los datos no sufrieron mucha desviación en relación al promedio, al mantenerse en términos menores a la unidad.

Tabla 4:

*Promedio y desviación estándar de la satisfacción del usuario por dimensión y semestre de estudios 2016 - 2017.*

Dimensión	Semestre	1°		2°		3°		4°	
		Promedio	Desv. Estándar	Promedio	Desv. Estándar	Promedio	Desv. Estándar	Promedio	Desv. Estándar
Ambientes físicos		3.10	0.43	3.09	0.47	3.13	0.47	2.97	0.55
Equipos y materiales		2.98	0.61	3.09	0.48	3.13	0.47	2.92	0.70
Actividades programadas		2.99	0.58	3.07	0.45	3.13	0.44	2.95	0.57
Información sobre los servicios		3.00	0.58	3.08	0.46	3.13	0.44	2.99	0.54
Trato del personal		2.95	0.56	3.03	0.49	3.06	0.42	3.00	0.59
Horario de atención		2.98	0.58	3.04	0.49	3.09	0.46	2.98	0.74
Promedio general		3.00		3.07		3.11		2.97	

Es conveniente señalar, asimismo, que, al inicio del período analizado, la dimensión mejor puntuada fue la de “ambientes físicos” (3.10) y la peor puntuada fue la de “trato del personal” (2.95). Esta situación cambió, al final del período, puesto que la dimensión mejor puntuada fue la de “trato del personal” (3.00) y la peor puntuada fue la de “equipos y materiales” (2.92).

## DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta los resultados mostrados en el apartado anterior, puede afirmarse que durante el período analizado, esto es, 2016-17, la satisfacción del usuario de biblioteca de la Universidad estudiada se mantuvo en el nivel de “satisfecho”, aun cuando se hayan producido ligeras variaciones tanto desde el punto de vista de los porcentajes de satisfacción como del promedio general y de cada una de las dimensiones medidas.

Estos resultados concuerdan, en cierto modo, con los obtenidos en los estudios de Cáceres; Onuoha, Omokoje & Bamidele; Joshi; y, Vijeyaluxmy; los mismos que ya han sido reseñados como antecedentes del presente trabajo. Difieren, en alguna medida, con los resultados obtenidos por el estudio de Onwukanjo & Manasseh, el que también ha sido ya reseñado. Estas semejanzas y diferencias en los resultados tienen una lógica válida si tenemos en cuenta el hecho de que todos los trabajos en cuestión son estudios de caso y, por lo tanto, los resultados son válidos solo para cada uno de ellos.

Sin embargo, cabe señalar que el estudio de la satisfacción del consumidor sigue siendo un tema de transcendencia particular para la competitividad de las organizaciones, en este caso, de las Universidades, tal y conforme lo sostiene los postulados teóricos ya expuestos. El trabajo presentado contribuye a apoyar la teoría existente y la metodología comúnmente usada para la

medición de tan importante constructo.

## CONCLUSIÓN

De conformidad con el propósito perseguido por el presente trabajo, los datos presentados y analizados, respecto a la satisfacción del usuario de biblioteca de una Universidad trujillana, permiten señalar que los estudiantes de la misma están satisfechos con el servicio brindado, aun cuando es evidente que existen oportunidades de mejora en las diferentes dimensiones que comprende el constructo.

De igual modo, queda demostrado que los niveles de satisfacción del usuario de biblioteca de la Universidad en cuestión concuerdan, en gran medida, con los obtenidos en otros estudios realizados localmente y los de otras partes del mundo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cáceres, L. (2016). *Evaluación del nivel de satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos de la Escuela profesional de Administración con respecto a los servicios de la Biblioteca de la Universidad privada Antenor Orrego de la ciudad de Trujillo*. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Antenor Orrego. Trujillo, Perú. Recuperado de:  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2340/1/RE\\_ADMI\\_LUIS.CACERIO-N\\_DATOSES\\_EVALUACION.DELNIVEL.DE.SASTISFACCION.DE-LOS.ESTUDIANTES\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2340/1/RE_ADMI_LUIS.CACERIO-N_DATOSES_EVALUACION.DELNIVEL.DE.SASTISFACCION.DE-LOS.ESTUDIANTES_DATOS.PDF)
- Delors, J. (2003). *La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI*. Francia: Santillana.
- González, M. y Molina M. (2008). Las bibliotecas universitarias: breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos. *ACIMED*, 18 (2), pp. 1-23.
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, pp. 349-368.
- Joshi, S.S. (2014). Performance and user satisfaction of university library: A study of Guru Jambheshwar University of Science & Technology, Hisar. *Indian Journal of Helath and Wellbeing*, 5 (1), pp. 143-145.
- Las Heras, M. (2011). Bienvenido Mister Gen Y: las claves para gestionar el nuevo talento en las empresas. *Harvard Deusto Business Review*, 204, pp. 40-46.

- López, J., Pérez, A., Gálvez, C. y García, C. (2006). La biblioteca universitaria como apoyo al aprendizaje en el espacio europeo de enseñanza superior. *Encontros Bibli*, 2, pp. 63-81
- Motiang, I.P., Wallis, M. & Karodia, A.M. (2014). An evaluation of user satisfaction with library services at the University of Limpopo, Medunsa campus (Medical University of Southern Africa). *Arabian Journal of Business and Management Review (OMAN Chapter)*, 3 (11), pp. 41-58.
- Nikam, K. & Shivakumaraswamy, K.N. (2015). Adequacy of Library Collection and User Satisfaction in Mysore Region Engineering College Libraries (MRELC) in Karnataka: A Study. *Journal of Advancements in Library Sciences*, 2 (2), pp. 25-31.
- Oliva, C. y Sánchez, M. (2015). Los CRAI como referentes de acceso a la información en Universidades españolas. *Opción*, 31 (3), pp. 63-81.
- Onuoha, U., Omokoje, A. & Bamidele, I. (2013). Assessing service effectiveness and satisfaction with library services at Babcock, Nigeria. *Information and Knowledge Management*, 3 (9), pp. 84- 90.
- Onwukanjo, S. & Manasseh, J. (2017). Information Resources Availability and Accessibility on User Satisfaction: Case Study of Federal University of Technology, Minna Library. *Journal of Applied Information Science and Technology*, 10 (1), pp. 118-132.
- Pérez, Y. y Milanés, Y. (2008). *La biblioteca universitaria: reflexiones desde una perspectiva actual*. ACIMED, 18 (2).
- Real Academia Española (2016). Diccionario de la lengua española. Recuperado de: <https://dle.rae.es/?w=biblioteca>
- Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de documentación*, 3, pp. 139-153.
- Vijeyaluxmy, S. (2015). Students Satisfaction with Library Services in an Academic Library: Special Reference to Trincomalee Campus. *5th International Symposium 2015-IntSym 2015*, SEUSL, pp. 107- 116.