Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Letras y Ciencias Humanas
Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información

Calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la Biblioteca Central de la Universidad de San Martín de Porres (USMP), 2026

TESIS

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información

AUTOR

Katherine Magdalena MORALES RAMIREZ

ASESOR

Elizabeth HUISA VERIA

Lima, Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Morales, K. (2026). *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la Biblioteca Central de la Universidad de San Martín de Porres (USMP), 2026*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Katherine Magdalena Morales Ramirez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75123017
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-5803-6338
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Elizabeth Huisa Veria
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	09779795
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-2322-6868
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Rosalía Quiroz Papa de García
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08479121
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Martín Alonso Estrada Cuzcano
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08435943
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Carlos Javier Rojas Lázaro
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08954040
Datos de investigación	

Línea de investigación	E.01.03.02 Gestión de la información y del conocimiento
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Santa Anita Latitud: -12.044186 Longitud: -76.967348
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Marzo 2026 - octubre 2026
URL de disciplinas OCDE	Ciencias de la Información https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.08.02 Bibliotecología https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.08.03

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

A los veintisiete días del mes de octubre del dos mil veintiséis, a las diez horas, en acto público se reúne el Jurado de sustentación integrado por los siguientes profesores del Departamento Académico de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos:

Rosalía Quiroz Papa de García	Presidente
Elizabeth Huisa Veria	Asesor
Martín Alonso Estrada Cuzcano	Informante
Carlos Javier Rojas Lazaro	Informante

Con el fin de recibir la sustentación de la tesis**: CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES (USMP), 2026,** presentado por la bachiller **KATHERINE MAGDALENA MORALES RAMIREZ.**

Concluida la sustentación, el jurado procedió a la calificación con el siguiente resultado:

Aprobado con mención honrosa

números (17) Letras (Diecisiete)

Luego del proceso de sustentación y la calificación correspondiente, se le comunicó al graduando el resultado obtenido y el Jurado recomienda a la Facultad que se le otorgue el título profesional de **Licenciada** en Bibliotecología y Ciencias de la Información.

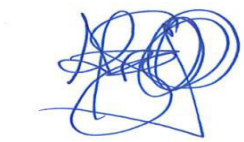
Siendo las once horas, se concluyó el acto por lo cual, los miembros del jurado dan fe de lo actuado firmando la presente Acta.



Dra. Rosalía Quiroz Papa de García
Presidente (Principal)



Dra. Elizabeth Huisa Veria
Asesor (Principal)



Dr. Martín Alonso Estrada Cuzcano
Informante (Principal)



Mg. Carlos Javier Rojas Lazaro
Informante (Auxiliar)

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE
SAN MARCOS
Universidad del Perú, Decana de América

Anexo 1
CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Elizabeth Huisa Veria en mi condición de asesora acreditada con Dictamen N.° 006-2026-D-FLCH/UNMSM de la Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la tesis, cuyo título es **CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES (USMP), 2026**, presentado por la bachiller **KATHERINE MAGDALENA MORALES RAMIREZ** para optar el título profesional de licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información, CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el 9% de similitud, nivel PERMITIDO para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional.**

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del título profesional de licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Lima, 21 de octubre del 2026



DNI: 08435943
Dra. Elizabeth Huisa Veria

* Según corresponda: bachiller, magíster, doctor; título profesional o título de segunda especialidad
La vigencia del presente certificado corresponde a un período de noventa (90) días desde la fecha de su emisión; siempre que no haya observaciones en el texto durante el proceso de revisión por el jurado informante o surja alguna contingencia.

DEDICATORIA

A mis amados padres, Eloy Morales y Santa Ramirez, cuyo amor incondicional, esfuerzo constante y enseñanzas de vida han sido los pilares fundamentales para la culminación de este logro. Gracias por su fe ciega en mí, por ser mi mayor refugio y por inspirarme a superarme en cada etapa de mi camino.

De manera muy especial, a mis hermanos, Diana y Romel, por su compañía constante, sus palabras de aliento y por compartir a mi lado cada paso de este trayecto. Su presencia en mi vida es un motor fundamental para seguir adelante. Este logro es, sin duda, un triunfo de todos nosotros como familia.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarme la salud, la sabiduría y la fortaleza necesarias para recorrer este camino y superar cada desafío en la realización de este trabajo académico.

A mi asesora, por su valiosa orientación, guía y rigor académico, que contribuyeron decididamente a fortalecer la calidad de esta investigación.

A la Biblioteca Central de la Universidad de San Martín de Porres, por brindarme las facilidades y el permiso institucional necesario para el desarrollo y ejecución de esta tesis en sus instalaciones.

A mis colegas y amigos, por su valiosa compañía, constante motivación y por hacer de este recorrido un aprendizaje compartido y sumamente enriquecedor.

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN 7

INTRODUCCIÓN 10

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 12

1.1 Descripción del problema de investigación 12

1.2 Definición del problema 13

1.3 Objetivos 14

1.4 Justificación e importancia de la investigación 14

1.5 Hallazgos y limitaciones de la investigación 15

CAPÍTULO II: REVISIÓN DE LITERATURA 17

2.1 Antecedentes del estudio 17

2.2 Bases teóricas, marco teórico 24

2.2.1 calidad del servicio 24

2.2.2 Satisfacción del usuario 32

2.3 Definición de términos o categorías de análisis 35

2.3.1 Definición de términos de búsqueda 35

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES 37

3.1 Hipótesis 37

3.2 Variables 37

3.3 Operacionalización de variables 38

3.3.1 Matriz de consistencia 40

CAPÍTULO IV: MATERIALES Y MÉTODOS 42

4.1 Área de estudio 42

4.2. Diseño de investigación 42
4.2.1 Enfoque de investigación 43
4.2.2 Tipo de investigación 43
4.3 Población y muestra 44
4.4 Procedimiento, técnicas e instrumento de recolección de datos 46
4.4.1 Técnica de recolección de datos 46
4.4.2 Instrumento de recolección de datos 46
4.4.3 Procedimiento de recolección de datos 47
4.5 Análisis estadístico 49
4.5.1 Confiabilidad del instrumento (Prueba Piloto) 49
4.5.2 Resultados de la prueba de Normalidad 50
4.5.3 Criterios para el contraste de hipótesis 51
CAPÍTULO V: RESULTADOS 53
5.1 Análisis descriptivo 53
5.1.1 Variable: calidad del servicio 53
5.1.2 Variable: satisfacción del usuario 59
5.2 Análisis inferencial y prueba de hipótesis 68
5.2.1 Contrastación de la hipótesis general 69
5.2.2 Contrastación de la hipótesis específica 1 69
5.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 2 72
5.2.4 Contrastación de la hipótesis específica 3 73
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 76
6.1 Conclusiones 76
6.2 Recomendaciones 78

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 80
ANEXOS 88
ANEXO 1: CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO 89
ANEXO 2: CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 91
ANEXO 3: FORMULARIO DIGITAL DE APLICACIÓN (GOOGLE FORMS) 94

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del usuario de la Biblioteca Central de la Universidad de San Martín de Porres (USMP), 2026. La metodología adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con un nivel correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. Se empleó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario bajo la escala de Likert a una muestra de 372 participantes.

Los resultados revelaron la existencia de una relación significativa y directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, obteniéndose un coeficiente Rho de Spearman de 0.357 lo cual indica una correlación de intensidad moderada. Se hallaron correlaciones significativas en las dimensiones de infraestructura física (0.599), acervo bibliográfico físico (0.629) y acervo bibliográfico virtual (0.643).

Se concluyó que la satisfacción en la Biblioteca Central de la USMP depende de la calidad del servicio percibida por el usuario. Los hallazgos revelan que el usuario de la Biblioteca Central valora contar con instalaciones cómodas y un fondo impreso disponible, pero manifiesta una clara preferencia por los entornos digitales. Finalmente, poder consultar bases de datos y colecciones virtuales de manera remota se consolida como la experiencia más satisfactoria para cubrir sus necesidades de estudio e investigación en la Biblioteca Central de la USMP.

Palabras clave: calidad del servicio, satisfacción del usuario, biblioteca universitaria, evaluación de bibliotecas, USMP.

Línea de investigación

Línea Institucional

E.01 Información, conocimiento, comunicación científica y tecnologías

Líneas de investigación de facultad

E.01.03.02 Gestión de la información y del conocimiento

ODS principal

ODS 9 – Industria, innovación e infraestructura (meta 9.5, investigación e innovación; meta 9.c, acceso a las TIC)

ODS secundarias

ODS 4 – Educación de calidad (meta 4.4, competencias en TIC)

ODS 16 – Paz, justicia e instituciones sólidas (meta 16.10, acceso a la información)

ABSTRACT

The objective of the research was to establish the relationship between service quality and user satisfaction at the Main Library of the Universidad de San Martín de Porres (USMP), 2026. The methodology adopted a quantitative, basic approach, with a correlational level and a non-experimental, cross-sectional design. A survey technique was employed, using a Likert-scale questionnaire administered to a sample of 372 participants.

The results revealed a significant and direct relationship between service quality and user satisfaction, yielding a Spearman's Rho coefficient of 0.357, indicating a moderate correlation. Significant correlations were also found in the dimensions of physical infrastructure (0.599), physical bibliographic collection (0.629), and virtual bibliographic collection (0.643).

It was concluded that user satisfaction at the USMP Main Library depends on the service quality perceived by the user. The findings reveal that library users value having comfortable facilities and an available printed collection, but show a clear preference for digital environments. Finally, being able to remotely consult databases and virtual collections is established as the most satisfying experience to meet their study and research needs at the USMP Main Library.

Keywords: Service quality, user satisfaction, academic library, library evaluation, USMP.

INTRODUCCIÓN

En el ámbito de la educación superior contemporánea, las instituciones universitarias enfrentan la necesidad de consolidar sistemas de información que respalden eficazmente sus fines académicos e investigativos. Fonte y Ledesma (2023) sostienen que, dentro de la infraestructura universitaria, el servicio bibliotecario desempeña un rol central, ya que es el soporte que sustenta las actividades de docencia, investigación y extensión cultural. La eficacia de este servicio es, por tanto, un indicador directo del compromiso institucional con la formación integral y un pilar fundamental para el rendimiento académico de los estudiantes.

En el contexto de las universidades peruanas, y específicamente en la Universidad de San Martín de Porres (USMP), la Biblioteca Central se enfrenta al desafío constante de modernizar sus procesos, colecciones y recursos para atender a una comunidad académica cada vez más exigente. Si bien la institución invierte en tecnología y recursos de información, resulta fundamental evaluar científicamente la efectividad de dichas acciones desde la perspectiva del estudiante, determinando cómo la calidad técnica y humana del servicio impacta de manera concreta en el nivel de satisfacción de sus usuarios.

A la fecha, es vital entender el grado de conexión entre las dimensiones de la calidad del servicio y la percepción general de satisfacción que tienen sus usuarios. Esta relación es fundamental para la toma de decisiones estratégicas, pues al identificar qué componentes de la calidad impactan en mayor medida en la satisfacción, la dirección de la Biblioteca Central de la USMP puede priorizar la optimización de recursos con mayor precisión y eficacia.

Bajo este contexto, la presente investigación de enfoque cuantitativo, alcance correlacional y diseño no experimental de corte transversal se propone como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios de la

Biblioteca Central de la Universidad de San Martín de Porres en el año 2026. Para dar cumplimiento a esta meta, el estudio delimita sus objetivos específicos en la evaluación de la relación entre cada una de las tres dimensiones clave del servicio, las cuales comprenden la infraestructura, el acervo bibliográfico físico y el acervo bibliográfico virtual, respecto al nivel de satisfacción del usuario, abordado desde sus expectativas, calidad percibida, valor percibido, atención de quejas y fidelidad.

Finalmente, la investigación se organiza en seis capítulos: el Capítulo I desarrolla el problema de investigación, la justificación y los objetivos; el Capítulo II contiene el Marco Teórico, con los antecedentes y las bases teóricas de las variables; el Capítulo III expone las hipótesis formuladas además de las variables utilizadas; el Capítulo IV presenta los Materiales y Métodos, detallando el enfoque, diseño, población, muestra e instrumentos; el Capítulo V aborda los resultados hallados al ejecutar el instrumento y el Capítulo VI presenta las Conclusiones y las Recomendaciones.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del problema de investigación

El Sistema Integrado de Bibliotecas de la USMP constituye el soporte estratégico para la gestión y administración de los recursos de información, orientando a garantizar estándares de calidad homogéneos en todas sus unidades. En este escenario, la Biblioteca Central opera como el referente normativo y operativo; su eficiencia no solo define la experiencia directa del usuario en las salas, sino que establece las pautas para las demás bibliotecas de las facultades y filiales. Sin embargo, las exigencias académicas actuales han cambiado la forma de medir la excelencia de una biblioteca. Ya no es suficiente con mirar la cantidad de las colecciones o el tamaño de la infraestructura física; hoy en día, el indicador crítico de éxito reside en la calidad del servicio percibida y el valor que el usuario experimenta en el desarrollo de sus actividades académicas e investigaciones.

A pesar de las continuas actualizaciones tecnológicas y los esfuerzos del personal, existe un vacío de información diagnóstica: no se cuenta con evidencia estadística actualizada que cuantifique la relación exacta entre la calidad del servicio brindado y la satisfacción de la comunidad universitaria. Tomando como referencia las variables del estudio, resulta imperativo evaluar componentes clave como la infraestructura física, el acervo bibliográfico físico y el acervo bibliográfico virtual. Sin un análisis correlacional de estas variables, las decisiones de mejora corren el riesgo de basarse en supuestos, sin responder de manera exacta a las necesidades informacionales cotidianas de los usuarios.

De no resolver este vacío de conocimiento, la Biblioteca Central se enfrenta al riesgo de un bajo uso de sus plataformas y a una pérdida progresiva de relevancia como soporte de la

investigación científica. Una insatisfacción latente en el usuario no solo debilita el clima académico, sino que afecta directamente los indicadores de calidad que evalúan los organismos de acreditación nacional. En un contexto donde la USMP prioriza la excelencia institucional, no conocer el impacto real de sus servicios críticos se convierte en un obstáculo para mantener sus estándares educativos.

Por estos motivos, surge la necesidad de ejecutar una investigación de alcance correlacional que funcione como un diagnóstico estratégico. Este estudio permitirá establecer de qué manera las dimensiones de la calidad se relacionan con la satisfacción del usuario, proporcionando un marco de evidencia científica aplicable a la realidad institucional durante el periodo 2026-I.

1.2 Definición del problema

- **Problema general**

  ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del usuario de la Biblioteca Central de la Universidad de San Martín de Porres (USMP), 2026-I?

- **Problemas específicos**

A. ¿Cuál es la relación que existe entre la infraestructura y el nivel de satisfacción del usuario de la Biblioteca Central de la Universidad de San Martín de Porres (USMP), 2026-I?

B. ¿Cuál es la relación que existe entre el acervo bibliográfico físico y el nivel de satisfacción del usuario de la Biblioteca Central de la Universidad de San Martín de Porres (USMP), 2026-I?

C. ¿Cuál es la relación que existe entre el acervo bibliográfico virtual y el nivel de satisfacción del usuario de la Biblioteca Central de la Universidad de San Martín de Porres (USMP), 2026-I?

1.3 Objetivos

- **Objetivo general**

  Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del usuario de la Biblioteca Central de la USMP, 2026-I.

- **Objetivos específicos**

  A. Establecer la relación que existe entre la infraestructura y el nivel de satisfacción del usuario de la Biblioteca Central de la Universidad de la USMP, 2026-I.

  B. Establecer la relación que existe entre el acervo bibliográfico físico y el nivel de satisfacción del usuario de la Biblioteca Central de la USMP, 2026-I.

  C. Establecer la relación que existe entre el acervo bibliográfico virtual y el nivel de satisfacción del usuario de la Biblioteca Central de la USMP, 2026-I.

1.4 Justificación e importancia de la investigación

La pertinencia de este estudio se fundamenta desde una perspectiva teórica y científica. La investigación se justifica al aportar datos empíricos actualizados sobre el comportamiento y la interacción de la calidad del servicio dentro del ámbito bibliotecario universitario peruano. Al centrar el análisis en cómo se vinculan la infraestructura, el acervo bibliográfico físico y los recursos virtuales con la respuesta del usuario, el estudio enriquece la literatura académica existente en el campo de las ciencias de la información.

En el contexto actual de la educación superior, este trabajo proporciona un marco de referencia real, documentando y con datos del periodo 2026-I. Los hallazgos servirán como

base conceptual para que futuros investigadores puedan profundizar en la evolución de los soportes informativos, al tiempo que contribuyen al cumplimiento de los indicadores y estándares de calidad exigidos por los organismos de acreditación nacional para el fortalecimiento institucional.

1.5 Hallazgos y limitaciones de la investigación

La ejecución de este estudio presenta ciertas delimitaciones que deben ser consideradas para la interpretación correcta de los datos y el alcance de las conclusiones:

- **Limitación espacial y poblacional:** Esta investigación se llevó a cabo en las instalaciones de la Biblioteca Central de la Universidad de San Martín de Porres (USMP). Por este motivo, los datos obtenidos reflejarán de forma estricta la percepción de los usuarios que hacen uso de los servicios de dicho campus, de modo que los resultados no pretenden generalizarse de manera automática a las demás bibliotecas o filiales que integran el Sistema Integrado de Bibliotecas, cuyas características de espacio, colecciones y cantidad de usuarios estables presentan dinámicas distintas.
- **Limitación metodológica (Sinceridad de respuesta):** Al utilizar el cuestionario como instrumento principal para recoger la información, existe la posibilidad de que surja un margen de subjetividad o sesgo por parte de los alumnos y docentes evaluados. Para reducir este factor, la aplicación del instrumento contemplará un protocolo estricto que garantice el anonimato de los participantes, enfatizando que el uso de sus respuestas tendrá un fin exclusivamente académico y de investigación.
- **Limitación en el alcance de las variables:** El análisis se concentra de manera específica en evaluar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Por lo tanto, se reconoce que existen otros elementos externos (como el

rendimiento académico particular, el clima de las facultades o situaciones personales del estudiante) que podrían intervenir en su estado de satisfacción general y que quedan fuera del alcance del presente diseño correlacional.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes del estudio

La revisión de los antecedentes comprende la selección de investigaciones previas que analizan la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el entorno universitario. Estos estudios proporcionan la base empírica necesaria para el análisis situacional de la presente investigación y se estructuran a continuación en el ámbito nacional e internacional.

2.1.1 Antecedentes nacionales

Comprende las investigaciones desarrolladas en el contexto universitario peruano para analizar el comportamiento de las variables bajo la realidad de la educación superior del país:

- Carranza (2018), en su tesis de maestría titulada *Los estándares de calidad y el grado de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Central USMP 2018,* desarrolló una investigación de enfoque, cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional, evaluando una muestra de 301 estudiantes mediante un cuestionario de 18 preguntas en escala de Likert. El principal hallazgo demostró una correlación positiva muy fuerte de 94.9% entre la calidad y la satisfacción. Específicamente, se hallaron niveles significativos en la cantidad de libros (92.8%), el nivel de servicio (96.8%) y los ambientes físicos (93.7%), confirmando que la biblioteca satisface las necesidades de información de los usuarios. Finalmente, se recomendó adoptar estándares internacionales como CABID o COBUN para futuras evaluaciones y mejorar la difusión de los servicios y capacitaciones vigentes.

- Ramirez (2022), en su tesis de maestría titulada *Gestión administrativa y calidad de servicio de la biblioteca central de una institución privada de educación superior – Lima Metropolitana*, analizó la relación entre la administración institucional y la calidad del servicio bibliotecario. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo y alcance descriptivo-correlacional, aplicándose a una muestra de 120 usuarios mediante cuestionarios estructurados en escala de Likert. Entre sus principales conclusiones, el autor demostró la existencia de una correlación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad percibida, destacando que la optimización del servicio técnico y de atención al usuario dinamiza las actividades de investigación, el aprendizaje y la transferencia de conocimiento dentro del entorno de la educación superior.
- Cardenas (2023), en su investigación de maestría titulada *Gestión de calidad del servicio de la Biblioteca Central y la satisfacción de los usuarios en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*, analizó la conformidad de los alumnos para obtener un diagnóstico que permitiera el desarrollo continuo de la unidad de información. El estudio abordó la problemática de la insatisfacción de los estudiantes provocada por dificultades de acceso, desactualización y la falta de pertinencia de las colecciones. Metodológicamente, el trabajo empleó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y transversal; sobre una muestra de 90 estudiantes, se aplicaron dos cuestionarios enfocados en la calidad del servicio y en la satisfacción estudiantil. La autora concluyó que las mejoras operativas en la infraestructura física y la actualización del acervo documental impactan directamente en la satisfacción de la comunidad universitaria, validando la necesidad de contar con un análisis situacional basados en la percepción del usuario.

- Guerra (2025) en su tesis de maestría titulada *Calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios de la biblioteca de la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima 2019*, analizó la relación entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios en la mencionada unidad de información. El estudio se fundamentó en la evaluación de la atención del personal y las prestaciones brindadas, orientándose a obtener un diagnóstico que facilite la implementación de mejoras institucionales. La investigación siguió un enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo-correlacional. Sobre una muestra de 258 usuarios, se aplicaron dos cuestionarios estandarizados en escala de Likert: la plataforma LibQUAL+ para evaluar la calidad de los servicios y el modelo ACSI (*American Customer Satisfaction Index*) para medir la satisfacción. El autor concluyó que existe una relación directa entre la calidad percibida y la satisfacción de la comunidad académica; asimismo, determinó el impacto clave de acondicionar la infraestructura física y optimizar los accesos a la información para favorecer la experiencia del estudiante.
- Carbajal (2023), en su investigación de maestría titulada *Gestión y satisfacción en usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por COVID-19*, enfocó su análisis en evaluar cómo las prestaciones del servicio, la plataforma informática, la infraestructura y el equipamiento influyeron en la percepción de los usuarios durante dicho periodo. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, transversal y correlacional. Sobre una muestra de 60 integrantes de la comunidad universitaria, se empleó la técnica de la encuesta para recoger la valoración tanto del personal administrativo como de los usuarios. Para la recolección de los datos, se utilizó un instrumento enfocado en la calidad del servicio basado en las pautas del Comité de Bibliotecas Universitarias

Nacionales (COBUN), examinando de este modo la correspondencia entre los recursos brindados y la satisfacción. El autor concluyó la existencia de un vínculo directo entre las variables, demostrando que una organización óptima de los servicios técnicos y fondos documentales se traduce en un incremento proporcional en la satisfacción percibida por los estudiantes.

- Pari (2024), en su tesis de maestría titulada *Evaluación de calidad de servicio aplicando la metodología LibQual+™ DM-Score en usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno*, presentada ante dicha casa de estudios, tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio mediante una metodología dual que integró los modelos LibQual+™ y DM-Score. La investigación, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, trabajó con una muestra de 1,534 usuarios. Los hallazgos revelaron que mientras el índice de LibQual+™ (0.2) indicó que la biblioteca cumple con las expectativas básicas mínimas, el valor negativo obtenido en DM-Score (-0.19) evidenció que la institución requiere optimizar sus procesos para alcanzar estándares de excelencia. Esta brecha fue más crítica en la dimensión de Control de la Información, la cual registró la menor valoración en la satisfacción de la comunidad académica (56%). El estudio concluyó que la calidad general se sitúa en un rango intermedio, recomendando una reestructuración operativa para fortalecer los servicios técnicos y de atención, alineándolos con los criterios de acreditación universitaria vigentes.

2.1.2 Antecedentes internacionales

Se reseñan los estudios realizados en universidades del extranjero con el fin de contrastar la realidad local con las tendencias globales de evaluación bibliotecaria.

- Collado (2024), en su tesis doctoral titulada *Modelo de análisis de la satisfacción de los estudiantes con las bibliotecas universitarias. Un estudio de caso en un país en desarrollo con necesidades profesionales para el impulso de la economía comunitaria* examinó la relación entre la satisfacción y la lealtad de los usuarios en unidades de información universitarias de la República Dominicana. El trabajo se sustentó en la Teoría de los Stakeholders y el Modelo de Aceptación de la Tecnología (TAM). Mediante un enfoque cuantitativo, el autor aplicó un análisis de ecuaciones estructurales (*SEM-PLS*) a una muestra de 530 estudiantes de la Universidad Tecnológica de Santiago (UTESA). Los resultados evidenciaron que, si bien el entorno físico actúa como un precursor de la calidad percibida en los entornos informáticos, los determinantes directos de la fidelidad estudiantil son la utilidad y la calidad del servicio virtual. El estudio concluyó que el fortalecimiento de los recursos digitales constituye una estrategia clave para reducir la brecha tecnológica en contextos en vías de desarrollo.
- Arredondo (2024) en su tesis de licenciatura titulada *Identificación y análisis de tendencias en modelos de innovación en servicios para el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia*, tuvo como objetivo identificar las tendencias en modelos de innovación y el uso de metodologías ágiles para el diseño de los servicios bibliotecarios. Bajo una metodología de vigilancia estratégica e inteligencia competitiva, realizó un análisis sistemático del entorno y una revisión exhaustiva en bases de datos científicas como Scielo, Redalyc y Emerald. La autora concluyó que esquemas como LibQUAL+, *Design Thinking* y la Innovación Abierta resultan fundamentales para mantener la relevancia institucional; no obstante, identificó un vacío documental sobre el uso de marcos ágiles específicos en el sector. Por este motivo, recomendó la incorporación de

estas herramientas conceptuales para optimizar los procesos técnicos internos y favorecer la experiencia del usuario.

- Maza (2023) en su tesis de maestría titulada *La gestión de la calidad y la satisfacción del usuario de la biblioteca universitaria,* ejecutó una investigación aplicada, descriptiva y transversal para evaluar la influencia de la gestión de la calidad en la satisfacción de 109 usuarios de la biblioteca de Ciencias Médicas de la Universidad de Cuenca, Ecuador. Aplicando el modelo LibQUAL+® con un Alfa de Cronbach de 0.954, el estudio determinó que la amabilidad y predisposición del personal es la mayor fortaleza del servicio, con notas superiores a 8.13 sobre 10. En contraste, las principales insatisfacciones provinieron de una infraestructura física antigua, ruidosa y pequeña, sumada a fallas en el acceso remoto a recursos digitales y un catálogo desactualizado. La investigación concluye que la gestión directiva condiciona la experiencia del usuario, recomendando capacitar al personal en herramientas tecnológicas, implementar buzones de sugerencias y evaluar los servicios bajo estándares internacionales.
- Pérez-Sandoval et al. (2024) en el artículo titulado *Satisfacción en estudiantes universitarios: un estudio de los servicios bibliotecarios*, evaluaron la satisfacción de los estudiantes de Ingeniería en una universidad pública de México. La investigación, de enfoque cuantitativo y diseño descriptivo-correlacional, trabajó con una muestra de 360 alumnos y empleó un cuestionario de 19 ítems para examinar las dimensiones de accesibilidad, servicios, recursos humanos y funcionalidad. Los autores concluyeron la existencia de una baja satisfacción general, donde un 53% de los participantes manifestó disconformidad vinculada, principalmente, a la carencia de equipos de cómputo y a una conectividad deficiente. No obstante, se hallaron valoraciones

positivas en el ambiente de estudio y los horarios, demostrando estadísticamente cómo las limitaciones en el acervo virtual y los soportes tecnológicos restringen el nivel de satisfacción general de la comunidad de usuarios.

- Calderón (2024) en su tesis de maestría titulada *Evaluación de la calidad de los servicios que oferta la Biblioteca Interamericana Simón Bolívar de la Universidad de Panamá, 2018*, se planteó como objetivo general evaluar las prestaciones bibliotecarias en función de las necesidades de la comunidad universitaria, analizando la satisfacción de los usuarios para diseñar propuestas de mejora. La investigación fue de carácter exploratorio-diagnóstico, con un diseño de campo y enfoque cuantitativo; para ello, trabajó con una muestra de 150 usuarios. En la recolección de los datos se aplicó la plataforma LibQUAL+, la cual consta de 22 ítems distribuidos en tres dimensiones: valor afectivo del servicio, la biblioteca como lugar y control de la información, empleando una escala de medición del 1 al 9. La autora concluyó que las prestaciones ofrecidas no satisfacen plenamente las demandas de la comunidad, debido a deficiencias en el servicio personalizado y problemas en la infraestructura física, tales como la falta de confort y el ruido en las salas de estudio. Asimismo, se identificó una brecha tecnológica y una difusión deficiente de las colecciones, lo que corrobora la necesidad de evaluar de forma integrada la infraestructura física junto al acervo documental.
- Malheiro y Pedrazzi (2022) en el artículo titulado s*atisfação dos usuários em relação aos serviços das bibliotecas da UFPEL*, propusieron una alternativa de evaluación para las prestaciones brindadas en la Universidade Federal de Pelotas (UFPel), ante la ausencia de un sistema de medición interna previa. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo mediante un diseño de estudio de caso, aplicando un cuestionario

en línea basado en una adaptación del modelo LibQUAL en tres dimensiones: valor afectivo del servicio, control de la información y la biblioteca como lugar. La muestra consistió en 436 cuestionarios válidos procesados mediante el software estadístico *R-project*, empleando una escala del 1 al 9. Los autores concluyeron que el componente afectivo es el mejor valorado gracias a la atención del personal, mientras que el control de la información resultó ser el área más crítica al registrar las puntuaciones más bajas. Finalmente, determinaron que este tipo de evaluaciones analíticas constituyen herramientas consistentes para el diagnóstico institucional, recomendando evaluaciones periódicas para estrechar el vínculo entre la administración de la biblioteca y la comunidad académica.

2.2 Bases teóricas, marco teórico

Las bases teóricas presentan los conceptos y modelos que respaldan este estudio. En esta sección se explican las dos variables principales: la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Además, se analizan las tres dimensiones clave de la biblioteca: la infraestructura, el acervo bibliográfico físico y el acervo bibliográfico virtual. Todo esto sirve como marco para entender los resultados en la Biblioteca Central de la USMP.

2.2.1 Calidad del Servicio

La calidad del servicio en las instituciones de educación superior constituye un pilar estratégico que determina la capacidad de las unidades de información para responder a las exigencias académicas e investigativas de la comunidad universitaria.

2.2.1.1 Evolución conceptual de la calidad del servicio

La calidad, entendida como el eje de la acción institucional, se define fundamentalmente como la capacidad de respuesta y la conformidad con las necesidades del usuario. Según Blanco y Font (2022) este concepto tiene una base ética que nace del compromiso entre la persona y la organización, permitiendo que las prestaciones bibliotecarias vayan más allá de simples reglas técnicas para convertirse en un conjunto de valores compartidos. De este modo, la calidad se traslada desde un cumplimiento administrativo rígido hacia una cultura organizacional orientada a la satisfacción del usuario.

Desde este enfoque, la calidad debe planificarse desde el origen a través del «concepto de servicio», el cual define los beneficios y el valor que se entrega al público. El objetivo es transformar la idea común de «calidad del servicio» en un verdadero «servicio de calidad». En este sentido, Carriel Sevillano y Nieto Pacheco (2022) explican que cumplir con las expectativas ya no es solo una norma rígida, sino un proceso de mejora constante donde el éxito se mide por cómo el usuario percibe el valor recibido y por la eficiencia de los procesos internos. Por lo tanto, garantizar la calidad implica revisar y ajustar de forma permanente la gestión interna para mantener la pertinencia de los servicios ante los cambios del sector académico.

Bajo una mirada multidimensional y operativa, Lopez-Lopez et al. (2023) proponen que la calidad se manifiesta en tres ejes jerárquicos que determinan su impacto: el pragmático, orientado a la mejora continua y el valor tangible del servicio; el operativo, que funciona como un sistema de control para asegurar la competitividad; y el estratégico, denominado «calidad como conducta estratégica». En este último eje, la calidad deja de ser un atributo aislado para convertirse en una herramienta de posicionamiento institucional, fortaleciendo el desarrollo de

la organización al internalizar la calidad como una filosofía de acción que guía la toma de decisiones y la proyección hacia la comunidad.

En síntesis, se interpreta la calidad como la materialización de un compromiso ético institucional orientado a la creación de valor y a la transición definitiva de la estandarización industrial hacia un modelo de excelencia basado en la percepción del usuario. Representa la integración de los procesos internos con las expectativas externas, convirtiéndose en un motor de posicionamiento que transforma la eficiencia administrativa en una experiencia de excelencia en el servicio.

2.2.1.2 La calidad del servicio en el ámbito académico

La conceptualización de la calidad en el entorno universitario ha experimentado una transformación profunda, transitando de un enfoque meramente administrativo y de control cuantitativo hacia una perspectiva estratégica integral centrada en la percepción del usuario y el desarrollo continuo. Flores-Torres et al. (2024) comentan que, históricamente, este desarrollo responde a la metamorfosis de las Instituciones de Educación Superior (IES), las cuales han pasado de ser modelos elitistas a universidades de masas. Esta transición ha impuesto la necesidad imperativa de rendir cuentas tanto a la sociedad como a los organismos reguladores, consolidando sistemas de aseguramiento de la calidad que buscan garantizar la pertinencia y excelencia de los procesos de enseñanza y aprendizaje.

La literatura académica identifica tres paradigmas fundamentales que han guiado los servicios universitarios:

1. **El control de la calidad:** Orientado a la fiscalización y al cumplimiento de estándares mínimos de desempeño.

2. **La mejora de la calidad:** Una estrategia que integra evaluaciones externas y modelos de excelencia donde la responsabilidad recae en la propia institución.
3. **El aseguramiento de la calidad:** Que establece una interrelación sinérgica entre el Estado y las IES para satisfacer las demandas sociales.

Hu et al. (2024), comentan que, inicialmente, estas estructuras adoptaron modelos del sector empresarial, como la Calidad Total (TQM) y las normas ISO 9000, asumiendo a la universidad como una entidad prestadora de servicios y al estudiante como el eje central. Esta evolución demuestra que las unidades de información académica deben adaptar sus esquemas de trabajo para responder con eficacia a las exigencias normativas y a las crecientes demandas de la comunidad universitaria.

2.2.1.3 Modelos e instrumentos de medición de la calidad

Los instrumentos para medir la calidad en servicios universitarios son amplios y convergen bajo el principio normativo de la familia ISO 9000. Bayan (2024) las define como el conjunto de estándares internacionales diseñados para orientar a las organizaciones en la implementación de estructuras operativas eficaces. Su propósito fundamental radica en la "garantía de calidad", asegurando que las prestaciones cumplan con los requisitos de los usuarios. Este marco normativo se sustenta en principios como el enfoque al usuario, el liderazgo proactivo, la mejora continua y la toma de decisiones basada en hechos. En el ámbito académico, la ISO 9000 actúa como el marco de referencia global sobre el cual se validan los diversos instrumentos de medición, facilitando la identificación de deficiencias operativas que posteriormente son evaluadas por modelos de percepción de (Purohit, 2022). Por lo tanto, la articulación entre estos estándares normativos y las métricas de percepción resulta esencial para establecer un diagnóstico integral del rendimiento de la biblioteca.

- **La norma ISO 9001 y su aplicación operativa:** Posicionada como la norma más exhaustiva de la familia ISO 9000, proporciona el marco técnico para la ejecución de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) cuyo eje central es la "garantía de calidad" (Iqbal et al., 2024). A nivel operativo, regula las responsabilidades gerenciales, el control de procesos y la planificación estratégica (Bayan, 2024) Su implementación establece una cultura de aprendizaje organizacional donde la organización por procesos y la formación del personal actúan como motores de la excelencia, sirviendo como el cimiento necesario para que los instrumentos de percepción puedan aplicarse con éxito.
- **El Modelo del Índice de Satisfacción del Cliente Americano (ACSI):** Propuesto originalmente por Fornell en 1994 y basado en ecuaciones estructurales. Xie et al. (2022) comentan que su arquitectura teórica incluye la calidad percibida como una variable determinante, analizando la influencia de la personalización y la fiabilidad en la experiencia final. En el contexto bibliotecario, opera a través de variables interconectadas: expectativas, calidad percibida, satisfacción, quejas y lealtad. Hussain (2022) añade que la optimización de los recursos tecnológicos y la colaboración interbibliotecaria elevan significativamente la calidad percibida, impactando en la satisfacción general. De este modo, el modelo permite trazar una ruta causal directa entre la gestión operativa de los recursos y el nivel de fidelización generado en la comunidad académica.
- **El Modelo SERVQUAL:** Es el pilar fundamental sobre el cual se ha construido la evaluación de los servicios mediante el análisis de la brecha entre expectativas previas y percepciones reales. Kaapu y Zimu-Biyela (2025) explican que propone cinco dimensiones críticas: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Autores como lo validan como esencial Mamani Quispe y Vilca

Colquehuanca (2022) para diagnosticar fallas estructurales. Su aplicación exigió adaptaciones en el sector bibliográfico debido a la intangibilidad de la información, surgiendo variantes como el SERVPERF, centrado exclusivamente en el desempeño observado (Olmos-Martínez et al., 2024) Esta modificación simplifica la medición al enfocar la evaluación directamente en la experiencia concreta del usuario durante la prestación del servicio.

Estas limitaciones del modelo general impulsaron el desarrollo de herramientas diseñadas exclusivamente para las unidades de información, consolidando la necesidad de un enfoque dimensional especializado para el sector.

2.2.1.4 El modelo LibQUAL+ y la evaluación dimensional

El estudio de las dimensiones del servicio encuentra su estándar sectorial más representativo en el modelo LibQUAL+, el cual constituye el marco metodológico más robusto y especializado en la literatura de las ciencias de la información para la evaluación de la calidad de las bibliotecas desde la perspectiva del usuario. Representa una evolución epistemológica que transita de la medición cuantitativa de insumos hacia la valoración del impacto y la satisfacción percibida, basándose en la Teoría de las Brechas (*Gap Theory*) adaptada para los entornos de investigación (Martín colorad Lago, 2024). Esta transición metodológica permite diagnosticar de forma precisa la distancia real que existe entre las expectativas previas del estudiante y el desempeño observado en el servicio.

La estructura teórica de este constructo se consolida en tres ejes fundamentales que guían las corrientes de evaluación sectorial:

- **Valor Afectivo del Servicio:** Examina la interacción humana, centrándose en la competencia y empatía del personal.

- **Control de la Información:** Analiza la suficiencia y accesibilidad de las colecciones físicas y digitales.
- **La Biblioteca como Lugar:** Se enfoca en la funcionalidad y comodidad del espacio físico. Hu et al. (2024) señalan que esta dimensión redefine a la biblioteca como un entorno facilitador del aprendizaje colaborativo y la investigación.

Desde el punto de vista metodológico, el análisis de estos ejes permite determinar la "Zona de Tolerancia" del usuario a través del examen de las brechas de adecuación y superioridad, lo que proporciona una visión analítica situacional esencial para la toma de decisiones estratégicas (Espinoza et al., 2024). En consecuencia, evaluar la calidad mediante estas dimensiones permite entender cómo perciben el servicio los usuarios más allá de simples datos cuantitativos. Para este estudio, el análisis situacional se enfocará en evaluar tres elementos clave: la infraestructura física, el acervo físico y el acervo virtual, identificando cómo influyen en la percepción global de la calidad del servicio.

2.2.1.5 Infraestructura y equipamiento tecnológico

La infraestructura actúa como un facilitador de los procesos de enseñanza-aprendizaje, donde la Calidad del Ambiente Interior (IEQ) impacta directamente en la productividad académica (Andini & Sayekti, 2025). Este constructo multidimensional integra factores como el confort térmico, la iluminación, la acústica y la Calidad del Aire Interior (IAQ). Según Yang et al. (2025), las desviaciones en la neutralidad térmica o concentraciones de dióxido de carbono pueden deteriorar capacidades cognitivas, incrementando la fatiga y reduciendo la satisfacción general con el servicio. En consecuencia, asegurar condiciones ambientales óptimas resulta imprescindible para preservar el bienestar físico y cognitivo de los estudiantes durante sus jornadas de estudio.

El diseño debe responder a criterios ergonómicos y organizacionales para el estudio individual y colaborativo, funcionando como un "refugio" para la concentración profunda. Luo (2025) y Flores-Torres et al. (2024) señalan que, en la era contemporánea, los recursos tangibles integran necesariamente el equipamiento tecnológico: la disponibilidad de terminales de computación modernas, sistemas de conectividad de alta velocidad y estaciones de carga para dispositivos móviles son elementos que definen la funcionalidad de la biblioteca y reducen la insatisfacción. Así, la infraestructura física y tecnológica deja de ser un simple soporte material para convertirse en un componente activo que condiciona de manera directa la experiencia y el desempeño académico de los usuarios.

2.2.1.6 El acervo bibliográfico en el entorno híbrido

La configuración del acervo en la era híbrida representa una respuesta estratégica ante la transformación digital, transitando de depósitos estáticos hacia ecosistemas de información dinámicos y multiformato. Yusuf et al. (2022) explican que la riqueza institucional ya no se determina por el tamaño volumétrico de una colección física, sino por la calidad, profundidad y accesibilidad de los recursos en diversos soportes, lo que se operacionaliza a través del modelo de Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI). (Barceló-Hidalgo et al., 2024). De esta manera, la gestión de colecciones evoluciona hacia un enfoque centrado en la pertinencia y la usabilidad de la información por encima del almacenamiento masivo.

Desde la perspectiva de la calidad, el éxito de un acervo híbrido depende directamente del acceso y la recuperación de contenidos. Según Andini y Sayekti (2025), la satisfacción está ligada a la capacidad para garantizar que tanto los libros impresos como los recursos digitales (libros electrónicos y bases de datos científicas) sean accesibles de forma equitativa,

eliminando barreras operativas como la falta de metadatos precisos. Aunque los usuarios demanden recursos virtuales, siguen valorando la biblioteca como un lugar de refugio físico (Guerra, 2025), por lo que el rol del bibliotecario evoluciona hacia el de un facilitador de la Alfabetización Informacional (ALFIN). En última instancia, la gestión equilibrada de las colecciones físicas y virtuales garantiza la relevancia institucional del servicio, convirtiendo el acceso a la información en un pilar clave para el aprendizaje continuo.

2.2.2 Satisfacción del usuario

La satisfacción del estudiante constituye el indicador fundamental para evaluar el impacto y la efectividad real de los servicios bibliotecarios universitarios. En este apartado se examinan las bases teóricas que explican la percepción de valor y el juicio de satisfacción en el ámbito académico, los mecanismos de respuesta y recuperación ante eventuales fallas en la atención, y el modo en que la experiencia del servicio consolida la lealtad y la fidelización del alumnado con la institución.

2.2.2.1 Aproximación teórica a la satisfacción

La percepción de valor por parte del estudiante universitario respecto a la biblioteca es una construcción compleja que integra beneficios funcionales y cognitivos. Bajo el paradigma de la desconfirmación de Juárez et al. (2023), explican que la satisfacción surge al contrastar las expectativas previas con la experiencia real obtenida, el juicio de valor sobre los servicios bibliotecarios se consolida cuando se percibe que los beneficios alcanzados superan los costos de tiempo o esfuerzo. La fuente principal de valor reside en el control de la información; Ahmed et al. (2022) señalan que la biblioteca actúa como el nodo que garantiza la disponibilidad de revistas indexadas y bases de datos especializadas, destacando además el papel de la Alfabetización Informacional (ALFIN) para mitigar el riesgo de infoxicación. Por

lo tanto, garantizar el acceso ágil y oportuno a estos recursos se convierte en el factor determinante para que el alumnado perciba una utilidad real en el servicio.

En este contexto, la eficacia operativa se constituye como un activo crítico para el estudiante, manifestándose a través de la capacidad de respuesta y la orientación especializada del personal. Asimismo, desde el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM), que sostiene la adopción de una plataforma digital depende de qué tan útil y fácil de usar la considere el estudiante, autores como Ponce-Pinos et al. (2025) sostienen que el valor se segmenta en la utilidad percibida y la facilidad de uso; si la interfaz de la plataforma virtual es intuitiva, se incrementa significativamente la intención de uso. Finalmente, la dimensión de la biblioteca como entorno de desarrollo intelectual impacta en el capital estructural, pues un ambiente interior óptimo mejora directamente la concentración y los resultados del aprendizaje (Yang et al., 2025). En suma, la satisfacción teórica del usuario abarca desde la fluidez del acceso a la información hasta el confort de los espacios, convirtiendo la experiencia del estudiante en el principal indicador de la efectividad del servicio.

2.2.2.2 Fallas y recuperación del servicio

La atención de quejas y la recuperación del servicio representan un componente crítico, ya que permiten transformar un episodio de falla en una oportunidad estratégica para fortalecer el vínculo con el usuario. Juárez et al. (2023) exponen que este proceso se fundamenta en la capacidad para gestionar el paradigma de la disconfirmación en situaciones de crisis, buscando alcanzar la conformidad del estudiante. En este contexto surge la denominada Paradoja de la Recuperación del Servicio, fenómeno en el cual la resolución impecable de un problema genera mayor satisfacción que si el error nunca hubiera ocurrido. Al respecto, Andini y Sayekti (2025) postulan que un usuario cuya queja ha sido resuelta con éxito desarrolla una confianza y

credibilidad hacia la organización superiores a las de aquel que nunca experimentó un fallo. Esta dinámica evidencia que la capacidad de respuesta oportuna ante una falla no solo resuelve la disconformidad, sino que fortalece la percepción de fiabilidad del servicio.

Para que la recuperación sea efectiva, deben activarse la capacidad de respuesta y la empatía. Según Kaapu y Zimu-Biyela (2025), la prontitud del personal para brindar asistencia rápida es el determinante más crítico, ya que mitiga la frustración inicial. Asimismo, requiere de personal con seguridad y competencia, capaz de inspirar confianza a través de soluciones definitivas que eviten la recurrencia del problema. Flores-Torres et al. (2024), señalan que la atención de las inquietudes es la mejor herramienta de aprendizaje organizacional, permitiendo ajustar las prestaciones para alinearlas con las necesidades reales de la comunidad académica. De esta manera, la atención proactiva de reclamos no solo resuelve contingencias puntuales, sino que reestructura la calidad de la atención para prevenir errores futuros.

2.2.2.3 Fidelización y lealtad del usuario

La fidelización del usuario se entiende como el estadio superior en la relación entre el estudiante y la institución, manifestándose cuando el usuario integra la biblioteca en su praxis académica cotidiana y se convierte en un promotor activo a través de la recomendación. La lealtad se expresa mediante dos dimensiones fundamentales: la persistencia de uso de las prestaciones y la recomendación positiva hacia otros integrantes de la comunidad (Mori & Palomino, 2021). De este modo, la lealtad no solo refleja un hábito constante de uso, sino la valoración positiva que el usuario transmite a su entorno académico.

Se establece una relación donde la satisfacción es el antecedente directo de la lealtad. La fidelización se fortalece cuando el estudiante percibe que el uso de la biblioteca mejora sus resultados académicos y su eficiencia en la organización del conocimiento. Como señalan Yang

et al. (2025), la biblioteca debe respaldarse en el valor afectivo del personal, la fiabilidad operativa y la infraestructura física; cuando el personal demuestra empatía y el entorno garantiza confort y conectividad, se genera un clima de confianza esencial para la rutina diaria del estudiante. Bajo la visión de Flores-Torres et al. (2024) un servicio exitoso garantiza que el egresado mantenga un vínculo de recomendación hacia su alma mater, asegurando que la biblioteca cumpla su función como el corazón de la universidad. Por consiguiente, la lealtad se consolida como el reflejo de una experiencia satisfactoria sostenida, posicionando a la unidad de información como un pilar insustituible a lo largo de la vida académica del usuario.

2.3 Definición de términos o categorías de análisis

Esta sección precisa los conceptos clave que sustentan la investigación, delimitando el alcance teórico de las variables y dimensiones evaluadas para garantizar una interpretación clara y unificada en el contexto académico.

2.3.1 Definición de términos de búsqueda

Para garantizar que la búsqueda de información sea exacta y ordenada, se utilizaron palabras clave derivadas de las variables, las dimensiones y el contexto del estudio. Estas palabras fueron validadas usando el Tesauro de la UNESCO, lo que permitió estandarizar los conceptos tanto en español como en inglés. De esta manera, se facilitó la localización de estudios previos en las diferentes bases de datos internacionales y nacionales.

Tabla 1

Términos de búsqueda en español e inglés según variables y contexto

Variable / Contexto	**Términos en español**	**Términos en inglés**
V1: Calidad del servicio	Calidad de servicio bibliotecario, Infraestructura bibliotecaria, Acervo bibliográfico (Físico/Virtual).	Service quality, Library infrastructure, Library collections.
V2: Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario, Percepción del usuario, Experiencia del usuario.	User satisfaction, User perception, User experience.
Contexto	Biblioteca universitaria, Recursos bibliográficos, Educación superior.	University library, Library resources, Higher education.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

- **Hipótesis general**

  Existe una relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del usuario de la Biblioteca Central de la USMP en el 2026-I.

- **Hipótesis especificas**

  A. Existe una relación entre la infraestructura y el nivel de satisfacción del usuario de la Biblioteca Central de la USMP, 2026.I.

  B. Existe una relación entre el acervo bibliográfico físico y el nivel de satisfacción del usuario de la Biblioteca Central de la USMP, 2026-I.

  C. Existe una relación entre el acervo bibliográfico virtual y el nivel de satisfacción del usuario de la Biblioteca Central de la USMP, 2026-I

3.2 Variables

En esta sección se presentan las variables que forman parte de la investigación. Para poder analizarlas de manera correcta, es necesario explicar qué significa cada una de ellas desde un punto de vista teórico. Esta definición ayuda a entender los conceptos que se van a medir, asegurando que el estudio mantenga un orden lógico y sea fácil de comprender.

Tabla 4

Definición conceptual de las variables de estudio

Variables	Definición conceptual
Calidad del servicio	La calidad del servicio se define como un constructo que representa la discrepancia entre las expectativas del usuario y su percepción final del desempeño del servicio recibido. Según Mamani y Vilca (2022) la calidad del servicio en entornos educativos no solo implica la eficiencia en la entrega, sino también la idoneidad de los recursos tangibles y la capacidad de respuesta del personal. Dentro de las bibliotecas universitarias, esta gestión se orienta a la mejora continua de los procesos de acceso a la información, donde la infraestructura y la actualización de los acervos constituyen los pilares fundamentales para garantizar la excelencia académica.
Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario se entiende como el estado emocional o cognitivo que resulta de la evaluación comparativa entre la experiencia real de uso de un servicio y los estándares previos que el individuo poseía. Al respecto, Al-Rahmi et al. (2022) sostienen que, en las bibliotecas universitarias, la satisfacción es un indicador de éxito que trasciende el uso del espacio, se vincula directamente con la utilidad percibida de los recursos bibliográficos y la fidelidad del estudiante hacia su uso. Por tanto, un usuario satisfecho no solo cumple sus objetivos de aprendizaje, sino que desarrolla una percepción positiva del valor institucional que la universidad le otorga.

3.3 Operacionalización de variables

En esta sección se detalla cómo se van a medir las variables de la investigación en la práctica. Para lograrlo, cada variable se divide en elementos más pequeños llamados dimensiones e indicadores, los cuales permiten diseñar las preguntas específicas del cuestionario. Este ordenamiento asegura que la recolección de los datos sea exacta y responda directamente a los objetivos de la tesis.

Tabla 5

Operacionalización de las variables: calidad de servicio y satisfacción del usuario

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Calidad del servicio	La calidad de servicio en la Biblioteca Central de la USMP se operacionalizará mediante la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario estructurado de 16 ítems. Este instrumento evalúa tres dimensiones fundamentales: infraestructura (1-6), acervo bibliográfico físico (7-11) y acervo bibliográfico virtual (ítems 12-16). La medición se realizará con una escala de Likert de cinco niveles, donde a mayor puntaje obtenido, se asume una gestión de calidad más eficiente y alineada con los estándares institucionales.	Infraestructura	(1) Espacio. (2) Iluminación. (3) Ruido ambiental. (4) Temperatura. (5) Oxígeno. (6) Humedad.	Ordinal (Escala Likert): 1: Totalmente en desacuerdo. 2: En desacuerdo. 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4: De acuerdo. 5: Totalmente de acuerdo.
		Acervo bibliográfico físico	(7) Acceso. (8) Lista codificada. (9) Año de publicación. (10) Filial. (11) Contenido por programa de estudio.	
		Acervo bibliográfico virtual	(12) Acceso. (13) Lista codificada. (14) Año de publicación. (15) Filial. (16) Contenido por programa de estudio.	
Satisfacción del usuario	La variable Satisfacción del usuario se evaluará mediante la aplicación de un cuestionario, compuesto por un total de 22 ítems. El instrumento se divide en cinco dimensiones críticas: expectativas (ítems 1-6), calidad percibida (ítems 7-11), valor percibido (ítems 12-15), queja del usuario (ítems 16-19) y fidelidad (ítems 20-22). Se empleará una escala de Likert del 1 al 5. El nivel de satisfacción será determinado por el puntaje acumulado, permitiendo categorizar la percepción del usuario en niveles para su posterior análisis correlacional.	Expectativas de los estudiantes	(1) Servicio adecuado. (2) Publicidad. adecuada al servicio. (3) Entrega de servicios adicionales. (4) Rápida atención. (5) Especialización en la atención. (6) Soluciones anticipadas problemas.	
		Calidad percibida	(7) Personal actualizado. (8) Personal confiable. (9) Satisfacción de necesidades. (10) Actualización de datos continuos. (11) Material bibliográfico actualizado.	
		Valor percibido	(12) Distribución adecuada de presupuesto. (13) Adecuación de la infraestructura. (14) Mobiliario estándar de calidad. (15) Equipos modernos. (16) Ahorro dinero y tiempo	
		Queja del usuario	(17) Reclamos atendidos con prontitud. (18) Uso de buzón de sugerencias. (19) Solución efectiva de reclamos. (20) Gestión de mejoras continua por sugerencia	
		Fidelidad	(21) Servicio confiable. (22) Frecuencia de uso y conformidad. (23) Utilidad percibida de los servicios. (24) Recomienda la biblioteca a otros.	

3.3.1 Matriz de consistencia

Tabla 6

Matriz de consistencia: calidad del servicio y satisfacción del usuario

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Metodología
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del usuario de la Biblioteca Central de la Universidad de San Martín de Porres (USMP) en el 2026-I?	Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad del servicio y el nivel de satisfacción del usuario de la Biblioteca Central de la Universidad de San Martín de Porres (USMP) en el 2026 -I.	Existe una relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del usuario de la Biblioteca Central de la USMP en el 2026-I.	Variable 1: Calidad del servicio	D1: Infraestrutura física. D2: Acervo bibliográfico físico. D3: Acervo bibliográfico virtual.	**- Enfoque:** Cuantitativo **- Alcance:** Correlacional **- Diseño**: No experimental de corte transversal - **Técnica:** Encuesta - **Instrumento:** Cuestionario con escala de Likert
			Variable 2: Satisfacción del usuario	D4: Expectativa. D5: Calidad percibida. D6: Valor percibido. D7: Queja del usuario. D8: Fidelidad del usuario.	
Específicos	**Específicos**	**Específicos**	**Variables / Dimensión**		
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del usuario de la Biblioteca Central de la Universidad de San Martín de Porres (USMP), 2026-I?	Determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del usuario de la Biblioteca Central de la Universidad de San Martín de Porres (USMP), 2026-I.	Existe una relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del usuario de la Biblioteca Central de la (USMP), 2026-I.	V1: Calidad de servicio (D1: Infraestructura física). V2: Satisfacción del usuario (D4: Expectativa, D5: Calidad Percibida, D6: Valor percibido, D7: Queja del usuario, D8: Fidelidad del usuario).		
¿Cuál es la relación existe entre el acervo bibliográfico físico y el nivel de satisfacción del usuario de la Biblioteca Central de la Universidad de San Martín de Porres (USMP), 2026-I?	Establecer la relación que existe entre el acervo bibliográfico físico y el nivel de satisfacción del usuario de la Biblioteca Central de la Universidad de San Martín de Porres (USMP), 2026-I.	Existe una relación entre el acervo bibliográfico físico y el nivel de satisfacción del usuario de la Biblioteca Central de la Universidad de San Martín de Porres (USMP), 2026.	V1: Calidad de servicio (D2: Acervo bibliográfico físico). V2: Satisfacción del usuario (D4: Expectativa, D5: Calidad percibida, D6: Valor percibido, D7: Queja del usuario, D8: Fidelidad del usuario).		
¿Cuál es la relación existe entre el acervo bibliográfico virtual y el nivel de satisfacción del usuario de la Biblioteca Central de la Universidad de San Martín de Porres (USMP), 2026-I?	Establecer la relación que existe entre el acervo bibliográfico virtual y el nivel de satisfacción del usuario de la Biblioteca Central de la Universidad de San Martín de Porres (USMP), 2026-I.	Existe una relación entre el acervo bibliográfico virtual y el nivel de satisfacción del usuario de la Biblioteca Central de la	V1: Calidad de servicio (D3: Acervo bibliográfico virtual). V2: Satisfacción del usuario (D4: Expectativa, D5: Calidad percibida, D6: Valor percibido, D7: Queja del usuario, D8: Fidelidad del usuario).		

CAPÍTULO IV

MATERIALES Y MÉTODOS

4.1 Área de estudio

La investigación se llevó a cabo en la Biblioteca Central de la Universidad de San Martín de Porres (USMP), localizada en el Jr. Las Calandrias N.° 151 – 291, en el distrito de Santa Anita, bajo las coordenadas 12°02'39.91" S y 76°58'03.18" O, datos obtenidos de Google Earth. Esta unidad de información se sitúa de manera contigua a los complejos deportivos y frente a los espacios recreativos del campus, una ubicación estratégica diseñada para favorecer el ingreso y la afluencia constante de la comunidad académica.

Funcionalmente, el centro distribuye la prestación de sus servicios en dos plantas claramente diferenciadas. El primer piso opera como el núcleo de atención inmediata; en este espacio se ubican los terminales informáticos para la consulta en el catálogo en línea, se gestiona la circulación de colecciones mediante préstamos, devoluciones, y se facilita el acceso físico a las tesis junto con estaciones de cómputo destinadas a la actividad académica. Por su parte, la segunda planta se orienta exclusivamente al estudio de alta concentración, agrupando las salas de lectura individual y colectiva, los cubículos grupales, el área de referencia para asesoría especializada y los recursos de soporte tecnológico complementario. Esta organización espacial y operativa constituye el entorno idóneo para examinar la correspondencia entre la calidad del servicio bibliotecario y la satisfacción del usuario a lo largo del periodo 2026-I.

4.2. Diseño de investigación

La tesis se desarrolló bajo un diseño no experimental de corte transversal:

- **No experimental:** Puesto que, según Hernández y Mendoza (2018), se realiza sin la manipulación deliberada de las variables, limitándose a la observación de los

fenómenos en su ambiente natural para su posterior análisis. En este sentido, la investigación recolectó la información sin alterar el funcionamiento operativo de la Biblioteca Central de la USMP.

- **Transversal:** Debido a que la recolección de datos se efectúa en un momento único y en un tiempo determinado correspondiente al periodo 2026-I, permitiendo diagnosticar la interrelación de las variables en un punto específico en la línea temporal.

4.2.1 Enfoque de investigación

La investigación se rigió por el enfoque cuantitativo. Según Hernández y Mendoza (2018) este enfoque aplica un conjunto de procesos secuenciales y probatorios para fundamentan la recolección de datos en el contraste de hipótesis. El estudio partió de una revisión teórica de las variables "calidad del servicio" y "satisfacción del usuario", derivando en hipótesis que serán sometidas a verificación empírica. Asimismo, se buscó la objetividad mediante el uso de un cuestionario estandarizado en escala de Likert, lo que permitió transformar las percepciones subjetivas en métricas ordinales.

4.2.2 Tipo de investigación

La investigación es de tipo descriptivo-correlacional. Según su finalidad, es descriptiva debido a que buscó caracterizar y detallar las propiedades y rasgos de las variables en el contexto específico de la Biblioteca Central de la USMP. Paralelamente, el estudio poseía un alcance correlacional, ya que tuvo como propósito fundamental medir el grado de asociación y la dirección de la relación entre las variables "calidad de servicio" y "satisfacción del usuario". Al respecto, no se pretendió establecer vínculos de causalidad, sino determinar la covariación entre dichas variables mediante el análisis estadístico de los datos recolectados en el entorno natural del servicio.

4.3 Población y muestra

En este apartado se define el universo total de la comunidad universitaria que hace uso de la biblioteca, el procedimiento estadístico para calcular el tamaño de la muestra representativa y su distribución proporcional por estratos, así como la unidad de análisis que respondió la encuesta.

- **Población**

  La población de estudio estuvo constituida por un universo de 10,916 usuarios registrados con actividad en la Biblioteca Central de la Universidad de San Martín de Porres (USMP), sede Santa Anita, durante el periodo 2026-I según el informe del sistema Koha proporcionado por el área de Procesos Técnicos de la Biblioteca Central. Esta población es de naturaleza finita y heterogénea, compuesta por tres estamentos principales: estudiantes de pregrado (7810), estudiantes de posgrado (2454) y personal docente (652).

- **Muestra**

  La investigación utiliza un muestreo probabilístico estratificado. Tras aplicar la fórmula para poblaciones finitas con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, se determinó una muestra total de (*n*) 372 usuarios.

  La fórmula aplicada para el cálculo del tamaño de la muestra (*n*) fue:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

  Donde los componentes fueron:

- N: Tamaño de la población (10,916)
- Z: Nivel de confianza al 95% (Z = 1.96)

- E: Margen de error (5% = 0.05)
- p: Probabilidad de éxito estimada (0.5)
- q: Probabilidad de fracaso estimada (0.5)

Para garantizar la representatividad proporcional de cada estrato, se aplicó la fórmula de asignación proporcional:

$$n_h = \frac{N_h}{N} \cdot n$$

Donde los componentes fueron:

n_h : Tamaño de la muestra del estrado h.

N_h : Tamaño de la población del estrado h.

N : Tamaño total de la población (10,916).

n : Tamaño total de la muestra (372).

- **Unidad de análisis**

  La unidad de análisis estuvo constituida por cada estudiante de pregrado, posgrado o docente con vínculo vigente que hizo uso de los servicios de la Biblioteca Central de la USMP durante el periodo 2026-I.

Tabla 7

Distribución de la población y la muestra por estratos

Estratos	Población (N_h)	Proporción (%)	Muestra (n_h)
Pregrado	7.810	71.55%	266
Posgrado	2.454	22.48%	84
Docentes	652	5.97%	22
Total	10.916	100.00%	372

4.4 Procedimiento, técnicas e instrumento de recolección de datos

4.4.1 Técnica de recolección de datos

Para la recolección de la información se empleó la encuesta como técnica principal. Hernández y Mendoza (2018) explican que esta técnica permite obtener información de una muestra de personas pertenecientes a una población determinada mediante procedimientos sistemáticos de recopilación de datos. La encuesta fue seleccionada debido a que permitió recolectar de manera organizada y objetiva las percepciones de los usuarios respecto a la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Biblioteca Central de la USMP.

4.4.2 Instrumento de recolección de datos

El instrumento que operativizó esta técnica fue el cuestionario, adaptado a partir del trabajo de Cardenas (2023) y estructurado en escala de tipo Likert de cinco niveles de respuesta. Este instrumento permitió transformar los juicios de valor de los usuarios sobre la atención y los recursos bibliotecarios en métricas ordinales aptas para el tratamiento estadístico inferencial.

El cuestionario consta de un total de 40 ítems divididos en dos secciones principales:

- **Sección calidad del servicio:** Compuesta por 16 ítems agrupados en tres dimensiones esenciales: Infraestructura (ítems 1 a 6), Acervo bibliográfico físico (ítems 7 a 11) y Acervo bibliográfico virtual (ítems 12 a 16).

- **Sección satisfacción del usuario:** Compuesta por 24 ítems distribuidos en cinco dimensiones fundamentales: Expectativas (ítems 1 a 6), Calidad percibida (ítems 7 a 11), Valor percibido (ítems 12 a 16), Queja del usuario (ítems 17 a 20) y Fidelidad (ítems 21 a 24)

A partir de las respuestas obtenidas se calcularon las puntuaciones correspondientes a cada dimensión y a cada variable. Estas puntuaciones fueron utilizadas posteriormente para el análisis estadístico y para determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Su adopción se justificó por la similitud en el funcionamiento de los servicios evaluados, cuyos indicadores responden a estándares universales del sistema universitario peruano. Asimismo, el cuestionario contó con validez de contenido por juicio de expertos acreditada por la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle con un dictamen de "Excelente" (90% a 100%), lo que garantizó su idoneidad para medir ambas variables en la USMP.

4.4.3 Procedimiento de recolección de datos

4.4.3.1 Gestiones administrativas

Como primera, se tramitó la autorización formal mediante un correo electrónico dirigida a la Dirección de la Biblioteca Central de la Universidad de San Martín de Porres (USMP). El objetivo fue obtener el permiso para la aplicación del instrumento y el acceso al informe de la población de usuarios activos de la Biblioteca Central USMP. Dicho informe consistió en el listado nominal de los usuarios con registro de actividad (préstamos, renovaciones o acceso a recursos digitales) durante el periodo 2026-I, obtenido de la base de datos del Sistema Integrado de Bibliotecas

4.4.3.2 Aplicación de la prueba piloto

Obtenido los permisos institucionales, se procedió a evaluar la consistencia interna y la comprensibilidad del cuestionario mediante su aplicación a una muestra piloto de 40 usuarios con características afines a la muestra final.

4.4.3.3 Aplicación del instrumento

Tras confirmar la confiabilidad de la escala en la prueba piloto, se ejecutó la recolección de datos en la muestra definitiva. A partir del listado de usuarios activos, el cual incluye el registro de estudiantes y docentes que han usado al menos una vez la Biblioteca central. Se seleccionaron aleatoriamente los 372 participantes mediante la función de números aleatorios de Microsoft Excel por cada estrato preestablecido. Este muestreo probabilístico aseguró una selección neutral y representativa de las distintas escuelas profesionales, evitando sesgos de concentración por carrera. Posteriormente, se remitió una invitación formal a los correos institucionales de los seleccionados para completar el cuestionario digital en Microsoft Forms (Anexos 1 y 2). La plataforma contó con el carácter obligatorio y, previo a las preguntas, se presentó el Consentimiento Informado para garantizar la participación voluntaria, anónima y confidencial.

4.4.3.4 Criterios éticos (criterios de integridad en una investigación)

La investigación se desarrolló bajo el cumplimiento estricto de los principios éticos establecidos en el código de ética para la investigación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y los estándares internacionales para estudios con seres humanos.

- **Consentimiento informado:** La plataforma incluyó una sección previa y obligatoria que explicó los objetivos del estudio y el carácter voluntario de la participación. El usuario accedió al cuestionario únicamente tras otorgar su aceptación explícita.

- **Anonimato y confidencialidad:** La recolección omitió la solicitud de nombres y apellidos. Aunque se registró el código institucional para la verificación exclusiva del estrato y facultad de procedencia, la información se procesó de forma agregada mediante codificación estadística, garantizando la reserva de la identidad individual.
- **Integridad científica:** Los datos obtenidos se utilizaron exclusivamente para los fines académicos de la investigación, resguardando la reserva de la información institucional obtenida de la Biblioteca Central.

4.5 Análisis estadístico

En este apartado se describen las herramientas, criterios métricos y procedimientos informáticos empleados para el procesamiento, validación y evaluación inferencial de los datos recolectados.

4.5.1 Confiabilidad del instrumento (prueba piloto)

Antes de procesar la muestra final, se evaluó la consistencia interna de los 40 ítems a partir del a prueba piloto. Para interpretar dicho coeficiente se utilizó los siguientes rangos de acuerdo con Colorado et al. (2024),

- 0.90 o superior: Excelente
- 0.80 a 0.89: Buena (Umbral mínimo aceptable de 0.80 para este estudio)
- 0.70 a 0.79: Aceptable
- 0.60 a 0.69: Cuestionable
- menor 0.50: Inaceptable

Tras procesar las respuestas obtenidas mediante el software estadístico SPSS, se generó el cálculo de la consistencia interna, cuyos valores se detallan a continuación:

Tabla 8

Resultados del análisis de confiabilidad del cuestionario

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,978	0,98	40

El análisis estadístico arrojó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.978 (que equivale a un 0.980 en elementos estandarizados) para la totalidad de los 40 ítems evaluados. Este valor superó holgadamente el umbral mínimo aceptable de 0.80 y se ubicó firmemente en la categoría de confiabilidad excelente, según los criterios de interpretación adoptados en el marco metodológico (Colorado et al., 2024). En consecuencia, se concluyó que el cuestionario adaptado posee una consistencia interna sobresaliente, demostrando una alta precisión métrica y encontrándose plenamente apto para su aplicación definitiva en la muestra seleccionada de la investigación

4.5.2 Resultados de la prueba de normalidad

Una vez recabados los datos de la muestra definitiva, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov por tratarse de un tamaño muestral mayor a 50 sujetos (n= 372). para evaluar el comportamiento de los datos bajo las siguientes hipótesis estadísticas:

- H_0 : Los datos provienen de una distribución normal (p > 0.05).
- H_1 : Los datos no provienen de una distribución normal (p < 0.05).

Tabla 9

Resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para las variables de estudio

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable 2: Satisfacción del usuario	0.477	372	0	0.506	372	0
Variable 1: Calidad del servicio	0.469	372	0	0.525	372	0

De acuerdo con los datos presentados, el valor de significancia (p-valor) obtenido para ambas variables fue $p = 0.000$ para ambas variables. Al ser este resultado inferior al nivel de significancia estándar ($\alpha = 0.05$), se demuestra matemáticamente que los datos no presentan una distribución normal, es decir, las respuestas de los usuarios no se agrupan en una curva perfecta, lo cual es completamente habitual en escalas de opinión de tipo Likert.

Por lo tanto, al comprobarse que las puntuaciones no son normales, se justifica formalmente que para resultados de la investigación se utilizó la prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman.

4.5.3 Criterios para el contraste de hipótesis

Tras comprobada la ausencia de normalidad en la distribución ($p < 0.05$) y considerando el nivel ordinal de las variables medidas con la escala de Likert, se dispuso la aplicación del coeficiente de correlación *Rho de Spearman* para evaluar la hipótesis general y las tres hipótesis específicas.

Para interpretar la intensidad de la correlación (Rho de Spearman) se adoptó la escala propuesta por Evans (1996):

- 0.00: Sin correlación (Nula)

- 0.01 a 0.19: Correlación muy baja o débil
- 0.20 a 0.39: Correlación baja o débil
- 0.40 a 0.59: Correlación moderada o media
- 0.60 a 0.79: Correlación alta o fuerte
- 0.80 a 0.99: Correlación muy alta o muy fuerte
- 1.00: Correlación perfecta.

La regla de decisión para la prueba de hipótesis planteadas se fundamentó y estableció comparado el valor de significancia p -valor (p) con el nivel de significancia α = 0.05:

- Si p < 0.05: Se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), concluyendo que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.
- Si $p \geq 0.05$: Se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alternativa (H_1), concluyendo que no existe una relación estadísticamente significativa entre las variables evaluadas.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos a partir de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Biblioteca Central. Para facilitar su lectura y comprensión, la información se organizó de la siguiente manera:

- **Análisis descriptivo:** Se desarrolló de manera descriptiva la información correspondiente a las dos variables de estudio (calidad del servicio y satisfacción del usuario) y sus respectivas dimensiones, mediante tablas de frecuencia y porcentaje.
- **Análisis inferencial y prueba de hipótesis:** Se desarrolló la correlación de los objetivos propuestos aplicando la prueba estadística Rho de Spearman, con el propósito de determinar si existía correlación entre las variables y dimensiones planteadas, así como medir la fuerza y dirección de dicha relación.

5.1 Análisis descriptivo

En esta sección se exponen los resultados del análisis estadístico obtenido tras el procesamiento de los datos en el software SPSS. La información se encuentra estructurada en función de las variables de estudio y sus respectivas dimensiones, lo que permite caracterizar cuantitativamente las valoraciones brindadas por la muestra seleccionada ($n = 372$)

5.1.1 Variable: calidad del servicio

En primer lugar, se presenta la percepción global de los usuarios respecto a la calidad del servicio brindado por la Biblioteca Central de la USMP. Para ello, se consolidaron respuestas de los 16 ítems que estructura la variable independiente.

Tabla 10

Percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio de la Biblioteca Central

Escala	n	**Porcentaje (%)**
Totalmente en desacuerdo	1	0.3%
En desacuerdo	8	2.2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	9.1%
De acuerdo	35	9.4%
Totalmente de acuerdo	294	79.0%
Total	**372**	100.0%

Con base en los datos expuestos en la tabla precedente, los resultados muestran una tendencia marcadamente favorable hacia la calidad. El 79.0% (n =294) de los encuestados manifestó estar "Totalmente de acuerdo", mientras que un 9.4% (n =35) se declaró "De acuerdo". Al consolidar ambas categorías de valoración positiva, se evidencia que el 88.4% (n =329) del total de la muestra aprueba satisfactoriamente la gestión de la calidad en la biblioteca. Por otro lado, la posición neutral concentró un 9.1% (n = 34) de las respuestas, mientras que las valoraciones desfavorables sumaron un porcentaje mínimo del 2.5% (n =9), desagregado en un 2.2% (n =8) "En desacuerdo" y un 0.3% (n =1) "Totalmente en desacuerdo".

La elevada concentración de respuestas en la categoría "Totalmente de acuerdo" (79.0%) denota una clara homogeneidad en la experiencia de los usuarios. Esto indica que los atributos fundamentales evaluados, como la infraestructura física, la disponibilidad del acervo bibliográfico y la accesibilidad de las plataformas virtuales, operan bajo estándares de calidad uniformes que responden eficazmente a las demandas académicas e investigativas. Asimismo, estos resultados reflejan que los servicios ofrecidos están alineados con las expectativas de la población estudiantil, demostrando que la Biblioteca Central es pervivida como un entrono dinámico y facilitador del aprendizaje en la comunidad universitaria.

5.1.1.1 Dimensión 1: infraestructura

A continuación, se analiza la primera dimensión de la variable calidad del servicio, correspondiente a la infraestructura. Esta dimensión evalúa la calidad, comodidad e idoneidad de la infraestructura física de la Biblioteca Central de la USMP, permitiendo evaluar si las salas de estudio, el mobiliario y las condiciones ambientales del edificio ofrecen un entorno óptimo y seguro, diseñado para responder eficazmente a las necesidades de concentración, permanencia e investigación de la comunidad universitaria.

Tabla 11

Percepción de los usuarios sobre la infraestructura física de la Biblioteca Central

Escala	n	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	4	1.1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	7.5%
De acuerdo	87	23.4%
Totalmente de acuerdo	253	68.0%
Total	**372**	100.0%

Al evaluar las respuestas sobre el entorno físico de la biblioteca, se observa que el 68.0% (n = 253) de los usuarios encuestados se encuentra "Totalmente de acuerdo" con las condiciones de la infraestructura, sumado a un 23.4% (n = 87) que manifestó estar "De acuerdo". Al consolidar ambos porcentajes de aprobación, se determina que un 91.4% (n = 340) de la comunidad universitaria evalúa positivamente los espacios físicos disponibles para el estudio y la investigación.

Por el contrario, la postura de neutralidad frente a las condiciones físicas, de mobiliario y ambientales se limitó a un 7.5% (n = 28) de los encuestados que marcaron la opción "Ni de

acuerdo ni en desacuerdo". Asimismo, los márgenes de disconformidad resultaron estadísticamente marginales, registrando únicamente un 1.1% (n = 4) en la categoría "En desacuerdo" y un 0.0% (n = 0) en "Totalmente en desacuerdo", lo que demuestra la mínima presencia de quejas respecto a los ambientes de la Biblioteca Central.

La alta concentración de conformidad (91.4%) permite interpretar que la infraestructura cumple un rol estratégico y sumamente satisfactorio que trasciende la simple provisión de un espacio de lectura. Este resultado es un indicador directo de que variables ambientales críticas, como la iluminación, el aislamiento acústico y la ergonomía del mobiliario, responden con éxito a las demandas diarias. Un entorno físico con estas características optimiza los procesos de concentración y rendimiento académico, transformando la biblioteca en un espacio de alta valoración para las jornadas de estudio. Este sólido resultado en la infraestructura física constituye un pilar clave del servicio, donde la comodidad y el bienestar de los ambientes predisponen directamente al usuario a experimentar un estado de satisfacción integral.

5.1.1.2 Dimensión 2: acervo bibliográfico físico

En segundo lugar, se evaluó el acervo bibliográfico físico. Este componente mide la percepción de los usuarios respecto a la disponibilidad, variedad y actualización de las colecciones físicas y recursos documentales disponibles en las estanterías de la Biblioteca Central de la USMP. Esta evaluación permite determinar si este material como libros, tesis, revistas académicas y otras publicaciones especializadas responde de manera oportuna y pertinente a las necesidades de aprendizaje, docencia e investigación de la comunidad universitaria.

Tabla 12

Valoración de la disponibilidad, variedad y actualización del acervo bibliográfico físico

Escala	n	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	4	1.1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	8.9%
De acuerdo	95	25.5%
Totalmente de acuerdo	240	64.5%
Total	**372**	100.0%

Los resultados muestran que, el 64.5% (n = 240) de los usuarios universitarios encuestados se encuentra "Totalmente de acuerdo" con el material documental provisto, mientras que un 25.5% (n = 95) se declara "De acuerdo". Al consolidar ambos niveles de la escala, se obtiene un 90.0% (n = 335) de aprobación global hacia las colecciones físicas y recursos documentales de la institución.

Por otra parte, la postura de neutralidad frente al acervo bibliográfico abarcó únicamente el 8.9% (n = 33) de la muestra total, situándose en la opción "Ni de acuerdo ni en desacuerdo". En el extremo inferior de la valoración, la disconformidad se reduce a un nivel marginal de 1.1% (n = 4) para la opción "En desacuerdo", mientras que la categoría "Totalmente en desacuerdo" registró un 0.0% (n = 0), lo que confirma que la insatisfacción respecto a la disponibilidad de estos recursos es mínima.

Este 90.0% de aprobación global demuestra que las colecciones físicas de la Biblioteca Central cumplen un rol fundamental y oportuno en el desarrollo académico de la comunidad universitaria. La alta concentración de respuestas positivas denota que la variedad de los títulos y la actualización de los textos especializados responden con pertinencia a las demandas de las asignaturas y los proyectos de investigación. Al ser percibido el material bibliográfico como

un recurso accesible y de alto valor científico, se fortalece el rol de la biblioteca como un entorno dinamizador del aprendizaje y soporte esencial para el éxito de las jornadas de estudio.

5.1.1.3 Dimensión 3: acervo bibliográfico virtual

Finalmente, se analizó la tercera dimensión de la variable calidad del servicio, correspondiente al acervo bibliográfico virtual. Esta dimensión mide la percepción de los usuarios respecto al acceso, disponibilidad y funcionalidad de las plataformas digitales, repositorios institucionales, libros electrónicos y bases de datos científicas suscritas por la Biblioteca Central de la USMP. Su análisis permite identificar si estas plataformas responden con eficacia a las demandas informativas actuales, asegurando que los estudiantes y docentes dispongan de una infraestructura digital óptima para el desarrollo de sus trabajos de investigación y actividades curriculares diarias.

Tabla 13

Percepción de los usuarios sobre las plataformas digitales y recursos electrónicos de la Biblioteca Central

Escala	n	%
Totalmente en desacuerdo	2	0.5%
En desacuerdo	4	1.1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29	7.8%
De acuerdo	80	21.5%
Totalmente de acuerdo	257	69.1%
Total	**372**	100.0%

A partir de los resultados sobre los recursos virtuales que ofrece la biblioteca reflejados en la Tabla 13, se destaca que el 69.1% (n = 257) de los usuarios universitarios encuestados se encuentra "Totalmente de acuerdo" con la calidad del entorno digital bibliográfico. A este grupo se añade un 21.5% (n = 80) que manifestó estar "De acuerdo". Al unificar ambas

categorías de respuesta, se evidencia que un significativo 90.6% (n = 337) del total de la muestra respalda y valora de forma positiva las plataformas y herramientas virtuales de la institución.

En contraposición, las opiniones neutrales recopiladas representaron el 7.8% (n = 29) de los encuestados, situándose en la opción "Ni de acuerdo ni en desacuerdo". Asimismo, los índices de disconformidad absoluta registraron una participación sumamente baja; el nivel "En desacuerdo" acumuló un sutil 1.1% (n = 4), mientras que la opción "Totalmente en desacuerdo" alcanzó apenas un 0.5% (n = 2), lo que evidencia de forma clara que el descontento de la comunidad universitaria hacia la biblioteca virtual es mínimo.

Este alto índice de aprobación (90.6%) permite interpretar que el acervo bibliográfico virtual se ha consolidado ante los usuarios como un entorno tecnológico altamente funcional, moderno y de alta disponibilidad que responde eficazmente a las demandas informativas actuales. Los resultados reflejan que los recursos virtuales satisfacen con éxito las necesidades formativas, garantizando el acceso continuo a literatura científica especializada, libros digitales y artículos indexados de alto impacto académico mediante una navegación intuitiva y tiempos mínimos de respuesta. Consecuentemente, al comprobar que las tres dimensiones individuales analizadas (Infraestructura, Acervo Físico y Acervo Virtual) exhiben de manera consistente niveles de aprobación que superan el 90%, queda respaldada la regularidad y el comportamiento favorable de la percepción de los usuarios para esta primera variable, finalizando de este modo su caracterización estadística.

5.1.2 Variable: satisfacción del usuario

Una vez concluido el análisis de la variable calidad del servicio, se procedió a analizar la variable dependiente satisfacción del usuario. Esta variable midió la valoración y el grado de

aceptación del usuario respecto al cumplimiento de sus expectativas tras interactuar de forma directa con los servicios, recursos y personal de la Biblioteca Central de la USMP.

Tabla 14

Frecuencias y porcentajes generales de la variable satisfacción del usuario

Escala	n	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	2	0,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	3,2%
De acuerdo	60	16,1%
Totalmente de acuerdo	298	80,1%
Total	**372**	100.0%

Tal como se desprende de la tabla que antecede, se hace evidente un panorama altamente favorable respecto a la experiencia del usuario dentro de la Biblioteca Central. El 80.1% (n = 298) de la muestra total indicó encontrarse "Totalmente de acuerdo" con las métricas evaluadas, mientras que un 16.1% (n = 60) manifestó estar "De acuerdo". Al integrar de forma conjunta ambas opciones de la escala, se concluye que un contundente 96.2% (n = 358) de la comunidad universitaria expresa una percepción favorable sobre esta variable.

Por el contrario, con un carácter marcadamente minoritario, la opción "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" concentró únicamente un 3.2% (n = 12), mientras que la postura "En desacuerdo" acumuló un exiguo 0.5% (n = 2).

Esta elevada valoración permite interpretar que la satisfacción se ubica mayoritariamente en un nivel sobresaliente, demostrando que la experiencia acumulada por la comunidad universitaria al interactuar plenamente con el servicio bibliotecario cumple rigurosamente con sus expectativas de soporte para las tareas de aprendizaje y producción

académica. En consecuencia, se genera un estado de conformidad que fortalece la confianza de los estudiantes y docentes, estimulando el uso continuo de los recursos disponibles. Para comprender de manera profunda los elementos específicos que estructuran este elevado índice de conformidad general, es necesario evaluar las dimensiones internas que componen este indicador, iniciando formalmente con el análisis descriptivo de sus respectivos componentes.

5.1.2.1 Dimensión 4: expectativa

En primer lugar, se evaluó la dimensional Expectativa. Este componente examinó la correspondencia entre las expectativas iniciales de los usuarios y el desempeño real del servicio experimentado. Medir este componente resulta fundamental dentro del enfoque metodológico, ya que las expectativas constituyen el marco de referencia crítico con el cual los usuarios contrastan la calidad técnica y funcional recibida.

Tabla 15

Percepción de los usuarios de la Biblioteca Central de la USMP en la dimensión Expectativa

Escala	n	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	4	1.1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	4.8%
De acuerdo	75	20.2%
Totalmente de acuerdo	275	73.9%
Total	**372**	100.0%

Como se puede observar en los resultados, se destaca que el 73.9% (n = 275) de los miembros de la muestra se declaró totalmente de acuerdo respecto a que la biblioteca cumple con las expectativas iniciales que tenían antes de utilizar el servicio. Asimismo, un 20.2% (n = 75) complementó esta valoración positiva al marcar la opción de acuerdo. Al realizar la adición

de ambos valores, se demuestra que un sólido 94.1% (n = 350) de los usuarios percibe que el desempeño real de la organización iguala o supera sus estándares individuales preestablecidos.

En contraposición a estos resultados, se aprecia que los niveles de neutralidad y disconformidad se mantuvieron en márgenes significativamente reducidos. La postura intermedia, representada por la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo, obtuvo apenas el 4.8% (n = 18) de las respuestas del total de encuestados. En el extremo inferior de la valoración, la escala registró un exiguo 1.1% (n = 4) en la alternativa en desacuerdo, lo cual refleja la inexistencia de diferencias negativas severas entre lo que el usuario esperaba de la biblioteca y lo que efectivamente recibió.

Este alto cumplimiento del 94.1% de aprobación permite interpretar que la biblioteca ha logrado evitar diferencias negativas entre la expectativa inicial del usuario y la realidad vivida en las instalaciones. Esto significa que los recursos, la atención y los sistemas de información están organizados de tal manera que logran igualar o superar las exigencias previas de los estudiantes y docentes, garantizando una experiencia confiable que influye de manera directa y positiva en el estado de satisfacción general.

5.1.2.2 Dimensión 5: calidad percibida

En segundo lugar, se analizó la dimensión calidad percibida. A través de esta dimensión, se examina la valoración global que el estudiante y el docente otorgan al buen desempeño, utilidad y mérito del servicio de la Biblioteca Central de la USMP, siendo un componente esencial para determinar el cumplimiento de sus demandas actuales.

Tabla 16

Percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio en la Biblioteca Central

Escala	n	%
Totalmente en desacuerdo	1	0.3%
En desacuerdo	1	0.3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	5.1%
De acuerdo	75	20.2%
Totalmente de acuerdo	276	74.2%
Total	**372**	100.0%

Como se desprende de los resultados, el 74.2% (n = 276) de los usuarios encuestados se encuentra totalmente de acuerdo al calificar de manera positiva el valor y el buen desempeño del servicio bibliotecario. Asimismo, un 20.2% (n = 75) complementa esta tendencia favorable posicionándose en la opción de acuerdo. Al agrupar ambos sectores, se evidencia que un sólido 94.4% (n = 351) del total de la muestra otorga un reconocimiento claro a la calidad del servicio recibido.

Por otro lado, las opiniones que denotan una postura neutral representaron únicamente el 5.1% (n = 19) del total de participantes, quienes seleccionaron la alternativa ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por su parte, los niveles de percepción negativa fueron casi inexistentes, registrando un sutil 0.3% (n = 1) en la opción en desacuerdo y un idéntico 0.3% (n = 1) en la categoría totalmente en desacuerdo, lo que confirma una aceptación prácticamente absoluta en el criterio de los usuarios.

Este notable 94.4% de reconocimiento favorable permite interpretar que los estudiantes y docentes perciben los beneficios directos del servicio durante su permanencia académica. Al otorgar un valor tan alto a la utilidad y mérito de la biblioteca, los usuarios validan que las dinámicas de atención y consulta responden con precisión a lo que consideran un estándar

óptimo de soporte universitario, consolidando esta dimensión como un detonante inmediato de su satisfacción integral con la institución.

5.1.2.3 Dimensión 6: valor percibido

A continuación, se evaluó la dimensión Valor Percibido. A través de este criterio, se evalúa la utilidad y el provecho real que los estudiantes y docentes asignan al servicio recibido, determinando en qué medida el soporte académico, informativo y científico que brinda la Biblioteca Central de la USMP responde plenamente a sus necesidades de información.

Tabla 17

Percepción de los usuarios sobre el valor del servicio en la Biblioteca Central

Escala	n	%
Totalmente en desacuerdo	2	0.5%
En desacuerdo	5	1.3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	7.3%
De acuerdo	81	21.8%
Totalmente de acuerdo	257	69.1%
Total	**372**	100.0%

Como se constata en la tabla precedente, se identifica que el 69.1% (n = 257) de los usuarios encuestados se encuentra totalmente de acuerdo al calificar de manera positiva la utilidad y el beneficio que les reporta el uso de la biblioteca. Asimismo, un 21.8% (n = 81) se ubica en la opción de acuerdo. Al agrupar ambos sectores, se evidencia que un sólido 90.9% (n = 338) del total de la muestra reconoce de manera clara que los servicios y recursos bibliográficos recibidos responden a sus fines académicos.

Por otro lado, las opiniones que denotan una postura neutral representaron únicamente el 7.3% (n = 27) del total de participantes, quienes seleccionaron la alternativa ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por su parte, los niveles de percepción negativa fueron mínimos, registrando

un sutil 1.3% (n = 5) en la opción en desacuerdo y apenas un 0.5% (n = 2) en la categoría totalmente en desacuerdo, lo que confirma una aceptación ampliamente mayoritaria en el criterio de los usuarios.

El análisis de estos datos permite interpretar que el valor percibido por la comunidad universitaria respecto a los servicios de la Biblioteca Central se sitúa en un nivel muy favorable, demostrando que los usuarios consideran que los recursos bibliográficos, informativos y de investigación que obtienen responden de manera efectiva a sus necesidades. Al centrarse en la utilidad y el provecho real del servicio, el hecho de que un 90.9% valide positivamente esta dimensión confirma que la biblioteca es apreciada como un recurso eficiente para el desarrollo de las actividades universitarias, consolidando una experiencia que contribuye directamente a su satisfacción integral.

5.1.2.4 Dimensión 7: queja del usuario

Seguidamente, se analizó la dimensión Queja del usuario. A través de este criterio, se evalúa la percepción de los estudiantes y docentes respecto a los mecanismos de atención, respuesta y gestión que despliega la Biblioteca Central de la USMP al presentarse reclamos, inconvenientes o sugerencias por parte de la comunidad universitaria.

Tabla 18:

Percepción de los usuarios sobre la gestión y respuesta ante quejas en la Biblioteca Central

Escala	n	%
Totalmente en desacuerdo	1	0.3%
En desacuerdo	2	0.5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	6.5%
De acuerdo	83	22.3%
Totalmente de acuerdo	262	70.4%
Totalmente de acuerdo	257	69.1%
Total	**372**	100.0%

A partir de los datos presentados en la Tabla 18, se observa que el 70.4% (n = 262) de los usuarios encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo en relación con la atención de sus reclamos o la ausencia de inconvenientes significativos en el servicio. Asimismo, un 22.3% (n = 83) se posicionó en la opción de acuerdo. Al consolidar ambos sectores de opinión, se determina que el 92.7% (n = 345) del total de la muestra califica de manera positiva los canales de atención y la resolución de las incidencias reportadas.

Por otra parte, la postura intermedia concentró un porcentaje reducido del 6.5% (n = 24), correspondiente a los participantes que seleccionaron la alternativa ni de acuerdo ni en desacuerdo. En lo que respecta a las manifestaciones de disconformidad, los resultados muestran cifras mínimas, acumulando apenas un 0.5% (n = 2) en la opción en desacuerdo y un sutil 0.3% (n = 1) en el nivel totalmente en desacuerdo, lo cual confirma una percepción favorable predominante en el entorno de estudio.

El análisis de los datos permite interpretar que la dimensión Queja del usuario evidencia un nivel de valoración sumamente favorable respecto a los mecanismos de atención y respuesta en la Biblioteca Central. Que un 92.7% (n = 345) de las opiniones califique de manera positiva este aspecto demuestra que los usuarios perciben una respuesta adecuada ante las incidencias reportadas. Desde la perspectiva de la calidad del servicio, el manejo de las observaciones actúa como un indicador para el perfeccionamiento continuo; por lo tanto, el hecho de que la disconformidad explícita acumulada represente apenas el 0.8% (n = 3) confirma de forma descriptiva que los inconvenientes son atendidos de manera oportuna, logrando mantener la conformidad general del usuario y contribuyendo directamente al desarrollo de su satisfacción integral.

5.1.2.5 Dimensión 8: fidelidad del usuario

Finalmente, se presentó la dimensión Fidelidad del Usuario. A través de este criterio, se mide la lealtad de la comunidad estudiantil y docente hacia la Biblioteca Central de la USMP, manifestada mediante la intención de volver a utilizar los servicios de manera continua, considerarla como la opción principal de soporte académico y recomendarla a otros miembros de la comunidad universitaria.

Tabla 19

Percepción de los usuarios respecto a la fidelidad y lealtad hacia la Biblioteca Central

Escala	n	%
Totalmente en desacuerdo	2	0.5%
En desacuerdo	2	0.5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	6.7%
De acuerdo	74	19.9%
Totalmente de acuerdo	269	72.3%
Total	**372**	100.0%

De los datos se desprende que, el 72.3% (n = 269) de los usuarios de la muestra manifestó estar totalmente de acuerdo respecto a su fidelidad hacia el servicio bibliotecario. Asimismo, un 19.9% (n = 74) se posicionó en la opción de acuerdo. Al consolidar ambos sectores de opinión, se determina que el 92.2% (n = 343) del total de la muestra califica de manera positiva su lealtad e intención de recomendación institucional.

Por otra parte, la postura intermedia concentró un porcentaje reducido del 6.7% (n = 25), correspondiente a los participantes que seleccionaron la alternativa ni de acuerdo ni en desacuerdo. En lo que respecta a las manifestaciones de disconformidad, los resultados muestran cifras mínimas, acumulando un 0.5% (n = 2) en la opción en desacuerdo y un idéntico

0.5% (n = 2) en el nivel totalmente en desacuerdo, lo cual confirma una percepción favorable predominante en el entorno de estudio.

El análisis de los datos permite interpretar que la dimensión Fidelidad del usuario refleja una percepción altamente favorable por parte de la comunidad universitaria. Que un 92.2% (n = 343) de las opiniones califique de manera positiva este aspecto demuestra que la Biblioteca Central es considerada la opción principal de consulta en la formación académica del participante. Desde la perspectiva de la evaluación del servicio, la lealtad se manifiesta a través del uso recurrente y la recomendación a otros miembros de la institución; por lo tanto, el hecho de que la disconformidad acumulada represente apenas el 1.0% (n = 4) evidencia que la experiencia obtenida por los usuarios genera una continuidad sólida en el uso del servicio, lo cual consolida de forma descriptiva el éxito de la experiencia del usuario.

5.2 Análisis inferencial y prueba de hipótesis

En esta sección se presenta el análisis de asociación estadística de la investigación, orientado a la verificación de las hipótesis planteadas para dar respuesta al problema general y a los problemas específicos. Este procedimiento matemático sirve para demostrar con certeza si existe una relación significativa entre la variable independiente calidad del servicio, así como sus dimensiones operativas y la variable dependiente satisfacción del usuario en el contexto de la Biblioteca Central de la USMP.

Se realiza el contraste individual de cada hipótesis mediante el cálculo del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, organizando los resultados en cuatro bloques independientes que detallan las hipótesis estadísticas, las matrices de correlación que son las tablas generadas en SPSS para mostrar la fuerza de la relación entre las variables, la regla de decisión y la correspondiente interpretación analítica de los hallazgos.

5.2.1 Contrastación de la hipótesis general

Para dar respuesta al problema general de la investigación se formularon las siguientes hipótesis estadísticas:

- Hipótesis Nula (H_0): No existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Biblioteca Central de la Universidad de San Martín de Porres, 2026.
- Hipótesis Alterna (H_1): Existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Biblioteca Central de la Universidad de San Martín de Porres, 2026.

A continuación, se presenta la siguiente tabla que reúne los resultados obtenidos mediante el coeficiente de Rho de Spearman para evaluar estadísticamente esta relación:

Tabla 20

Correlación de Rho de Spearman entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario

			Variable 2: satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Variable 1: calidad del servicio	Coeficiente de correlación (r_s)	0.357^{**}
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	372

Para comprender el comportamiento real de los datos obtenidos en la investigación, se procedió a evaluar los números registrados en el análisis estadístico a través de dos puntos clave.

En primer lugar, los resultados muestran un valor de significancia bilateral de $p = 0.000$. Al comparar este resultado con el límite de error máximo permitido para este estudio ($\alpha = 0.05$), se comprueba que el valor calculado es notablemente menor ($p = 0.000 < 0.05$). Por este motivo, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), confirmando que existe una relación real estadísticamente significativa entre las variables.

En segundo lugar, el coeficiente de Rho de Spearman arrojó un valor de $p = 0.357$ para la muestra de $n = 372$ usuarios evaluados. Al interpretar este resultado bajo los parámetros de Evans (1996), el coeficiente se clasifica en el rango de correlación directa (positiva) débil. Asimismo, el signo positivo del coeficiente denota una relación directa entre las variables. Esto comprueba que las mejoras y la optimización sostenida en los estándares en la calidad del servicio de la biblioteca generan una respuesta favorable en el nivel de satisfacción que manifiestan los usuarios.

5.2.2 Contrastación de la hipótesis específica 1

A continuación, se presentó la contrastación de la primera hipótesis específica, referida a la relación entre la infraestructura y la Satisfacción del usuario.

- Hipótesis nula (H_0): No existe una relación entre la infraestructura y el nivel de satisfacción del usuario de la Biblioteca Central de la USMP, 2026.I.
- Hipótesis alterna (H_1): Existe una relación entre la infraestructura y el nivel de satisfacción del usuario de la Biblioteca Central de la USMP, 2026.I.

Con el propósito de determinar la presencia, el sentido y la fuerza de dicha asociación, se aplicó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, cuyos valores y coeficientes se consolidan en la siguiente matriz de correlación:

Con el fin de saber si hay una relación y qué tan fuerte es, se aplicó la prueba de Rho de Spearman, cuyos resultados se muestran en la siguiente matriz de correlación:

Tabla 21

Resultados correlación entre la infraestructura física de la biblioteca y la satisfacción de los usuarios

			Variable 2: satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión 1: infraestructura	Coeficiente de correlación (r_s)	0. 599**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	372

Según los resultados obtenidos, se observa que el valor de significancia bilateral calculado es p = 0,000. Al comparar esta cifra con el límite de error máximo permitido para el estudio (α = 0.05), queda demostrado que el valor de p es menor (p = 0.000 < 0.05). En términos paramétricos, esto confirma que los resultados son estadísticamente significativos y confiables. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y a la aceptación de la hipótesis alterna específica (H_1), confirmando que existe una relación real entre la infraestructura y la satisfacción del usuario.

Respecto a la fuerza de la relación, el coeficiente de Rho de Spearman arrojó un valor de r_s= 0.599 para la muestra de $n = 372$ evaluados. De acuerdo con los criterios de Evans (1996), este resultado se ubica en el nivel de correlación directa (positiva) moderada fuerte. Asimismo, el signo positivo del coeficiente demuestra que la relación es directa, lo que comprueba que las mejoras y el mantenimiento constante de la infraestructura física influyen de manera favorable en el aumento de la satisfacción de los usuarios.

Este análisis permite interpretar que el entorno físico es el soporte fundamental sobre el cual los estudiantes y docentes construyen su percepción de bienestar dentro de la Biblioteca Central de la USMP. El resultado de r_s= 0.599 demuestra que el espacio presencial tiene un

gran peso para el público universitario; estudiar e investigar no es un proceso puramente virtual, sino que requiere de un lugar físico que ofrezca comodidad, orden, buena ventilación y un clima adecuado que permita estudiar con tranquilidad. Esto confirma que modernizar y equipar bien las salas de la biblioteca garantiza un entorno adecuado para el aprendizaje, optimizando la conformidad general del usuario

5.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 2

Seguidamente, se analizó la segunda hipótesis específica de la investigación, correspondiente a la relación entre el acervo bibliográfico físico y la satisfacción del usuario.

D. Hipótesis nula (H_0): No existe una relación entre el acervo bibliográfico físico y el nivel de satisfacción del usuario de la Biblioteca Central de la USMP, 2026-I.
E. Hipótesis alterna (H_1): Existe una relación entre el acervo bibliográfico físico y el nivel de satisfacción del usuario de la Biblioteca Central de la USMP, 2026-I.

Con el fin de verificar si existe un vínculo, el nivel de intensidad y el tipo de relación, se aplicó la prueba de Rho de Spearman, cuyos resultados se muestran en la siguiente tabla de correlación:

Tabla 22

Resultados de la correlación de Rho de Spearman para el acervo bibliográfico físico y la satisfacción del usuario

			Variable 2: satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión 2: acervo bibliográfico físico	Coeficiente de correlación(r_s)	0.629^{**}
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	372

Los datos permiten observa que el valor de significancia bilateral es de p = 0.000. Al comparar esta cifra con el límite de error permitido para el estudio ($\alpha = 0.05$), queda demostrado que el valor calculado es menor (p =0.000 < 0.05). En términos prácticos, esto confirma que los resultados son estadísticamente significativos y altamente confiables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna específica (H_1), confirmando que existe una relación entre ambas variables.

Respecto a la fuerza de la relación para la muestra de n=372 usuarios, el coeficiente de Rho de Spearman arrojó un valor de r_s =0.629. De acuerdo con los criterios de Evans (1996), este resultado se ubica en el nivel de correlación directa (positiva) moderada alta. Asimismo, el signo positivo del coeficiente demuestra que la relación es directamente proporcional, lo cual confirma que mantener un fondo documental físico variado y actualizado y pertinente impacta de forma favorable en la satisfacción del usuario.

Este análisis permite interpretar que la disponibilidad del acervo bibliográfico físico cumple una función clave en la experiencia de los estudiantes y docentes de la USMP, siendo un elemento esencial para el cumplimiento de sus objetivos académicos. Es sumamente relevante destacar que este coeficiente (r_s =0.629) supera al alcanzado por la infraestructura (r_s=0.599). Esto demuestra que aun en académico crecientemente digitalizado, contar con libros impresos actualizados, colecciones especializadas y bibliografía de alto valor académico sigue siendo el motivo principal que justifica la asistencia presencial de los usuarios a la Biblioteca Central, cubriendo de manera efectiva las necesidades de información de la comunidad universitaria.

5.2.4 Contrastación de la hipótesis específica 3

Finalmente se presentó la contrastación de la tercera hipótesis específica, referida a la relación entre el acervo bibliográfico virtual y la satisfacción del usuario.

F. Hipótesis nula (H_0): No existe una relación entre el acervo bibliográfico virtual y el nivel de satisfacción del usuario de la Biblioteca Central de la USMP, 2026-I.

G. Hipótesis alterna (H_1): Existe una relación entre el acervo bibliográfico virtual y el nivel de satisfacción del usuario de la Biblioteca Central de la USMP, 2026-I.

Con el fin de verificar si existe un vínculo, el nivel de intensidad y el tipo de relación, se aplicó la prueba de Rho de Spearman, cuyos resultados se muestran en la siguiente tabla de correlación:

Tabla 23

Resultados de la correlación entre el acervo bibliográfico virtual y la satisfacción de los usuarios

			Variable 2: satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión 3: acervo bibliográfico virtual	Coeficiente de correlación r_s	0.643^{**}
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	372

De los datos se desprende que el valor de significancia bilateral es de $p = 0.000$. Al comparar esta cifra con el límite de error permitido para el estudio ($\alpha = 0.05$), queda demostrado que el valor calculado es menor ($p = 0.000 < 0.05$). En términos prácticos, esto confirma que los resultados son estadísticamente significativos y altamente confiables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), confirmando que existe una relación real y estadísticamente segura entre las variables.

Respecto a la fuerza de la relación para la muestra de $n = 372$ usuarios, el coeficiente de Rho de Spearman arrojó un valor de $r_s = 0.643$. De acuerdo con los criterios de Evans (1996),

este resultado se ubica en el nivel de correlación directa (positiva) moderada alta. Asimismo, el signo positivo del coeficiente demuestra que la relación es directamente proporcional, lo cual confirma que ofrecer un acervo digital variado, actualizado y accesible impacta de forma altamente favorable en la satisfacción de los usuarios.

Este análisis permite interpretar que el acceso al material bibliográfico digital cumple una función clave en la experiencia de los estudiantes y docentes de la USMP, siendo un elemento esencial para el cumplimiento de sus objetivos académicos. Es sumamente importante destacar que este coeficiente (r_s = 0.643) representando el valor más elevado registrado entre las dimensiones. Esto demuestra que, en el ecosistema educativo actual, disponer de bases de datos, libros electrónicos y plataformas remotas eficientes constituyen el principal impulsor de la percepción de calidad del servicio bibliotecario, optimizando el tiempo de estudio e instigación de la comunidad universitaria.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- En relación con el objetivo general, se determinó la existencia de una relación directa, positiva y de intensidad débil (r_s= 0.357, p = 0.000 < 0.05) entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Biblioteca Central de la Universidad de San Martín de Porres, 2026-I, con una aprobación descriptiva del 88.4% (n = 329). En términos estadísticos, el valor de significancia (p= 0.000 < 0.05) confirma con un 95% de certeza que la relación es real y no fruto del azar. El coeficiente de Rho de Spearman (r_s= 0.357) indica que a mayor calidad existe mayor satisfacción, pero con una fuerza de asociación baja donde la calidad general. El contraste entre una aprobación alta y una correlación débil ocurre porque el estudiante da por sentado que la biblioteca debe operar bien, por lo que aprueba el servicio, pero para alcanzar niveles de satisfacción superior evalúa aspectos mucho más concretos de su interacción diaria.
- En cuanto al primer objetivo específico, los resultados evidenciaron una relación directa, positiva y de intensidad moderada (r_s= 0.599, p = 0.000 < 0.05) entre la infraestructura física y la satisfacción de los usuarios, alcanzando la aprobación descriptiva más alta del estudio con un 91.4% (n= 340). A diferencia de la variable general, el valor r_s= 0.599 demuestra una correlación sólida y más fuerte, lo que significa que las mejoras en las instalaciones influyen de manera directa y notable en el nivel de conformidad de los estudiantes. Asimismo, confirma que el espacio físico es percibido como un entorno de trabajo altamente apto. Esto se explica porque las condiciones ambientales son herramientas clave.
- Por su parte, el análisis del segundo objetivo específico permitió identifica una relación directa, positiva y de intensidad moderada alta (r_s= 0.629, p = 0.000 < 0.05) entre el acervo

bibliográfico físico y la satisfacción de los usuarios, respaldada por un 90.0% (n= 335) de conformidad descriptiva. El coeficiente de r_s= 0.629 refleja una intensidad considerablemente superior a la relación general, probando que la disponibilidad de libros, tesis y revistas impresas actualizadas determina en gran medida el cumplimiento de las tareas académicas. La frecuencia descriptiva (n= 335) ratifica la elevada valoración de la colección en papel. Este resultado se fundamenta en la dinámica operativa de la biblioteca, la cual trabaja bajo el modelo de estantería cerrada; por lo tanto, la satisfacción del usuario no depende únicamente de la existencia del texto en el estante, sino de la eficiencia del catálogo en línea (OPAC) para ubicarlo y de la rapidez del personal en el mostrador para entregarlo.

- Respecto al tercer objetivo específico, se identificó una relación directa, positiva y de intensidad moderada alta (r_s= 0.643, p = 0.000 < 0.05) entre el acervo bibliográfico virtual y la satisfacción de los usuarios, obteniendo un 90.6% (n= 337) de aprobación descriptiva. El valor r_s= 0.643 constituye el coeficiente de correlación más elevado de toda la investigación, lo que demuestra que la biblioteca digital es la dimensión que más condiciona e impacta la satisfacción del estudiante universitario actual. La aprobación del 90.6% (n= 337) confirma la constante interacción de la comunidad con las plataformas informáticas. La razón principal de este hallazgo radica en las exigencias de la investigación contemporánea, donde contar con acceso remoto las 24 horas a bases de datos científicas, repositorios y libros electrónicos, sumado al acompañamiento en alfabetización informacional, representa la herramienta de mayor valor añadido e indispensable para el éxito académico.

6.2 Recomendaciones

- De manera general se recomienda a la Dirección de la Biblioteca Central implementar un sistema de evaluación continua de la calidad del servicio y la experiencia del usuario, considerando la relación moderada (r_s= 0,357) encontrada entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, así como la alta valoración descriptiva obtenida en la calidad del servicio (88,4 %). Para ello, se sugiere establecer mecanismos periódicos de evaluación de la satisfacción, habilitar canales accesibles para la recepción y seguimiento de sugerencias y fortalecer la capacitación del personal en atención al usuario, comunicación y resolución de consultas. Asimismo, se recomienda utilizar los resultados de estas evaluaciones para identificar oportunidades de mejora y orientar la implementación de acciones que contribuyan al fortalecimiento continuo de la calidad del servicio y a una mayor satisfacción de los usuarios.
- En lo concerniente a la infraestructura, se recomienda a la Dirección de la Biblioteca Central implementar un plan de modernización y adecuación de ambientes académicos, considerando la relación moderada alta (r_s= 0.599) entre la infraestructura y la satisfacción del usuario, así como la alta valoración descriptiva obtenida en esta dimensión (91.4%) Para ello, se sugiere realizar evaluaciones periódicas de las condiciones de los espacios físicos, priorizando la renovación de sillas y mobiliario ergonómico, el mantenimiento de los sistemas de ventilación e iluminación y la adecuada distribución de las zonas de estudio, diferenciando espacios destinados al trabajo colaborativo de aquellos orientados al estudio individual y silencioso. Asimismo, se recomienda incrementar la disponibilidad de puntos de carga para dispositivos electrónicos en las mesas de estudio, con el propósito de mantener ambientes cómodos, funcionales y acordes con las necesidades académicas de los usuarios.

- En relación con el acervo bibliográfico físico, se plantea que el área de Procesos Técnicos y Atención al Usuario fortalecer la accesibilidad y disponibilidad, respondiendo a la intensidad moderada alta (r_s= 0.629) entre el acervo físico y la satisfacción del usuario. Debido a que el usuario no accede directamente a las estanterías, resulta necesario mejora la usabilidad del catálogo en línea (OPAC) mediante guías visuales, información clara sobre la ubicación y disponibilidad de los ejemplares, así como opciones de búsqueda intuitivas. Asimismo, se sugiere facilitar la localización y solicitud de los materiales físicos mediante una atención personalizada que permita orientar a los usuarios y resolver sus dudas. Finalmente se recomienda y realizar estudios periódicos sobre el uso de la colección, con el propósito de identificar las disciplinas con mayor demanda y orientar la adquisición, actualización y disponibilidad de ejemplares físicos.
- Respecto al acervo bibliográfico virtual, se recomienda a las Dirección de la Biblioteca Central USMP y al equipo de Tecnologías de la Información fortalecer su acceso y aprovechamiento de los recursos digitales debido a que esta dimensión presentó la relación más alta del estudio con la satisfacción del usuario (r_s= 0.643). Para ello, se sugiere ampliar y actualizar la suscripción a bases de datos multidisciplinarias e internacionales garantizando su acceso remoto las 24 horas, así como mejorar la integración y accesibilidad de los contenidos disponibles en los repositorios institucionales. De igual manera, resulta fundamental optimizar la interfaz de la página web de la biblioteca virtual para otorgar una mayor visibilidad y facilidad de acceso a las bases de datos con las que se cuenta actualmente. Asimismo, se recomienda fortalecer la difusión y el acompañamiento en el uso de estos recursos mediante jornadas periódicas de alfabetización informacional orientadas al manejo de bases de datos, lo cual favorecerá un mayor aprovechamiento de los recursos virtuales y responderá eficientemente a las necesidades académicas e investigativas de la comunidad usuaria.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Al-Rahmi, A. M., Shamsuddin, A., Wahab, E., Al-Rahmi, W. M., Alyoussef, I. Y., & Crawford, J. (2022). Social media use in higher education: Building a structural equation model for student satisfaction and performance. *Frontiers in Public Health*, *10*, 1-15. https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.1003007

Andini, T., & Sayekti, R. (2025). The quality of service at the International Corner in the Library of Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) based on the LibQUAL model. *Journal of Educational Sciences*, *9*(4), 2440-2453. https://jes.ejournal.unri.ac.id/index.php/JES/article/view/666/399

Arredondo, L. M. (2024). *Identificación y análisis de tendencias en modelos de innovación en servicios para el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia.* [Informe profesional para optar el título de Bibliotecóloga]. Universidad de Antioquia. Escuela Interamericana de Bibliotecología. https://bibliotecadigital.udea.edu.co/server/api/core/bitstreams/2834d4f9-8561-4f12-bb47-14c7d751110f/content

Barceló-Hidalgo, M., Silva-Molina, C., & Gómez-Paz, D. (2024). Gestión de la innovación en los servicios bibliotecarios de la Universidad de Cienfuegos de Cuba. *I+D Revista de Investigaciones,19*(1), 112-124. https://sievi.udi.edu.co/ojs/index.php/ID/article/view/450/505

Bayan, N. (2024). Measuring service quality in academic libraries: Enhancing customer satisfaction. *Library Philosophy and Practice*, *4*(29), 1-13. https://www.researchgate.net/publication/392264224_Measuring_Service_Quality_in_Academic_Libraries_Enhancing_Customer_Satisfaction

Blanco, G., & Font, M. (2022). Concepto de servicio de calidad en la gestión hotelera. *Revista Venezolana de Gerencia, 27*(97), 212-228. https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/37532/41126

Calderón, A. E. (2024). *Evaluación de la calidad de los servicios que oferta la Biblioteca Interamericana Simón Bolívar de la Universidad de Panamá, 2018.* [Tesis para optar el grado de Magíster en Bibliotecología y Tecnología de la Información.]. Universidad de Panamá. Facultad de Humanidades. Departamento de Bibliotecología. https://up-rid.up.ac.pa/9595/

Carbajal, J. C. (2023). *Gestión y satisfacción en usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en tiempo de pandemia por COVID-19.* [Tesis para optar el grado académico de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Educación. Unidad de Posgrado. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/6d6e9b27-1d31-4dee-9f68-2a3db1e13ac0/content

Cardenas, C. Y. (2023). *Gestión de calidad del servicio de la Biblioteca Central y la satisfacción de los usuarios en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.* [Tesis para optar el grado académico de Magíster en Ciencias de la Educación con mención en Gestión Educacional]. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Escuela de Posgrado. https://repositorio.une.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f2e48a83-1f50-4b89-be4e-9bae67a22ba6/content

Carranza, J. C. (2018). *Los estándares de calidad y el grado de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Central USMP 2018.* [Tesis para optar el grado académico de

Magíster en Educación con mención en Gestión de la Calidad, Autoevaluación y Acreditación]. Universidad de San Martín de Porres. Instituto para la Calidad de la Educación. https://repositorio.usmp.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/9d9c86fb-3a07-4f7e-abda-8ae7f3a4b656/content

Carriel, R. P., & Nieto Pacheco, A. J. (2022). La evolución de la calidad hacia la calidad total. *Alfa Publicaciones*, *4*(1.1), 383-397. https://www.alfapublicaciones.com/index.php/alfapublicaciones/article/view/166/470

Collado, R. A. (2024). *Modelo de análisis de la satisfacción de los estudiantes con las bibliotecas universitarias. Un estudio de caso en un país en desarrollo con necesidades profesionales para el impulso de la economía comunitaria* [Tesis para optar el grado académico de Doctor]. Universidad de Córdoba. Departamento de Estadística, Econometría, Investigación Operativa, Organización de Empresas y Economía Aplicada. Programa de Doctorado en Ciencias Sociales y Jurídicas. http://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/28432

Colorado, J. R., Romero, M., Salazar, M., Cabrera, G., & Castillo, V. R. (2024). Análisis comparativo de los coeficientes alfa de Cronbach, omega de McDonald y alfa ordinal en la validación de cuestionarios. *Estudios y Perspectivas Revista Científica y Académica*, *4*(4), 2738-2755. https://estudiosyperspectivas.org/index.php/EstudiosyPerspectivas/article/view/836/1343

Espinoza, K. A., Ponce, K. J., Quindemil, E. M., Rumbaut, F., & Padrón, F. (2024). Calidad de los servicios de la biblioteca del museo y archivo histórico de Portoviejo,

Ecuador. *e-Ciencias de la Información*, *14*(2), 1-23. https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/reciencias/article/view/11703/19282

Evans, J. D. (1996). *Straightforward statistics for the behavioral sciences*. Brooks/Cole Publishing.

Flores-Torres, D. A., Artola-Pimentel, M.-L., & Tarifa-Lozano, L. (2024). Dimensiones e indicadores para el diagnóstico de la calidad de las universidades. *Cienciamatria*, *10*(19), 263-278. https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/1381/2295

Fonte, M., & Ledesma Rodríguez, U. (2023). La gestión por procesos aplicada al área de servicios de información de la biblioteca universitaria. *Revista Iberoamericana de Investigación en Educación*, (7), 1-12. https://riied.org/index.php/v1/article/view/88/144

Guerra, D. A. (2025). *Calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios de la biblioteca de la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima 2019* [Tesis para optar el grado académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Ciencias Administrativas. Unidad de Posgrado. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/2d66c536-483a-4604-9b4f-ebec8c2b668b/content

Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.

Hu, B., Moro-Cabero, M. M., & De-La-Mano, M. (2024). Quality management in chinese academic libraries: A systematic review. *Sustainability*, *16*(7), 1-24. https://www.mdpi.com/2071-1050/16/7/2700

Hussain, A. (2022). *Research output of Canadian Journal of Information and Library Science (CJILS): A bibliometric analysis from 1993–2021*. *Library Philosophy and Practice*, *3*(25), 1-13. https://scholarworks.sjsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=13640&context=libphilprac

Iqbal, S., Hanif, M., & Khan, S. (2024). Impact of staff training on university productivity through job satisfaction: A study of ISO 9001- certified institutions. *Plos One*, *19*(7), 1-16. https://doi.org/10.1371/journal.pone.0306799

Juárez, S., Zetina, C. D., & Martínez, B. J. (2023). Satisfacción del servicio bibliotecario en una universidad pública del estado de Tabasco. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, *37*(95), 51-69. https://rev-ib.unam.mx/index.php/ib/article/view/58712/52325

Kaapu, N. H., & Zimu-Biyela, A. N. (2025). Using LibQUAL to assess user satisfaction with library services at the Aloe Park South African Police Service (SAPS) National Library, Pretoria, South Africa. *Library Management*, *46*(6-7), 420-437. https://doi.org/10.1108/lm-11-2024-0121

Lopez-Lopez, D. C., Preciado Rodríguez, J. M., Robles Parra, J. M., Terán Samaniego, K. (2023). La calidad como conducta estratégica para la competitividad de las organizaciones: una revisión bibliográfica. *Entre Ciencia e Ingeniería*, *17*(34), 23-35. https://doi.org/10.31908/19098367.2849

Luo, X. (2025). Evaluation of library service & method. *Journal of International Social Science*, *2*(4), 16-26. http://www.issplc.com/api/detail/journalDetail/id/3701

Malheiro, F. D., & Pedrazzi, F. K. (2022). Satisfação dos usuários em relação aos serviços das Bibliotecas da UFPEL. *Biblos,* *36*(1), 264-279. https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/12322/9863

Mamani, K., & Vilca Colquehuanca, G. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú. *ReHuSo*, *7*(3), 1-16. https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/5136/5262

Martín, S. G., & Lago, M. S. (2024). Gestión consorciada de LibQUAL en las bibliotecas de la Red BUCOC, Argentina. *Revista Espanola de Documentacion Cientifica*, *47*(4), 1-15. https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/1640/2416

Maza, M. E. (2023). *La gestión de la calidad y la satisfacción del usuario de la biblioteca universitaria.* [Tesis para optar el grado académico de Magíster en Bibliotecología y Archivología]. Universidad Técnica de Ambato. Programa de maestría en Bibliotecología y Archivología. Centro de Posgrados. https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/9a47fd8f-89c6-4e64-af63-35b14826c11d/content

Mori, D. F., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Análisis de la calidad de los servicios educativos en Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *5*(6), 1-16. https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1217/1667

Olmos-Martínez, E., Almendarez-Hernández, M., & Velarde-Valdez, M. (2024). Calidad del servicio turístico en el Pueblo Mágico de El Fuerte, Sinaloa: análisis descriptivo. *Turismo y Patrimonio*, (22), 47-67. https://revistaturismoypatrimonio.edu.pe/index.php/typ/article/view/turpatrim.2024.n22.03/457

Pari, J. (2024). *Evaluación de calidad de servicio aplicando la metodología LibQual TM DM - Score en usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno* [Tesis para optar el grado académico de Magíster en Informática con mención en Informática Educativa]. Universidad Nacional del Altiplano. Escuela de Posgrado. https://repositorio.unap.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d2911cf3-3325-42cc-8669-795645920fe2/content

Pérez-Sandoval, A. G., Ávalos-Díaz, A., Juárez Solís, S., & Sandoval-Caraveo, M. del C. (2024). Satisfacción en estudiantes universitarios: un estudio de los servicios bibliotecarios. *Salud, Ciencia y Tecnología - Serie de Conferencias, 3*, 1-10. https://conferencias.ageditor.ar/index.php/sctconf/article/view/802/897

Ponce-Pinos, J. E., Camacho-Gaibor, V. P., Guallo-Paca, J. F., & Jiménez-Vargas, N. P. (2025). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la banca móvil cooperativista. *Revista Venezolana de Gerencia*, *30*(112), 2031-2047. https://www.researchgate.net/publication/396242704_Calidad_del_servicio_y_satisfaccion_del_cliente_de_la_Banca_movil_cooperativista

Purohit, S. (2022). Library quality management systems-an overview of ISO-9000. *A Peer - Reviewed Journal*, *12*(1), 27-29. https://www.proquest.com/scholarly-journals/library-quality-management-systems-overview-iso/docview/2787933870/se-2?accountid=14747

Ramirez, W. D. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la biblioteca central de una institución privada de educación superior - Lima Metropolitana* [Tesis para optar el grado académico de Magíster en Ciencias de la Educación con mención en Administración y Planificación de la Educación]. Universidad Nacional de

Huancavelica. Facultad de Ciencias de la Educación. Unidad de Posgrado https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0773ca7d-ce3d-4ce4-bbb5-be596b49bfab/content

Shah, Z. A., Sultan, M. F., & Zehra, S. (2022). SER-QUAL to Lib-QUAL: Is the difference provides new horizons of customer's satisfaction. *Periodicals of Social Sciences*, *2*(2), 215-227. https://psocialsciences.com/poss/index.php/poss/article/view/33

Xie, Y., Li, H., Yang, L., & Gong, Q. (2022). Research on satisfaction evaluation of digital reading service in university libraries based on ACSI model. *ACM International Conference Proceeding Series*, (51), 1-9. https://dl.acm.org/doi/pdf/10.1145/3570236.3570288

Yang, B., Zhao, Z., Guo, M., & Li, Z. (2025). Investigating the impact of indoor environment quality on user satisfaction in public library: a data fusion approach. *Journal of Building Engineering*, *113*(3), 1-17. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352710225022211

Yusuf, K. F.; Yahaya Mohammed, R.; Aliyu, M. B.; Oyeboade, J. Adeboye; Salvador, M. Yewande; Odeyemi, H. Taiwo; Makinde, J. Kehinde (2022). Assessment of library service quality using adapted Libqual model in Lagos State Polytechnic Library, South Western Nigeria. *Jewel Journal of Librarianship*, *17*(2), 44-56. https://www.jeweljournals.com/article_details_retrieval.php?article_id=14100218462

ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado usuario: Este cuestionario permitirá recoger información sobre la calidad del servicio en la biblioteca central, por favor siga las siguientes instrucciones.

INSTRUCCIONES: Lee con atención las preguntas formuladas y responde cada una de ellas colocando una (x) en la respuesta conveniente; para lograr una perspectiva clara y veraz entre la calidad del servicio bibliotecario, que servirá para conocer su desempeño, y elevará su calidad de servicios.

En desacuerdo totalmente	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo totalmente
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Dimensión 1: Infraestructura		1	2	3	4	5
1	Los espacios de las salas de la biblioteca son adecuados					
2	La iluminación de las salas de la biblioteca es adecuada.					
3	La biblioteca central es adecuada para estudiar (sin ruido ambiental).					
4	La temperatura ambiental de la biblioteca es adecuada.					
5	La calidad de oxígeno de las salas de la biblioteca es adecuada.					
6	El nivel de humedad de las salas de la biblioteca está controlado.					
Dimensión 2: Acervo bibliográfico físico		1	2	3	4	5
7	El préstamo a los libros bibliotecarios es rápido y fácil.					

8	Su catálogo bibliográfico es de fácil y rápido acceso.					
9	Se cuenta con bibliografía actualizada.					
10	La biblioteca cuenta con filiales y se tiene acceso a sus catálogos.					
11	La biblioteca tiene suficiente material para cada especialidad.					
Dimensión 3: Acervo bibliográfico virtual		1	2	3	4	5
12	La biblioteca virtual de la biblioteca es de fácil acceso y es a texto completo.					
13	Se accede fácilmente al catálogo de libros virtuales de la biblioteca.					
14	Todos los libros virtuales están actualizados.					
15	El acceso a la biblioteca virtual también es a través de las filiales de la biblioteca.					
16	Existen suficientes libros virtuales para cada especialidad.					

Nota. Adaptado de la tesis sobre calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Biblioteca, por Cárdenas Salvatierra, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Repositorio Institucional UNE.

ANEXO 2

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Estimado usuario: Este cuestionario nos permite recoger información acerca de la administración de calidad en el servicio de la biblioteca central, por favor siga las siguientes instrucciones.

INSTRUCCIONES: Agradezco se pueda leer con atención las preguntas formuladas para luego responder cada una de ellas, colocando un (x) en cada respuesta; para obtener un diagnóstico claro y preciso de la relación que se tiene con la calidad de servicio bibliotecario, para conocer su desempeño, que servirá para elevar su calidad de servicios.

En desacuerdo totalmente	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo totalmente
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Dimensión 1: Expectativas del estudiante		1	2	3	4	5
1	El servicio brindado es el adecuado.					
2	La publicidad de la biblioteca coincide con el servicio brindado.					
3	Los servicios de la biblioteca son accesibles al hacerse usuario.					
4	La atención es ágil y rápida.					
5	El sistema utilizado es el más adecuado para la atención.					
6	Proponen soluciones ante posibles problemas.					
Dimensión 2: Calidad percibida.		1	2	3	4	5
7	El personal que atiende absuelve las dudas de los usuarios con claridad e infunde confianza.					
8	La atención por parte del personal de biblioteca es satisfactoria.					

9	El personal muestra preocupación por satisfacer las necesidades de información de los usuarios.					
10	Se percibe una continua actualización de datos respecto a la información					
11	Se cuenta con información actualizada para las consultas bibliográficas.					
Dimensión 3: Acervo bibliográfico virtual		1	2	3	4	5
12	El servicio que brinda la biblioteca cuenta con un presupuesto bien distribuido.					
13	La infraestructura de la biblioteca es adecuada.					
14	El mobiliario de la biblioteca es adecuado y cumple con los estándares de calidad.					
15	Los equipos de la biblioteca son modernos.					
16	La información del material bibliográfico es actualizada y ahorra dinero y tiempo a los usuarios					
Dimensión 4: Queja del estudiante		1	2	3	4	5
17	El personal de biblioteca atiende con prontitud los reclamos.					
18	La biblioteca cuenta con un buzón de sugerencias accesible a los usuarios en cada una de las salas					
19	El personal de biblioteca atiende los reclamos y los soluciona de la mejor manera.					
20	La biblioteca toma en cuenta las sugerencias de los usuarios y gestiona su mejora continua.					
Dimensión 5: Fidelidad		1	2	3	4	5
21	Confía absolutamente en los servicios de la biblioteca.					
22	Acude a la biblioteca siempre y está conforme con el servicio					
23	Los servicios de la biblioteca son considerados de gran utilidad.					

24	Recomienda siempre los servicios de la biblioteca a otros usuarios.					

Nota. Adaptado de la tesis sobre calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Biblioteca, por Cárdenas Salvatierra, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Repositorio Institucional UNE.

ANEXO 3

FORMULARIO DIGITAL DE APLICACIÓN (GOOGLE FORMS)

Instrumento digital consolidado en Microsoft Forms a partir de las escalas adaptadas del trabajo de Cárdenas Salvatierra, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle



Consentimiento Informado

1. Información General

Título del Estudio: Relación entre la Gestión de Calidad del Servicio y el Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la biblioteca central de la Universidad San Martin de Porres (USMP), 2026
Institución: Universidad de San Martín de Porres (USMP) - Biblioteca.
Responsable: KATHERINE MAGDALENA MORALES.
Contacto: kmoralesr@usmp.pe
Propósito: Esta encuesta busca recolectar datos para el estudio académico realizado en la biblioteca de la USMP

2. Procedimiento y Participación

Actividad: Responder un cuestionario de aproximadamente **[5] minutos**.
Voluntariedad: Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede decidir no participar o retirarse en cualquier momento sin que esto afecte su relación con la biblioteca o la universidad.
Derechos: No está obligado a responder ninguna pregunta que no desee contestar.

3. Confidencialidad y Datos Personales

Privacidad: La información recolectada será tratada de forma **confidencial y anónima**. Los resultados se presentarán de manera agregada (estadísticas generales) y nunca de forma individualizada.
Uso de Datos: Los datos se utilizarán exclusivamente para fines académicos y de mejora institucional dentro del marco de la investigación referenciada.
Normativa: El tratamiento de los datos personales se realizará respetando la Ley de Protección de Datos Personales (Ley N° 29733) vigente en Perú.

4. Beneficios

Su aporte permitirá obtener información valiosa para optimizar los servicios y recursos bibliotecarios de la USMP en beneficio de toda la comunidad universitaria.

5. Contacto

Para cualquier duda o consulta relacionada con este estudio, puede comunicarse con el responsable al correo: **kmoralesr@usmp.pe**.

1

Al marcar la casilla **"Aceptar"** y proceder con la encuesta, usted confirma que:

1. Ha leído y comprendido los términos de este documento.
2. Otorga su consentimiento libre e informado para que sus respuestas sean utilizadas con fines de investigación.

*

- ◯ Acepto

DATOS GENERALES DEL USUARIO

2

DNI del usuario *

El valor debe ser un número.

3

Condición del usuario *

- ◯ Estudiante de Pregrado
- ◯ Estudiante de Posgrado
- ◯ Docente

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICOS DE LA BIBLIOTECA CENTRAL- USMP

4

¿Cuál es su Facultad? *

- ◯ Facultad de Obstetricia y Enfermería
- ◯ Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos
- ◯ Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras
- ◯ Facultad de Derecho
- ◯ Facultad de Ingeniería y Arquitectura (FIA)
- ◯ Facultad de Odontología
- ◯ Facultad de Medicina Humana
- ◯ Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología

Dimensión 1:

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con la calidad del servicio de la Biblioteca Central. Marque la alternativa que mejor represente su opinión, considerando la siguiente escala:
1: Totalmente en desacuerdo, **2:** En desacuerdo, **3:** Ni de acuerdo ni en desacuerdo, **4:** De acuerdo, **5:** Totalmente de acuerdo

5

Infraestructura *

	1	2	3	4	5
1. Los espacios de las salas de la biblioteca son adecuados	◯	◯	◯	◯	◯
2. La iluminación de las salas de la biblioteca es adecuada.	◯	◯	◯	◯	◯
3. La biblioteca central es adecuada para estudiar (sin ruido ambiental).	◯	◯	◯	◯	◯
4. La temperatura ambiental de la biblioteca es adecuada.	◯	◯	◯	◯	◯
5. La calidad de oxígeno de las salas de la biblioteca es adecuada.	◯	◯	◯	◯	◯
6. El nivel de humedad de las salas de la biblioteca está controlado.	◯	◯	◯	◯	◯

Dimensión 2:

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con la calidad del servicio de la Biblioteca Central. Marque la alternativa que mejor represente su opinión, considerando la siguiente escala:

1: Totalmente en desacuerdo, **2:** En desacuerdo, **3:** Ni de acuerdo ni en desacuerdo, **4:** De acuerdo, **5:** Totalmente de acuerdo

6

Acervo bibliográfico físico *

	1	2	3	4	5
7. El préstamo a los libros bibliotecarios es rápido y fácil.	◯	◯	◯	◯	◯
8. Su catálogo bibliográfico es de fácil y rápido acceso.	◯	◯	◯	◯	◯
9. Se cuenta con bibliografía actualizada.	◯	◯	◯	◯	◯
10. La biblioteca cuenta con filiales y se tiene acceso a sus catálogos.	◯	◯	◯	◯	◯
11. La biblioteca tiene suficiente material para cada especialidad.	◯	◯	◯	◯	◯

Dimensión 3:

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con la calidad del servicio de la Biblioteca Central. Marque la alternativa que mejor represente su opinión, considerando la siguiente escala:

1: Totalmente en desacuerdo, **2:** En desacuerdo, **3:** Ni de acuerdo ni en desacuerdo, **4:** De acuerdo, **5:** Totalmente de acuerdo

7

Acervo bibliográfico virtual *

	1	2	3	4	5
12. La biblioteca virtual de la biblioteca es de fácil acceso y es a texto completo.	◯	◯	◯	◯	◯
13. Se accede fácilmente al catálogo de libros virtuales de la biblioteca	◯	◯	◯	◯	◯
14. Todos los libros virtuales están actualizados.	◯	◯	◯	◯	◯
15. El acceso a la biblioteca virtual también es a través de las filiales de la biblioteca.	◯	◯	◯	◯	◯
16. Existen suficientes libros virtuales para cada especialidad.	◯	◯	◯	◯	◯

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA CENTRAL- USMP

Dimensión 4:

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con la calidad del servicio de la Biblioteca Central. Marque la alternativa que mejor represente su opinión, considerando la siguiente escala:

1: Totalmente en desacuerdo, **2:** En desacuerdo, **3:** Ni de acuerdo ni en desacuerdo, **4:** De acuerdo, **5:** Totalmente de acuerdo

8

Expectativas del estudiante *

	1	2	3	4	5
1 El servicio brindado es el adecuado.	◯	◯	◯	◯	◯
2 La publicidad de la biblioteca coincide con el servicio brindado	◯	◯	◯	◯	◯
3 Los servicios de la biblioteca son accesibles al hacerse usuario.	◯	◯	◯	◯	◯
4 La atención es ágil y rápida.	◯	◯	◯	◯	◯
5 El sistema utilizado es el más adecuado para la atención.	◯	◯	◯	◯	◯
6 Proponen soluciones ante posibles problemas.	◯	◯	◯	◯	◯

Dimensión 5:

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con la calidad del servicio de la Biblioteca Central. Marque la alternativa que mejor represente su opinión, considerando la siguiente escala:

1: Totalmente en desacuerdo, **2:** En desacuerdo, **3:** Ni de acuerdo ni en desacuerdo, **4:** De acuerdo, **5:** Totalmente de acuerdo

9

Calidad percibida. *

	1	2	3	4	5
7. El personal que atiende absuelve las dudas de los usuarios con claridad e infunde confianza.	◯	◯	◯	◯	◯
8. La atención por parte del personal de biblioteca es satisfactoria.	◯	◯	◯	◯	◯
9. El personal muestra preocupación por satisfacer las necesidades de información de los usuarios.	◯	◯	◯	◯	◯
10. Se percibe una continua actualización de datos respecto a la información.	◯	◯	◯	◯	◯
11. Se cuenta con información actualizada para las consultas bibliográficas.	◯	◯	◯	◯	◯

Dimensión 6

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con la calidad del servicio de la Biblioteca Central. Marque la alternativa que mejor represente su opinión, considerando la siguiente escala:

1: Totalmente en desacuerdo, **2:** En desacuerdo, **3:** Ni de acuerdo ni en desacuerdo, **4:** De acuerdo, **5:** Totalmente de acuerdo

10

Acervo bibliográfico virtual *

	1	2	3	4	5
12. El servicio que brinda la biblioteca cuenta con un presupuesto bien distribuido.	◯	◯	◯	◯	◯
13. La infraestructura de la biblioteca es adecuada.	◯	◯	◯	◯	◯
14. El mobiliario de la biblioteca es adecuado y cumple con los estándares de calidad.	◯	◯	◯	◯	◯
15. Los equipos de la biblioteca son modernos.	◯	◯	◯	◯	◯
16. La información del material bibliográfico es actualizada y ahorra dinero y tiempo a los usuarios	◯	◯	◯	◯	◯

Dimensión 7

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con la calidad del servicio de la Biblioteca Central. Marque la alternativa que mejor represente su opinión, considerando la siguiente escala:

1: Totalmente en desacuerdo, **2:** En desacuerdo, **3:** Ni de acuerdo ni en desacuerdo, **4:** De acuerdo, **5:** Totalmente de acuerdo

11

Queja del estudiante *

	1	2	3	4	5
17. El personal de biblioteca atiende con prontitud los reclamos.	◯	◯	◯	◯	◯
18. La biblioteca cuenta con un buzón de sugerencias accesible a los usuarios en cada una de las salas	◯	◯	◯	◯	◯
19. El personal de biblioteca atiende los reclamos y los soluciona de la mejor manera.	◯	◯	◯	◯	◯
20. La biblioteca toma en cuenta las sugerencias de los usuarios y gestiona su mejora continua.	◯	◯	◯	◯	◯

Dimensión 8

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con la calidad del servicio de la Biblioteca Central. Marque la alternativa que mejor represente su opinión, considerando la siguiente escala:

1: Totalmente en desacuerdo, **2:** En desacuerdo, **3:** Ni de acuerdo ni en desacuerdo, **4:** De acuerdo, **5:** Totalmente de acuerdo

12

Fidelidad *

	1	2	3	4	5
21. Confía absolutamente en los servicios de la biblioteca.	◯	◯	◯	◯	◯
22. Acude a la biblioteca siempre y está conforme con el servicio	◯	◯	◯	◯	◯
23. Los servicios de la biblioteca son considerados de gran utilidad.	◯	◯	◯	◯	◯
24. Recomienda siempre los servicios de la biblioteca a otros usuarios.	◯	◯	◯	◯	◯