

Septiembre 2019 - ISSN: 2254-7630

## **BIBLIOTECA UNIVERSITARIA: SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LA CALIDAD DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS**

**Magister: María Monserrate Cedeño Barcia,**

Docente a Tiempo Completo de la Universidad Técnica de Manabí, de la  
Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Escuela de  
Bibliotecología, Archivo y Documentación.  
Correo: mmcedeno@utm.edu.ec

**Magister: Lizandro Agustín Cedeño Barcia,**

Docente a Tiempo Completo de la Universidad Técnica de Manabí, del  
Instituto de Ciencias Básicas.  
Correo: labcedeno@utm.edu.ec

**Licenciado, José Eduardo Ruiz Villamar,**

eduruvill@gmail.com jruiz4859@utm.edu.ec ,

Profesional Investigador

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

María Monserrate Cedeño Barcia, Lizandro Agustín Cedeño Barcia y José Eduardo Ruiz Villamar (2019): "Biblioteca universitaria: satisfacción de usuarios en la calidad de servicios especializados", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (septiembre 2019). En línea

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/09/biblioteca-universitaria-usuarios.html>

### **Resumen**

Las bibliotecas universitarias cumplen con estándares expuestos desde diferentes aristas de intervención, componiendo su competencia con la atención especializada a usuarios universitarios, sus fondos bibliográficos están emergidos en los diferentes perfiles profesionales, los cuales aportan de manera directa con la formación y aprendizaje desde cualquier contexto. La biblioteca como eje de fondos bibliográficos especializados, prepara productos informacionales que destacan la actividad interinvestigativa la cual propone desarrollarse de manera óptima con los conocimientos de los estudiantes. El objetivo de la investigación es conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de la biblioteca de la Pontificia Universidad Central del Ecuador, sede Manabí, Portoviejo, para desarrollar el estudio, se aplicó una metodología cuantitativa y descriptiva, que consta de dos momentos, el primero que es el desarrollo mediante la evaluación bibliográfica sobre los referentes teóricos que están enmarcados en los años (2015 - 2019), y el segundo momento que se compone del levantamiento de

datos que consta de aplicación de una encuesta, que midió el nivel de satisfacción de los usuarios. Los resultados generales de la investigación indican que la operatividad de la biblioteca es muy buena, cuenta con servicios adecuados y personalizados que operan con los fondos actualizados, que están direccionados en priorizar el acceso directo y interseccionalidad a las competencias profesionales del alumnado, es importante destacar que el aporte que tienen los profesionales de bibliotecología dentro de las bibliotecas universitarias que es detectar con eficiencia las búsquedas, la actualización y control de los fondos de manera eficaz para la preservación informacional además que cuentan con políticas de preservación de sus textos y de la migración de los mismos, los catálogos son de acceso para sus usuarios, lo cual demuestra el cumplimiento en sus políticas establecidas.

**Palabras Claves:**

Biblioteca universitaria, Unidad de información, Gestión de información, Competencia profesional.

**Abstract**

University libraries comply with standards set forth from different intervention edges, composing their competence with specialized attention to university users, their bibliographic funds are emerging in different professional profiles, which contribute directly to training and learning from any context. The objective of the research is to know the level of satisfaction of the users of the library of the Pontifical Central University of Ecuador, Manabí headquarters, Portoviejo, to develop the study, a quantitative and descriptive methodology was applied, consisting of two moments, the first that it is the development by means of the bibliographical evaluation on the theoretical referents that are framed in the years (2015 - 2019), and the second moment that is made up of the data collection that consists of application of a survey, that measured the level of satisfaction of the users. The general results of the research indicate that the operability of the library is very good, it has adequate and personalized services that operate with updated funds, which are aimed at prioritizing direct access and intersectionality to the professional competences of students, it is important to highlight that the contribution that library professionals have within university libraries is to efficiently detect the searches, updating and control of funds in an effective way for the preservation of information.

**Keywords:**

University library, Information unit, Information management, Professional competence.

## INTRODUCCIÓN

La posición de la biblioteca en estos tiempos globalizadores, es la de generar una nueva estructura de la información que la haga evolucionar desde el concepto lineal del libro y los documentos tradicionales al concepto hipertextual, para alcanzar esto deben cambiar las mentalidades, las formas de acceder al saber. (Legra, 2017).

Según Llano (2010), Las bibliotecas universitarias son instituciones que reúnen, organizan y difunden información para el aprendizaje, la docencia y la investigación, y potencian la creación de nuevos conocimientos, pero estos servicios no siempre son utilizados al máximo.

Gómez (2017) enuncia que las bibliotecas han reaccionado incrementando sus servicios educativos, informativos y culturales a pesar de las reducciones presupuestarias, todo esto lo efectúan con la finalidad de satisfacer las necesidades educativas a los usuarios y van siendo reconocidas como instituciones que hacen bien a la comunidad y que merece la pena conservar. Pero esta labor se tiene que traducir ya en una mejora de la financiación, o no se podrá sostener un nivel de servicio adecuado a las necesidades sociales.

Por otro aspecto las bibliotecas se deben a constante cambios significativos, los cuales están en las prácticas de homologar los procesos automatizados de las bibliotecas como entes de recursos continuos, presentando un aspecto directo con los desarrollos técnicos de las bibliotecas del siglo XXI.

El usuario virtual al hacer uso de los recursos y servicios virtuales de la biblioteca, tiene que ser estudiado desde el nivel de comportamiento de búsqueda de información en sistemas de información, y no de la misma forma que el usuario presencial, pues el contexto y los medios en los que hacen uso de la información son distintos, teniendo en cuenta además que el número de usuarios virtuales es cada vez mayor, ya que los servicios virtuales brindan más facilidades de acceso, las carreras a distancia lo exigen y algunas de las herramientas de recolección de datos que emplean las bibliotecas universitarias para estudiar al usuario son virtuales. (Roso&Duran, 2016, p. 78).

El presente trabajo de investigación tuvo como principal objetivo conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de la biblioteca de la Pontifica Universidad Central del Ecuador, sede Manabí, Portoviejo. Para desarrollar este proceso investigativo se planteó un desarrollo sobre la metodología que permitió desarrollar de manera estructurada todos los elementos investigativos, en el

primer momento de la investigación se pretendió un despeje mediante el uso de fichas bibliográficas que destacan el desarrollo teórico sobre las variables de estudios, las aproximaciones bibliográficas parten desde el 2015, hasta el año 2019, destacando la actualización bibliográfica, para el contraste del desarrollo teórico, se aplicó una encuesta sobre ítems de satisfacción de usuarios que fueron validados en una población bajo un margen de error al 2%.

## **OBJETIVO GENERAL**

Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios de la biblioteca de la Pontifica Universidad Central del Ecuador, sede Manabí, Portoviejo.

## **METODOLOGÍA**

Para procesar el desarrollo de la investigación se presentaron dos momentos el primer momento se destacó el desarrollo de fichas bibliográfica que cumple como principal función el destacar la actualización sobre el tema de estudio, se destacan los años 2015- 2016-2017-2018-2019. Que operan de forma actualizada en el marco de desarrollo y los contrastes con los resultados obtenidos. Para desarrollar la función cuantitativa se procedió aplicar una encuesta que media los ítems de satisfacción de usuarios que tomo los siguientes datos:

Población: 100 estudiantes de la Pontifica Universidad Central del Ecuador, sede Manabí, Portoviejo.

Muestra: 48 estudiantes que asisten a la biblioteca de la Pontifica Universidad Central del Ecuador, sede Manabí, Portoviejo.

Margen de error: 2%

Técnica: Encuesta, Búsqueda informacional

Instrumentos: Ficha bibliográfica, Encuesta. (instrumento validado)

## DESARROLLO TEÓRICO

Es indispensable que los profesionales en esta área estén sumamente especializados y capacitados en lo que respecta a la bibliotecológica, puesto que así logran satisfacer las necesidades académicas de los usuarios, realizando sus actividades de manera eficiente como por ejemplo la guía para la elección del libro, revista o documento más adecuado sobre el tema a investigar.

UNESCO (2008), indica que la biblioteca escolar proporciona información e ideas que son fundamentales para desenvolverse con éxito en nuestra sociedad contemporánea, basada en la información y el conocimiento es por ello que debe ajustarse a los requerimientos de los usuarios para lograr satisfacer sus necesidades.

Las personas que asisten eventualmente a las bibliotecas tienden a desarrollar habilidades de aprendizaje y actitud crítica ante diversas situaciones o elementos, ante ello es importante indicar que una biblioteca que cuente con los recursos necesarios va a permitir que los usuarios decidan, interpreten o cuestionen la información con la finalidad de tomar decisiones libres y equilibradas.

Las nuevas tecnológicas son de gran importancia en las bibliotecas puesto que permiten a los usuarios adaptarse a cada una de ellas y encontrar información actualizada, logrando así un aprendizaje continuo sobre diversos temas, además cuando existen materiales novedosos y profesionales capaces de brindar información precisa las personas se motivan a asistir a estas instituciones.

Es necesario la formación profesional y permanente para los individuos que ofrecen sus servicios en las bibliotecas, para lo cual se debe tener materiales actualizados, con textos adecuados y buena calidad, puesto que los jóvenes siempre buscan información novedosa basada en fundamentaciones y textos científicos para así desarrollar nuevas habilidades y obtener más conocimientos sobre lo que se ha explicado en el salón de clases.

Romero (2012), 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.

Al momento de investigar a los usuarios sobre la atención que brindan los profesionales en las bibliotecas es necesario utilizar ciertas técnicas que permitan recolectar información verídica y precisa, para ello se deben utilizar encuestas en las que se formulen preguntas sobre las fortalezas y habilidades de estas instituciones lo que permitirá corregir y perfeccionar cada uno de los errores.

Según Silvia y Ulloa (2010), “para que la biblioteca pueda cumplir sus objetivos y satisfacer las necesidades de los usuarios, se hace necesario contar con un buen conjunto de libros, el cual debe estar enmarcado dentro de las políticas de la institución”.

Latorre y Sánchez (2008), manifiestan que la proximidad física y la atención personalizada en las bibliotecas sin duda mejora, por una parte, la satisfacción del usuario respecto a la demanda planteada mediante una búsqueda mucho más directa, y por otra parte mejora la organización del trabajo interno bibliotecario a la hora de intentar satisfacer las potenciales demandas de información.

Gómez (2017), enuncia que las bibliotecas han reaccionado incrementando sus servicios educativos, informativos y culturales a pesar de las reducciones presupuestarias, todo esto lo efectúan con la finalidad de satisfacer las necesidades educativas a los usuarios y van siendo reconocidas como instituciones que hacen bien a la comunidad y que merece la pena conservar. Pero esta labor se tiene que traducir ya en una mejora de la financiación, o no se podrá sostener un nivel de servicio adecuado a las necesidades sociales.

Por lo general la mayoría de las bibliotecas tienen un presupuesto reducido o limitado, sin embargo, es importante que se incrementen nuevos servicios ya que en la actualidad no solamente deben existir espacios reservados a la lectura o al estudio individual, sino también para la integración, la participación, el intercambio cultural, el aprendizaje grupal y comunitario.

*Sieghart (2014), afirma que para los usuarios es de gran satisfacción asistir a la biblioteca y que exista la posibilidad de préstamos de libros y otros materiales, para investigar o estudiar a veces con otros colegas, y en un 20 % se acude para utilizar la red wifi. Hay un deseo creciente de más servicios relacionados con lo digital en sentido amplio: formación en competencias digitales, acceso a e-books, información web de interés local, etcétera.*

Las bibliotecas deben ser uno de los centros o instituciones más valorados por los ciudadanos, y es por ello que los profesionales bibliotecarios tienen un papel relevante, puesto que la calidad de servicios prestados depende totalmente de ellos. Por lo tanto, se debe trabajar y efectuar las actividades con habilidades, competencias y conocimientos adquiridos a lo largo de proceso académico para lograr resultados exitosos.

Edean (2014), manifiesta que el usuario es un sujeto que determina la organización de adscripción donde logra entrar a la biblioteca y superar las otras barreras del acceso para solicitar, buscar, recuperar y utilizar alguno de los recursos de información que se ofrecen en la colección, o que solicita un dato o información, o que desea utilizar las instalaciones que se tienen disponibles.

Casado (2017), indica que la gestión de la calidad está orientada principalmente a la satisfacción del usuario, que se ha convertido en uno de los protagonistas de los sistemas de información; uno de los métodos para lograrlo es realizando un proceso de evaluación de biblioteca.

Para estudiar o evaluar la interacción que existe entre el usuario y los bibliotecólogos se debe efectuar mediante un modelo de comunicación, el cual debe entenderse como un proceso para transmitir la información en el que se incluye una fuente que se exprese, un medio que transmita el mensaje eficientemente y uno o más receptores quienes entiendan totalmente el procedimiento que se está ejecutando.

Arriola y Butrón (2008), precisan que la forma de evaluar la satisfacción de los usuarios ha cambiado, y uno de los principales motivos consiste en las exigencias de los usuarios, que tienen cada vez más necesidades y requieren de nuevos servicios. Esto, unido a las ganas de ofrecer servicios de calidad, ha hecho que las bibliotecas necesiten más que nunca evaluarse y hacerlo de manera continua.

Los estudios que se efectúan a los usuarios sobre el nivel de satisfacción permiten conocer a cabalidad las falencias que existen en las bibliotecas y los servicios que prestan los profesionales, teniendo en cuenta que son muchos los criterios o fuentes de información con los que se determina un resultado. Es importante que las bibliotecas desempeñen adecuadamente su papel activo en el proceso de transferencia de la información.

Según Calva (2009), “en las bibliotecas públicas se atiende a un público muy variado, formado por personas con necesidades muy distintas y, por eso, es preciso primeramente detectarlas, identificarlas y analizarlas para poder satisfacerlas”.

Los estudios que se realizan en las bibliotecas no solamente permiten conocer el grado de satisfacción en los usuarios sino también buscan conocer la manera en que los usuarios hacen uso de la biblioteca, es decir como ayuda en el proceso investigativo o educativo; además permite analizar de manera efectiva las principales carencias, situaciones o dificultades en la búsqueda de información.

Civallero (2011), expresa que es el bibliotecario el que ayuda al usuario a satisfacer e identificar sus necesidades informativas, formativas o recreativas, el que lo guía de manera oportuna hacia el material pertinente, localizado entre un cúmulo de documentos. En sus manos descansa una poderosa herramienta de aprendizaje, de mejora, de desarrollo, de investigación.

Verdecia y Núñez (2012), hacen referencia que “un número considerable de investigaciones se ha ocupado del uso de fuentes de información; sin embargo, los trabajos sobre usuarios de la información y sus necesidades son mucho más escasos”.

Todos los estudios realizados en las bibliotecas para identificar el nivel de satisfacción de usuarios deben partir de la determinación de objetivos, es decir en forma clara y precisa de lo que se quiere alcanzar con él. De todo lo elaborado va a depender el desarrollo y la eficiencia del estudio, pero se debe tener en cuenta las características del centro y los usuarios a los cuales se le aplicará la encuesta. Por este sentido es importante destacar lo que afirma:

*Volder, González y Gutiérrez (2014) mencionan que a las características de la biblioteca actual, se incorporan ahora nuevas formas y herramientas para la comunicación interpersonal en espacios virtuales, que propician una relación, más participativa y colaborativa entre las bibliotecas y sus usuarios, este vínculo particular y personal se establece a partir de la necesidad de difundir satisfacer y mejorar servicios por parte de la biblioteca; de colaborar y compartir contenido por parte del usuario.*

Fernández (2011), enuncia que es “importante que, en las bibliotecas se mantenga una comunicación más fluida y directa con los usuarios, conocer mejor las necesidades para lograr satisfacerlas, mejorar los servicios y la percepción de la comunidad universitaria sobre la biblioteca”.

En una biblioteca debe existir siempre la participación activa de los usuarios siendo una parte integral del proceso de interacción, es decir que se tenga en cuenta la opinión sobre los recursos existentes y los servicios ofrecidos, puesto que a través de la comunicación se pueden detectar necesidades y hacer frente a cada una de ellas, logrando un mayor nivel de satisfacción en el proceso de información - búsqueda.

Fuentes (2012), señala que “el análisis de los factores dependientes del usuario, de la unidad de información (recursos) y de las propias fuentes (documentos), podrán ayudar a la evaluación de la satisfacción”.

Herrera, López, et al. (2008) mencionan que las bibliotecas universitarias están asumiendo con claridad un compromiso de calidad, pues tanto la administración como los usuarios la están demandando, esta situación ha llevado a estas bibliotecas a interesarse por conocer el grado de satisfacción que muestran los usuarios con los servicios.

Para Ochoa (2017), es de gran importancia distinguir entre la satisfacción que experimenta el usuario al dirigir una consulta al personal de la biblioteca y, por otro lado, la efectividad que él mismo percibe con respecto a la calidad del material de consulta que se ofrece en la misma. Aunque aparentemente se está hablando de lo mismo, existe una diferencia relevante entre ambos servicios, pues en realidad lo que le interesa a la persona que recurre a una biblioteca es acceder a la información requerida, pero también le importa la manera en que su solicitud fue atendida por el personal de servicio.



Acosta (2014), expone que “la biblioteca es un excelente instrumento vital e insustituible, de acompañamiento dentro de la escuela; desde tiempos remotos, se ha constituido en una herramienta indispensable para satisfacer las necesidades informativas, culturales, recreativas de los individuos”.

Las bibliotecas universitarias se encuentran en la actualidad en un momento de transición, es decir en un cambio continuo, del cual deben hacer frente a los numerosos retos y oportunidades que devienen de las transformaciones en su entorno, esto incluye la obligatoria rendición de cuentas ante sus instituciones y la competitividad por la financiación y el impacto de la tecnología de los nuevos modelos de enseñanza y de comunicación científica.

La elección de las técnicas para evaluar la calidad de los servicios prestados o la satisfacción de los usuarios no debe ser nunca objeto del azar o de la improvisación, sino que debe responder a las necesidades de información detectadas de forma previa en el proceso de planificación y ajustarse a los objetivos de la misma; además, debe tener en cuenta los recursos disponibles para la realización del estudio.

Herrera y López (2015), expresan que “los estudios de usuarios, y más concretamente de la satisfacción de los mismos con los servicios, es algo nuevo en las bibliotecas universitarias, de hecho, son muy pocas las que cuentan con estudios de este tipo. Incluso en países más avanzados, como pueda ser Francia, estos tipos de estudios son poco abundantes”.

En los estudios que se realizan a las bibliotecas se puede evidenciar que los usuarios no conocen exactamente lo que necesitan en términos de información y por lo tanto no expresan completamente sus necesidades de información, para ello los bibliotecólogos deben estar suministrar una buena orientación y actualizarse en su especialidad para enfrentar este y nuevos problemas o proyectos.

Vasconcelos y Sirihal (2015), declaran que los estudios sobre la satisfacción de usuarios se comienzan a realizar de forma embrionaria a principios del siglo XX y adoptan la forma de trabajos científicos a partir de los años 40 y 50, momento en que se centran en analizar patrones de uso de fuentes de información en grupos de científicos y tecnólogos. Desde entonces se han planteado distintos enfoques en la realización de estos estudios.

González (2018), expresa que es necesario plantear nuevos servicios junto con la mejora y racionalización de los elementos existentes puesto la necesaria satisfacción de los usuarios hace imprescindible afrontar la planificación desde el estudio de los mismos, de sus necesidades, motivaciones, requisitos y actitud hacia la biblioteca.

Fernández y González (2015), manifiestan que las bibliotecas tradicionalmente han ofrecido servicios que pueden y deben considerarse como de apoyo a la investigación, aunque estos no hayan sido concebidos como tales. Se incluyen aquí servicios como los de préstamo interbibliotecario o los de referencia, que alcanzan su mejor expresión en entornos académicos, aunque son también habituales en otros tipos de bibliotecas para la satisfacción de sus necesidades. Sin embargo, la emergencia de la investigación como un factor crítico para la evaluación sitúa a los servicios de apoyo a la investigación como uno de los aspectos que mayor desarrollo está teniendo en la actualidad y que, previsiblemente, más evolucionará en los próximos años.

Rozo y Duran (2016), expresan que los usuarios de la información constituyen un aspecto relevante dentro de las unidades de información para saber cuáles son sus necesidades y sus niveles de satisfacción, conocer qué servicios consideran útiles, qué tipo de lectura les interesa y para qué la usan.

Andaur (2018), opina:

*“Que el uso de instrumentos que permitan realizar el estudio de la experiencia o satisfacción de los usuarios desde una perspectiva cuantitativa es de gran valor para establecer prioridades en la realización de acciones de mejora”.*

Al realizar un estudio se deben tener en cuenta varios modelos que guían la comprensión del comportamiento del usuario en tres niveles, el comportamiento informacional, el comportamiento de búsqueda de información y comportamiento de búsqueda de información en sistemas de información. Con estos modelos se permite estudiar el comportamiento del usuario y del personal desde distintas variables y contextos.

Felicio y Veloso (2015), enuncian al modelo LibQual como una herramienta que permite realizar la observación de la calidad de los servicios bibliotecarios o la satisfacción de los usuarios, a partir de los datos que se proporcionan mediante el test aplicado a cada una de las personas.

El modelo LibQual es considerada una encuesta que permite medir la calidad de servicio que prestan las bibliotecas universitarias o escolares de acuerdo a las opiniones que tienen los usuarios sobre ella. Es decir que detecta la calidad de los servicios a partir de la percepción de las personas que asisten a estos centros o instituciones, se realiza con la finalidad de mejorar en los aspectos que se encuentran debilitados.

Tal como lo expresa Osorio, Pizarro, y Riveros (2010) el modelo LibQual es una herramienta que permite evaluar la calidad de los servicios que ofrecen las bibliotecas, ya que utiliza este modelo con la finalidad de construir un instrumento que permita evaluar la satisfacción de los usuarios y la

calidad de los servicios bibliotecarios ofrecidos por el Sistema de Bibliotecas de una universidad pública.

Lastrero (2018), menciona que la satisfacción de los usuarios se sitúa en la prioridad de la gestión de archivos, bibliotecas, centros de documentación con independencia de sus dimensiones, alcance y modelo de difusión, de ahí la relevancia de la recopilación de datos que midan de manera fiable y científica los rendimientos de los servicios. Estos datos servirán de bases para planificar, modificar, mejorar o cambiar los recursos documentales, humanos y tecnológicos. Los estudios de usuarios equivalen a evaluaciones de la calidad de los servicios, ya que los resultados se fundamentarán en la valoración de los usuarios.

Andrews; Wright y Raskin (2016), expresan que cuando se realiza un rediseño de los espacios, hay que evaluar su uso por los usuarios, es decir; adaptarlos y modificarlos para que se adecuen a sus necesidades cambiantes de aprendizaje. La evaluación de los espacios para adaptarlos permitirá estar seguros de se sigue integrados en el aprendizaje y la investigación de los estudiantes y docentes.

Marquina (2016), considera que el **bibliotecario/a es el conector** entre las necesidades de los usuarios y los servicios que oferta la biblioteca. El bibliotecario/a es el motor de la biblioteca, es el que dinamiza y pone en marcha a la biblioteca y la conexión con su comunidad.

Los profesionales competentes de una biblioteca son aquellos que deben estar formados en su profesión y tener conocimiento de otras disciplinas, es decir que sean multidisciplinarios, ya que esto servirá para responder a las solicitudes de los usuarios, conocer los procesos y servicios que ofrece la biblioteca. Además, debe tener en cuenta los objetivos de la biblioteca para acompañar a las investigaciones de los programas académicos.

Boosinger et al (2016) mencionan que los bibliotecarios evidenciando los cambios en la enseñanza y el aprendizaje en las instituciones, intentan adaptarse a cada uno de ellos para asegurar la satisfacción en lo que respecta a la educación y que sus espacios, servicios y recursos respondan convenientemente a estas nuevas exigencias, ofreciendo de esta forma espacios de apoyo a las actividades de aprendizaje de los alumnos fuera del aula.

Pérez, Lores, Pérez et al. (2014) hacen referencia que 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.

Una buena evaluación de los servicios, solo se puede lograr cuando han sido identificadas las necesidades de información de los usuarios y el nivel de satisfacción alcanzado por ellos, factor éste que no se debe dejarse a un lado, sino que debe indagarse a través de los estudios de usuarios, por medio de diferentes medios o técnicas como encuestas, entrevistas entre otros.

## RESULTADOS

**Tabla 1. SEXO.**

<i><b>ÍTEMS</b></i>	<i><b>CANTIDAD</b></i>	<i><b>%</b></i>	<i><b>TOTAL</b></i>
Hombre	28	58%	28
Mujer	20	42%	20
	48	100%	48

En la tabla 1, se puede observar que el 58% de los usuarios que asisten a la biblioteca son de sexo hombres, y que el 42% es de sexo mujer, esto indica que la población académica que asiste a la biblioteca es de sexo masculino, El bibliotecario actual debe de ser un investigador constante, y generar conocimiento para compartirlo. La ideología de Stallman Richard se resume con este razonamiento: “Todo conocimiento se comparte en la ciencia, y si no es así, es mala ciencia y es un tipo de tiranía” (Acuña, 2014) el bibliotecario debe ser una persona que esté totalmente capacitada para ofrecer un buen servicio al usuario de esta manera ellos podrán realizar un buen trabajo y podrán regresar en busca de ayuda del bibliotecario, el objetivo del bibliotecario es hacer que usuario se sienta satisfecho con la ayuda y brinda por el encargado de la biblioteca. Es donde se puede interpretar que los estados de géneros son precisos sobre el tipo de población.

**Tabla 2. EDAD.**

#	ÍTEMS	CANTIDAD	%	TOTAL
1	(18 a 24 años)	43	90%	43
2	(25 a 35 años)	5	10%	5
3	(36 a 44 años)	0	0%	0
4	(45 a 54 años)	0	0%	0
5	(55 a 64 años)	0	0%	0
6	(más de 64 años)	0	0%	0
			100%	48

En la Tabla 2, se puede observar que el 90% de los usuarios que asisten a la biblioteca oscilan entre 18-24 años, el 10% obedece a los rangos entre los 25-35 años esto significa que la población son edades con rangos entre la juventud universitaria. Las bibliotecas universitarias están asumiendo con claridad un compromiso de calidad, pues tanto la administración como los usuarios la están demandando. Esta situación ha llevado a estas bibliotecas a interesarse por conocer el grado de satisfacción que muestran los usuarios con los servicios. (Castro, 2018) todas las bibliotecas deben de llevar un orden y una finalidad que es la de satisfacer al usuario para que ellos decidan volver al sentirse bien atendido por el bibliotecario.

**Tabla 3. SATISFACCIÓN DE USUARIOS**

VARIABLES	1	2	3	4	5	TOTAL
Localización de la biblioteca	2	1	2	11	30	46
Diseño interior de la biblioteca	2	2	6	17	20	47
Horarios	0	4	3	13	28	48
Iluminación	2	1	2	18	25	48
Clima (temperatura)	2	5	9	9	22	47
Ubicación de libros en estantes	3	5	7	17	15	47
Atención del personal	2	0	1	10	35	48

En la Tabla 3, se puede observar que 30 encuestados respondieron que la localización de la biblioteca es muy buena, 28 encuestados respondieron que son muy satisfactorios los horarios y 35 indicaron que la atención del personal es muy satisfactoria, esto indica que la biblioteca cuenta con un nivel muy elevado frente a la satisfacción de usuarios. La biblioteca es un excelente instrumento vital e insustituible, de acompañamiento dentro de la escuela. Desde tiempos remotos, se ha constituido en una herramienta indispensable para satisfacer las necesidades informativas, culturales, recreativas, etc., de los individuos. Pero, ¿qué es una biblioteca? Según la UNESCO la define como " aquella institución que consiste en una colección organizada de libros, impresos y revistas o de cualquier clase de materiales gráficos y audiovisuales y sus correspondientes servicios del personal para proveer y facilitar el uso de tales materiales según lo requieran las necesidades de información, investigación, educación y esparcimiento de los usuarios." (Adriana, 2014) La satisfacción del usuario más que un simple indicador del rendimiento hemos de considerarlo como un indicador de la calidad de nuestra biblioteca y como un instrumento que nos permite al constante proceso de cambio en que se encuentra la biblioteca y el mundo de la información. (Martin, 2016)

## **CONCLUSIONES**

El desarrollo de la investigación destaca la participación activa de los profesionales en bibliotecología para desarrollar una cultura para la atención de los usuarios de manera especializada y brindar servicios eficientes de manera activa.

Las bibliotecas universitarias deben actualizar los fondos bibliográficos para mejorar los servicios de actualización informacional con el alumnado existente.

Los servicios que ofrece la biblioteca de la biblioteca de la Pontifica Universidad Central del Ecuador, sede Manabí, Portoviejo, son de manera eficiente, destacando de manera efectiva los procesos de la biblioteca y difundiendo sus colecciones de manera operativa

Los servicios de la biblioteca cuentan con un nivel de satisfacción muy bueno, según los resultados obtenidos presentan aspectos muy importantes como son que 30 encuestados respondieron que la localización de la biblioteca es muy buena, 28 encuestados respondieron que son muy satisfactorios los horarios y 35 indicaron que la atención del personal es muy satisfactoria.

## Referencias bibliográficas

Acosta, P. (2014). *Satisfacción de usuarios de la Biblioteca perteneciente a la Escuela Secundaria Básica Nº 18 de Villa Luzuriaga* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Mar del Plata, Argentina. Recuperado de <http://humadoc.mdp.edu.ar:8080/bitstream/handle/123456789/143/ACOSTA-Patricia%20-%20Tesina.pdf?sequence=1>

Acuña (2014). Análisis de satisfacción del usuario, e Ciencias De La Información.

Adriana (2014). Análisis de satisfacción de usuario de la biblioteca PUC, eCiencias De La Información.

Andrews, C., Wright, S., Raskin, H. (2016). Espacios de aprendizaje de bibliotecas: investigar bibliotecas e invertir en los comentarios de los estudiantes. O9 (6), 647-672. Recuperado de [http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/conferences/confsandpreconfs/2015/Andrews\\_Wright.pdf](http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/conferences/confsandpreconfs/2015/Andrews_Wright.pdf)

Arriola, O., y Butrón, K. (2008). Un acercamiento a la evaluación de bibliotecas. Biblioteca universitaria. *Revista de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM*, 11(2), 1-18. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/18415/7/Un%20acercamiento.pdf>

Calva, J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. Recuperado de [132.248.242.6/~publica/conmutarl.php?arch=1&idx=222](http://132.248.242.6/~publica/conmutarl.php?arch=1&idx=222)

Casado, M. (2017). *Hacia la biblioteca ideal. Estudio a los usuarios y no usuarios de las bibliotecas municipales de Huesca* (Tesis de pregrado). Universidad de Extremadura, España.

Castro (2018). Análisis de satisfacción de usuario de la biblioteca PUC, eCiencias De La Información.

Civallero, E. (2011). *El rol de la biblioteca en la inclusión social*. Madrid: SEDIC. Recuperado de [http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/6553/TFGUEx\\_2017\\_Casado\\_Sagarra.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/6553/TFGUEx_2017_Casado_Sagarra.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Edean, R. (2014). *El usuario de la biblioteca*. Recuperado de <https://www.infotecarios.com/el-usuario-de-la-biblioteca/#.XTMzyegzblU>

Felicio, L., y Veloso, C. (2015). Percepción de la calidad de los servicios de las bibliotecas de la Universidad Federal de Ouro en la perspectiva del usuario. *Perspectivas En Ciencias de la información*, 20 (2), 79-99. Recuperado de [http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:JQKaZdhvhVoJ:scholar.google.com/+Felicio,+L.,+y+Veloso,+C.+\(2015\).&hl=es&as\\_sdt=0,5](http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:JQKaZdhvhVoJ:scholar.google.com/+Felicio,+L.,+y+Veloso,+C.+(2015).&hl=es&as_sdt=0,5)

Fernández, J. (2011). *Diseño e implementación de un plan de social media marketing en la Biblioteca de la Universidad de Cádiz* (Tesis de pregrado). Universidad Carlos III de Madrid, España. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/16456/>

Fernández, M., y González, L. (2015). Promoción de la investigación e identidad digital: el caso de la Universidad de da Coruña. *El Profesional de la Información*, 24(5), 656-664. Recuperado de <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2015/sep/14.pdf>



Fuentes, J. (2012). Bibliotecas para un tiempo de crisis: Edificio y personal. *Revista General de Información y Documentación*, 22 (4), 1-14. Recuperado de <file:///C:/Users/hp/Downloads/39658-Texto%20del%20art%C3%ADculo-49798-2-10-20121019.pdf>

Gómez, J. (2017). *Las necesidades de los usuarios y las bibliotecas del futuro*. España: Universidad de Murcia. Recuperado de <http://www.ub.edu/blokdebid/es/content/las-necesidades-de-los-usuarios-y-la-biblioteca-del-futuro-resena-del-informe-de-axiell-2015>

González, L. (2018). Estudios de usuarios en el diseño de servicios bibliotecarios de apoyo a la investigación: estudio de caso. *Biblios*, 72 (9), 1-14. Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1562-47302018000300006&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1562-47302018000300006&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Hernández, P. (2008). *Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. Recuperado de [file:///C:/Users/hp/Downloads/metodos\\_cualitativos%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/hp/Downloads/metodos_cualitativos%20(1).pdf)

Herrera, E., y López, J. (2015). *Estudio de calidad de los servicios de la biblioteca de la Universidad de Alcalá basado en satisfacción de usuarios*. España: Universidad de Granada. Recuperado de [https://biblioteca.uah.es/biblioteca/documentos/encuesta\\_usuarios-2017.pdf](https://biblioteca.uah.es/biblioteca/documentos/encuesta_usuarios-2017.pdf)

Lastro, R. (2018). *Pautas para conocer a los usuarios de las bibliotecas*. Recuperado de <https://soybibliotecario.blogspot.com/2018/01/pautas-para-conocer-los-usuarios-bibliotecas.html>

Latorre, I., y Sanchis, E. (2008). La atención a usuarias y usuarios en bibliotecas especializadas. *Jornadas Españolas de Documentación*, 6 (98), 1-7. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/6495>

Llano, a, Fernández, E, Sánchez, C. (2010). Nivel de satisfacción de usuarios de la biblioteca universitaria de Ciencias Médicas de Sancti Spíritus. *Gaceta Médica Espirituana* , 12(1). 1-12. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/277020335\\_Nivel\\_de\\_satisfaccion\\_de\\_usuarios\\_de\\_la\\_biblioteca\\_universitaria\\_de\\_Ciencias\\_Medicas\\_de\\_Sancti\\_Spiritus](https://www.researchgate.net/publication/277020335_Nivel_de_satisfaccion_de_usuarios_de_la_biblioteca_universitaria_de_Ciencias_Medicas_de_Sancti_Spiritus)

Marquina, J. (2016). *Seis pilares esenciales que hacen que las bibliotecas funcionen*. Recuperado de <https://www.julianmarquina.es/los-6-pilares-esenciales-que-hacen-que-las-bibliotecas-funcionen/>

Martin (2016). la satisfaccion del usuario, eCiencias De La Informacion.

Noa Legrá, M., Muguercia Llácer, M., Durán Morgado, D., Jiménez de Castro Morgado, M., & Durán Pérez, Y. (2017). Satisfacción percibida de usuarios en bibliotecas universitarias de salud en Baracoa. *Revista Información Científica*, 96(6), 1074-1083. Recuperado de <http://www.revinfcientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/1785/3373>

Ochoa, J. (2017). *La satisfacción de los usuarios en el mundo de la información*. Recuperado de <https://www.infotecarios.com/la-satisfaccion-los-usuarios-mundo-la-informacion/#.XTNsZegzbIV>

Osorio, C., Pizarro, S., y Riveros, G. (2010). Propuesta metodológica para la evaluación de la calidad de los servicios en una biblioteca central universitaria. *Serie Bibliotecología y Gestión de Información*, 2 (61), 3–28. Recuperado de [http://eprints.rclis.org/15061/1/Serie\\_N%C2%B0\\_61\\_Propuesta\\_metodologica.pdf](http://eprints.rclis.org/15061/1/Serie_N%C2%B0_61_Propuesta_metodologica.pdf)

Palacios, F. (2008). *La importancia de la biblioteca escolar*. Recuperado de [http://librepensant.blogspot.com/2008/12/la-importancia-de-la-biblioteca-escolar\\_12.html](http://librepensant.blogspot.com/2008/12/la-importancia-de-la-biblioteca-escolar_12.html).

Pérez, A., Lores, A., Pérez, L. et al. (2014). Evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios: un reto actual en bibliotecas médicas. *Correo Científico Médico*, 18 (3), 1-11. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1560-43812014000300026](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812014000300026)

Romero, E. (2012). *El nuevo modelo de la biblioteca universitaria en Chile*. Barcelona: Universidad de Barcelona. Recuperado de [https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/85717/EBRI\\_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/85717/EBRI_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rozo, E, Duran, D. (2016). *DIAGNÓSTICO DEL ESTUDIO DE USUARIOS EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS PRIVADAS DE BOGOTÁ D.C.* (Tesis de pregrado). PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/19923/RozoTorresEdwardAlfredo2016.pdf?sequence=1>

Rozo, E., y Duran, D. (2016). *Diagnóstico del estudio de usuarios en las bibliotecas universitarias privadas de Bogotá* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá. Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/19923/RozoTorresEdwardAlfredo2016.pdf?sequence=1>

Sieghart, W. (2014). *Informe de la biblioteca independiente para Inglaterra*. Londres: Departamento de Cultura, Medios y Deporte. Recuperado de [https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/388989/Independent\\_Library\\_Report-\\_18\\_December.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/388989/Independent_Library_Report-_18_December.pdf)

Silvia, M., y Ulloa, M. (2010). *Implementación de una biblioteca para mejorar el nivel de aprendizaje en los estudiantes del octavo año de educación básica del centro educativo n°22 “Paulino Milán Herrera” de la ciudad de Milagro* (Tesis de Pregrado).

Universidad Estatal de Milagro, Milagro. Recuperado de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1399/3/IMPLEMENTACI%C3%93N%20DE%20UNA%20BIBLIOTECA%20PARA%20MEJORAR%20EL%20NIVEL%20DE.pdf>

UNESCO. (2008). *Manifiesto UNESCO/IFLA sobre la Biblioteca Escolar*. Recuperado en: [www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/school\\_manifesto\\_es.html](http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/school_manifesto_es.html)

Vasconcelos, A., y Sirihal, A. (2015). La práctica informativa de los usuarios de un sistema de información. *Revista de Bibliotecología y Ciencia de la Información*, 54 (9), 51-70. Recuperado de <http://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios/article/view/140>

Verdecia, N., y Núñez. (2012). *Contribución al perfeccionamiento de la gestión de información en la biblioteca del policlínico Tula Aguilera*. Cuba: ACIMED. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1024-94352012000200004&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1024-94352012000200004&lng=es&nrm=iso)

Volder, C., y González, Y., y Gutiérrez FG. (2014). *Las bibliotecas universitarias argentinas en la web 2.0*. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10760/17004>