

ARTÍCULO ORIGINAL

**Nivel de satisfacción de usuarios de la biblioteca de la Universidad de Ciencias Médicas de Las Tunas**

**Satisfaction level of library users of the University of Medical Sciences in Las Tunas**

Edenny Reina Castillo Montes de Oca\*, Sandra Marín García\*, Nuria Gladys Álvarez González\*. Annia Martín Santos\*

\*Universidad de Ciencias Médicas de Las Tunas. Las Tunas, Cuba. **Correspondencia a:** Edenny Reina Castillo Montes de Oca, correo electrónico: edenny@ltu.sld.cu.

Recibido: 12 de julio de 2016

Aprobado: 5 de septiembre de 2016

**RESUMEN**

**Fundamento:** la biblioteca universitaria es un espacio ideal para articular la ciencia, el conocimiento y la cultura.

**Objetivo:** evaluar el nivel de satisfacción que poseen los usuarios de la biblioteca de la Universidad de Ciencias Médicas de Las Tunas sobre los servicios recibidos durante el año 2015.

**Métodos:** se realizó un estudio descriptivo transversal, en una muestra de 200 estudiantes y 125 profesores. Se aplicó un cuestionario para la recogida de la información. Las variables analizadas fueron: satisfacción de los usuarios y servicios prestados.

**Resultados:** el 30,5 % de los estudiantes y el 20 % de los profesores visitaron la biblioteca varias veces a la semana. El préstamo de documentos es el servicio más conocido y utilizado, con un 96 y 75,2 %, respectivamente. El 100 % de los estudiantes y profesores escogen el libro como la fuente de información más utilizada. Se alcanza un grado de satisfacción de los servicios prestados de 84,5 % en los estudiantes y un 94,4 % en los profesores.

**Conclusiones:** se observó buen nivel de satisfacción de los usuarios en la mayoría de los servicios prestados por la biblioteca, siendo los más conocidos el préstamo de documentos y la búsqueda bibliográfica, en ese orden.

**Palabras clave:** BIBLIOTECAS MÉDICAS; SERVICIOS DE BIBLIOTECA; NECESIDADES Y DEMANDAS DE SERVICIOS DE SALUD.

**Descriptor:** BIBLIOTECAS MÉDICAS; SERVICIOS DE BIBLIOTECA; NECESIDADES Y DEMANDAS DE SERVICIOS DE SALUD.

**ABSTRACT**

**Background:** the university library, as any other information system, is an interactive body of people, technology and documents.

**Objective:** to assess the satisfaction level about the services received by the library users of the University of Medical Sciences of Las Tunas.

**Methods:** a cross-sectional, descriptive study was carried out. The population was made up of 200 students and 125 professors. The information was gathered by means of a questionnaire. The variables used in the study were: users' satisfaction and given service.

**Results:** 30,5 % of the students and 20 % of the professors visited the library several times a week. The loan of documents was the service mostly known by students and professors for 96 % and 75,2 %, respectively. 100 % of students and professors choose the book as the most used source of information. The satisfaction level of the services given by the library reached 84,5 % in the students and 94,4 % in the professors.

Citar como: Castillo Montes de Oca ER, Marín García S, Álvarez González NG, Martín Santos A. Nivel de satisfacción de usuarios de la biblioteca de la Universidad de Ciencias Médicas de Las Tunas. Revista Electrónica Dr. Zoilo E. Marinello Vidaurreta. 2016; 41(9). Disponible en: <http://revzoiломarinello.sld.cu/index.php/zmv/article/view/860>.



**Conclusions:** the study showed a good satisfaction level among the users about the services given by the library. The document loan and the bibliographic search, in this order, were the services mostly known by the users.

**Key words:** MEDICAL LIBRARIES; LIBRARY SERVICES; NEEDS AND DEMANDS OF THE HEALTH USERS.

**Descriptors:** LIBRARIES, MEDICAL; LIBRARY SERVICES; HEALTH SERVICES NEEDS AND DEMAND.

## INTRODUCCIÓN

La biblioteca universitaria como cualquier sistema de información es un conjunto interactivo de personas, tecnología y documentos. La American Library Association (ALA) define a la Biblioteca Universitaria como "...biblioteca (o sistema de estas) establecida, mantenida y administrada por una universidad para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios". En esta definición se revela el nexo entre biblioteca, docencia e investigación, es decir, los canales mediante los que se produce y transmite el conocimiento en la universidad. (1)

En estudios consultados la consideran como "un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la universidad/institución en su conjunto (...) Tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, con el fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la universidad / institucionales". (1)

Los tiempos actuales reclaman que los estudiantes universitarios adquieran y desarrollen aptitudes y habilidades en el uso de la información desde su entrada en la enseñanza superior. Sin lugar a dudas, saber buscar, evaluar, interpretar y utilizar la información en cualquiera de sus formas ofrece ventajas al educando de hoy, que se enfrenta a los retos que impone la sociedad de la información y del conocimiento, especialmente Internet, el mayor depósito de conocimientos que la humanidad haya construido en toda su historia. (2)

La biblioteca universitaria es un espacio ideal para articular la ciencia, el conocimiento y la cultura, pero se precisa de un reordenamiento de sus funciones y estructuras que permitan diferenciar, en alguna medida, lo que se ha hecho hasta el momento. No se trata de privilegiar una actividad sustantiva universitaria de otra, sino de ofrecer a cada una lo que le corresponde. (2)

La biblioteca de la Universidad de Ciencias Médicas de Las Tunas comenzó a prestar servicios a estudiantes y profesores en el curso 1982-1983. Se observa que los servicios que están a disposición de los profesores y estudiantes de la universidad no son utilizados al máximo, a pesar de que se realiza divulgación por parte de los trabajadores de la

biblioteca, las bases de datos no son utilizadas suficientemente para realizar búsqueda de información. La biblioteca no cuenta con avances tecnológicos donde los usuarios puedan hacer las búsquedas para sus necesidades informativas y no se ha evaluado el nivel de satisfacción que poseen los usuarios sobre los servicios que brinda, por esta razón se decide hacer la presente investigación, con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios recibidos en la biblioteca de la Universidad de Ciencias Médicas de Las Tunas.

## MATERIALES Y MÉTODOS

Se realizó un estudio descriptivo transversal en la biblioteca de la Universidad de Ciencias Médicas de Las Tunas, durante el año 2015, para describir el nivel de satisfacción de los usuarios. La población fueron los 1357 estudiantes del primer y segundo años de la carrera de Medicina y 200 profesores distribuidos en 18 departamentos. La muestra fue de 200 estudiantes y 125 profesores, según muestreo aleatorio. Las variables fueron: satisfacción de los usuarios y servicios prestados por la biblioteca. Se aplicó un instrumento de recogida de datos y estos fueron procesados mediante la estadística descriptiva.

Al iniciar la búsqueda de la información se contó con el consentimiento informado de la totalidad de los participantes.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En la **tabla 1** se observa que la biblioteca es visitada varias veces a la semana por el 30,5 % de los estudiantes y el 20 % de los profesores; seguido del 27 y el 9,6 % que la visita diariamente. Una vez por semana puede visitar la biblioteca el 25 % de los profesores y el 11 % de los estudiantes, y una vez al mes el 16 y el 9,6 % de estudiantes y profesores, respectivamente; hay estudiantes y profesores que ocasionalmente dedican parte de su tiempo a visitar la biblioteca y esto está representado en un 15,5 y 16 %.

En estudio realizado en la biblioteca de Ciencias Médicas de Sancti Espíritus (3) la asistencia de los estudiantes a la misma es elevada, no comportándose de la misma forma los profesores, coincidiendo con el resultado obtenido en esta investigación.

**TABLA 1. Asistencia a la biblioteca de la Universidad de Ciencias Médicas de Las Tunas según frecuencia, curso 2015 – 2016**

Frecuencia	Estudiantes (n = 200)		Profesores (n = 125)	
	Nº	%	Nº	%
Diariamente	54	27	12	9,6
Varias veces en la semana	61	30,5	25	20
Una vez por semana	22	11	31	25
Una vez al mes	32	16	12	9,6
Ocasionalmente	31	15,5	20	16

**TABLA 2. Conocimiento de los servicios que se prestan en la biblioteca de la Universidad de Ciencias Médicas de Las Tunas, curso 2015 – 2016**

Servicios	Estudiantes (n=200)		Profesores (n=125)	
	Nº	%	Nº	%
Búsqueda bibliográfica	112	56	57	45,6
Préstamo de documentos	192	96	94	75,2
Diseminación Selectiva de la Información	32	16	49	39,2
Educación de usuarios	21	10,5	27	21,6
Verificación de citas	19	9,5	55	44
Extensión bibliotecaria	8	4	12	9,6

La información que se ofrece en la **tabla 2** representa los conocimientos sobre los servicios que se prestan en la biblioteca, alcanzando mayor porcentaje el préstamo de libros a estudiantes y profesores, con un 96 y 75,2 %, respectivamente; le siguen en orden el servicio de búsqueda bibliográfica con un 56 y 45,6 %. El servicio menos conocido por los estudiantes (4 %) y profesores (9,6 %) es el de extensión bibliotecaria, por tanto a ese servicio hay que dirigir acciones capacitantes y de participación, teniendo en cuenta que el modelo tradicional de la biblioteca, conservando sus documentos a la espera de los usuarios, va cambiando a una concepción más acorde con el momento actual, que proclama la biblioteca como organización que contribuye con la formación y educación de la comunidad, mediante sus colecciones y sus servicios de información.

Ruiz Vaca JO plantea que: ... "La evaluación de todas y cada una de las actividades de la biblioteca es indispensable; sin embargo, en los servicios es donde la satisfacción de las necesidades de los usuarios toma un papel preponderante, por lo que su evaluación se torna una tarea de primer orden. Una de las formas de llevar a cabo la evaluación de los servicios han sido los estudios de usuarios; sin embargo, éstos no solamente deben ser la recopilación de meras opiniones, sino deben utilizarse métodos que permitan medir la calidad de los servicios, definida en términos de las

expectativas del usuario y las percepciones sobre los servicios que recibe". (4)

Cañedo Andalia, (5) en su trabajo "Algunas interrogantes útiles en torno a la evaluación cualitativa de los servicios de información", aborda de manera general una serie de interrogantes útiles para facilitar la evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios y de información, que realiza cada cierto período de tiempo una institución como mecanismo para evaluar su gestión.

Es importante cuando se analiza el trabajo realizado por una biblioteca, estudiar lo cuantitativo y lo cualitativo de su quehacer, y para esto es oportuno hacerse algunas preguntas sobre el desempeño de las principales entidades a evaluar en un servicio: el usuario, la necesidad, el producto, el servicio y el bibliotecario o trabajador de la información.

En la **tabla 3** se observa que la fuente de información más utilizada sigue siendo el libro para el 100 %; el periódico es muy utilizado y quedó representado por el 69,5 % de los estudiantes y el 100 % de los profesores; las revistas (78,5 y 65 %), los folletos (75,5 y 61,6 %). Queda claro que los profesores utilizan más las tesis (94 %) que los estudiantes (38 %), esto no constituye un problema, pues en pocas ocasiones se indica al alumno buscar información en las tesis que son documentos no publicados (literatura gris) y que solo se utilizan para hacer alguna consulta en la sala de lectura.

**TABLA 3. Utilización de las fuentes de información de la biblioteca por los estudiantes y profesores de la Universidad de Ciencias Médicas de Las Tunas, curso 2015 – 2016**

Fuentes de información utilizadas	Estudiantes (n=200)		Profesores (n=125)	
	Nº	%	Nº	%
Libros	200	100	100	100
Revistas	157	78,5	81	65
Folletos	151	75,5	77	61,6
Tesis	76	38	94	75,2
Periódicos	139	69,5	100	100
Obras de referencia	112	56	89	71,2

En un estudio, realizado en la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán sobre hábitos de lectura en estudiantes, se pudo conocer que el 61,4 % considera que la lectura le ayuda a conocer diversas culturas, el 30,8 % a conocer palabras desconocidas y el 3,8 % practica la lectura porque quieren enriquecerse y conocer mayores palabras para la mejora de la ortografía. (6)

El estudio "Hábitos de lectura en alumnos universitarios de carreras de ciencia y de tecnología" constituye un diagnóstico preliminar sobre los hábitos de lectura de 158 estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Buenos Aires, llevado a cabo mediante una encuesta escrita. A partir de los resultados obtenidos, se concluye que los estudiantes destacan que el libro impreso continúa siendo el vehículo principal de lectura. (7)

El libro, durante varios siglos una de las fuentes de información por antonomasia, objeto de atención y dedicación de literatos, investigadores, bibliógrafos y de la sociedad en general, elemento nuclear en bibliotecas, germen de todo tipo de iniciativas, ha experimentado cambios sustanciales en los últimos años de manos de la tecnología. (8)

Según una pequeña encuesta a los 16 usuarios, que asistieron al servicio de la Sala de Lectura de la Biblioteca Médica Nacional de Cuba el día 29 de abril de 2015, todos plantearon la preferencia de la lectura del libro impreso, pues manifiestan, que aunque la adquisición en estos tiempos de la bibliografía o el material actualizado sea en formato digital y los argumentos sean un tanto gastados, no hay nada como el "olor del papel", "el sonido producido al pasar las hojas" o el simple criterio de que "leer en serio implica leer en impreso". (9)

En un estudio de usuarios, realizado en noviembre de 2015 con el objetivo de identificar el comportamiento en la búsqueda de información y el grado de satisfacción en el uso de la colección, perteneciente a la Biblioteca "Samuel Ramos" en la Facultad de Filosofía y Letras (FFyL) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), se obtuvo como resultado que el 91 % de los participantes que mencionaron que preferían materiales impresos o ambos (electrónicos e impresos), mostraron una enorme inclinación hacia los libros, que superó por mucho a los materiales de consulta, que obtuvieron un 3 %, siendo estos el segundo lugar en su preferencia. (10)

**TABLA 4. Nivel de satisfacción de los estudiantes y profesores ante los servicios recibidos en la Biblioteca de la Universidad de Ciencias Médicas de Las Tunas, curso 2015 – 2016**

Nivel de satisfacción	Estudiantes (n=200)		Profesores (n=125)		TOTAL (n=325)	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Satisfecho	175	87,5	118	94,4	293	90,1
Parcialmente satisfecho	14	7	5	4	19	5,8
Insatisfecho	11	5,5	2	1,6	13	4

La **tabla 4** representa la satisfacción que se alcanza por estudiantes y profesores que visitan la biblioteca, manifestándose que el 90,1 % lo están. El 5,8 % plantea que su satisfacción es parcial y en el 4 % no se cumplieron sus necesidades informativas.

La necesidad de información, reflejada en un comportamiento informativo que busca encontrar satisfacción, a veces no culmina de forma positiva, toda vez que el sujeto no logra cubrir la carencia de conocimiento e información acerca de un hecho,

objeto o fenómeno que se le presenta en el desarrollo de sus actividades. De hecho, si después de pasar por el proceso de aparición de una necesidad de información, el sujeto, al llegar a la fase de búsqueda de información, no encuentra el documento con la información que precisa, no logrará cubrir sus carencias, ni mucho menos podrá tener el equilibrio con el medio que lo motivó a tener una necesidad de información. (11)

La evaluación de los servicios constituye una herramienta valiosa para determinar si la biblioteca está respondiendo a las necesidades de los usuarios, teniendo en cuenta que la satisfacción constituye el objetivo primordial de cada centro de información; lo que permite establecer un diagnóstico, identificar limitantes y deficiencias para determinar en qué condiciones se encuentra y definir estrategias que permitan superarlas. La calidad de los servicios debe determinarse desde la satisfacción de los usuarios hasta los trabajos de origen interno, tomando como punto de partida la calidad de la gestión, los procesos técnicos y los resultados de la biblioteca como servicio. (12)

Se requiere que la evaluación de todas y cada una de las actividades de la biblioteca sea indispensable; sin embargo, en los servicios es donde se reflejan las necesidades de los usuarios. Por eso, la evaluación de esta actividad toma un papel preponderante y es considerada como un instrumento importante para determinar qué tan eficaz es la biblioteca, así como para identificar sus expectativas y, con base en los resultados, buscar alternativas que permitan superar sus puntos débiles. (12)

La calidad de los servicios debe determinarse desde la satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios, tomando como punto de partida la calidad de la gestión de la información, los procesos técnicos y los resultados del trabajo de la biblioteca.

### CONCLUSIONES

Existe satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios prestados y a la atención recibida, pero sugieren que se debe mejorar el equipamiento tecnológico y seguir trabajando para lograr la excelencia de los servicios.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. García Reche G, Candil Gutiérrez M, Bustamante Rodríguez AT. Las bibliotecas universitarias en los sistemas bibliotecarios [en línea]. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios; 2004 [citado 5 de septiembre 2016]. p.115-33. Disponible en: [http://www.aab.es/pdfs/baab75\\_76/75a12.pdf](http://www.aab.es/pdfs/baab75_76/75a12.pdf).
2. González Guitián MV, Molina Piñeiro M. Las bibliotecas universitarias: breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos. ACIMED [revista en internet]. 2008, Ago [citado 5 de septiembre 2016]; 18(2): Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352008000800002&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000800002&lng=es).
3. Llano Gil A, Acosta Mursulí TC, Conde Lara E, Bernal Torres M, Manso Fernández E, Sánchez Sánchez C. Nivel de satisfacción de usuarios de la biblioteca universitaria de Ciencias Médicas de Sancti Spíritus. Gaceta Médica Espirituana [revista en internet]. 2010 [citado 5 de septiembre 2016]; 12(1). Disponible en: <http://revgmespirituana.sld.cu/index.php/gme/article/viewArticle/883/795>.
4. Ruiz Vaca JO, Martínez Arellano FF. Evaluación de los Servicios Bibliotecarios y de Información de los estudios de usuarios a la evaluación de la calidad de los servicios [en línea]. La Habana: Infomed; 2010 [citado 5 de septiembre 2016]. p. 1-14. Disponible en: [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/1evaluacion\\_de\\_la\\_calidad\\_en\\_bibliotecas.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/1evaluacion_de_la_calidad_en_bibliotecas.pdf).
5. Cañedo Andalia R. Algunas interrogantes útiles en torno a la evaluación cualitativa de los servicios de información. Acimed [revista en internet]. 2006 [citado 5 de septiembre 2016]; 14(2). Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14\\_2\\_06/aci01206.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_2_06/aci01206.htm).
6. Hernández R. Hábito de la Lectura de los estudiantes de la UPNFM Tegucigalpa. Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán. Informe de Investigación [en línea]. 2013 [citado 5 de septiembre 2016]. Disponible en: <https://metodologiadeinvestigacioncuantitativa.files.wordpress.com/2013/08/habitos-de-lectura-de-los-estudiantes.pdf>.
7. Cornejo JN, Roble, MB, Barrero C, Martín AM. Hábitos de lectura en alumnos universitarios de carreras de ciencia y de tecnología. Revista Eureka sobre Enseñanza y Divulgación de las Ciencias [revista en internet]. 2012 [citado 5 de septiembre 2016]; 9(1). Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/920/92024530011.pdf>.
8. Ricardo Sánchez Y. El libro electrónico en Sala de Lectura. ¿Qué prefieren los usuarios? Repositorio, Biblioteca Médica [en línea]. 2014 [citado 5 de septiembre 2016]. Disponible en: <http://files.sld.cu/bmn/files/2015/05/el-libro-electronico-en-sala-de-lectura.pdf>.
9. Camacho O, Salvador C. Investigaciones sobre las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción en diferentes comunidades: proyectos, avances y resultados. Investigación bibliotecológica [revista en internet]. 2015 [citado 5 de septiembre 2016]; 29(66): 227-231. Disponible

en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-358X2015000200227&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2015000200227&lng=es&tlng=es).

10. Cabrera Becerra GI, Coria Escareño AR, Lara Brígido D, Leal Tránsito JA, López Cortés BL, Mejía Hernández MG. El uso y valor de la información por los usuarios de la Biblioteca Samuel Ramos en la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM. *Zeta, Revista de Bibliotecología y Estudios de la Información* [revista en internet]. 2016, Enero-Junio [citado 5 de septiembre 2016]; (2). Disponible en: [https://revistazetabibliotecologia.files.wordpress.com/2016/07/articulo\\_1\\_z2.pdf](https://revistazetabibliotecologia.files.wordpress.com/2016/07/articulo_1_z2.pdf).
11. Pérez Pupo A, Lores Cruz A, Pérez Randiche L, Lores Cruz A, Díaz Rojas YV. Evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios: un reto actual en bibliotecas médicas. *CCM* [revista en internet]. 2014, Sep [citado 5 de septiembre 2016]; 18(3): 577-592. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1560-43812014000300026&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812014000300026&lng=es).
12. Cuesta Rodríguez F, Guerrero Quesada D, Campillo Torres I, Leyva Mederos A, Cano Inclán A, Cabrera Morales I. Diseño de un modelo para la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias. *Rev. cuba. inf. cienc. salud* [revista en internet]. 2013, Sep [citado 5 de septiembre 2016]; 24(3): 269-288. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-21132013000300005&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132013000300005&lng=es).

Copyright Revista Electrónica Dr. Zoilo E. Marinello Vidaurreta. Este artículo está bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento – No Comercial – Sin Obra Derivada 4.0 Internacional](#), los lectores pueden realizar copias y distribución de los contenidos por cualquier medio, siempre que se mantenga el reconocimiento de sus autores, no se haga uso comercial de las obras, ni se realice modificación de sus contenidos.