



## Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú

### *Service quality and user satisfaction in municipal public libraries in southern Peru*

Katy del Rosario Mamani Quispe<sup>1</sup>  <https://orcid.org/0000-0002-2639-2482>

Gustavo Luis Vilca Colquehuanca<sup>2</sup>  <https://orcid.org/0000-0002-1900-0639>

<sup>1</sup>Universidad Nacional de Juliaca, Perú. [kdr.mamaniq@unaj.edu.pe](mailto:kdr.mamaniq@unaj.edu.pe)

<sup>2</sup>Universidad Nacional de Juliaca, Perú. [gvilca@unaj.edu.pe](mailto:gvilca@unaj.edu.pe)

Recepción: 13 de febrero de 2022 / Aceptación: 29 de agosto de 2022 / Publicación: 02 de septiembre de 2022

**Citación/como citar este artículo:** Mamani, K. y Vilca, G. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú. *ReHuSo*, 7(3), 1 – 16. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v7i3.5136>



## Resumen

Las bibliotecas municipales son espacios públicos donde los ciudadanos pueden leer y consultar diversas fuentes bibliográficas. En la región Puno, al sur del Perú, estos espacios enfrentan desafíos internos y externos que hace difícil su funcionamiento y posibilidad de generar valor público. En este contexto el objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno. La metodología corresponde a un enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, diseño no experimental y de corte transeccional. El estudio comprende al total de bibliotecas municipales provinciales que funcionan en el ámbito de estudio (11 bibliotecas). La muestra estuvo constituida por 368 usuarios que hacen uso de los servicios ofertados. Para la recolección de datos se aplicaron dos instrumentos: el primero, midió la calidad de servicio mediante la guía de autodiagnóstico de la Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en sector público; y el segundo, la escala del modelo LIBQUAL para medir la satisfacción de usuarios de las bibliotecas. Los resultados reportan que nueve (09) de las once (11) bibliotecas municipales se encuentran en un nivel bajo (I y II) respecto al grado de cumplimiento de los componentes de la Norma Técnica, mientras que las bibliotecas de Puno y Moho alcanzaron un nivel III. Respecto a la satisfacción de los usuarios, ésta aún es baja. Por ello, no se halló evidencia de una correlación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción en los usuarios.

**Palabras clave:** biblioteca; calidad de servicio; libqual; municipalidad; satisfacción.

## Abstract

Municipal libraries are public spaces where citizens can read and consult various bibliographic sources. In the Puno region, in the south of Peru, these spaces face internal and external challenges that make their operation difficult and the possibility of generating public value. In this context, the objective of this study was to determine the relationship between service quality and user satisfaction in public libraries in the provincial municipalities of the Puno region. The methodology corresponds to a quantitative approach, with a correlational scope, a non-experimental design and a transactional cut. The study includes the total of provincial municipal libraries that work in the study area (11 libraries). The sample consisted of 368 users who make use of the services offered. For data collection, two instruments were applied: the first, measured the quality of service through the self-diagnosis guide of the Technical Standard for the management of quality of services in the public sector; and the second, the LIBQUAL model scale to measure the satisfaction of library users. The results report that nine (09) of the eleven (11) municipal libraries are at a low level (I and II) regarding the degree of compliance with the components of the Technical Standard, while the libraries of Puno and Moho reached a level III. Regarding user satisfaction, it is still low.

**Keywords:** library; service quality; libqual; municipality; satisfaction.

## **Introducción**

La biblioteca pública es una institución democratizadora del conocimiento y la información, que brinda servicios de consulta bibliográfica y de lectura a los miembros de la comunidad. En ese sentido, debe asumir un rol dinámico e integrador que asegure su fortalecimiento con otras instituciones, para contribuir de manera general al acceso del saber (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], 1949). Los materiales de consulta que ponen a disposición deben satisfacer las necesidades en los diferentes niveles educativos, contando con suficiente personal capacitado, demostrando el valor de sus servicios y promoviendo a que lo utilicen (UNESCO, 1972). La finalidad de una biblioteca pública radica en garantizar el acceso a la información comunitaria, fomentar y brindar medios necesarios que permitan mejorar el servicio (UNESCO, 1994). En suma, las bibliotecas públicas generan valor público en la medida en que satisfacen las necesidades de lectura y consulta bibliográfica de la población.

Una de las características principales de una biblioteca pública, es brindar un servicio gratuito; pero, al estar bajo la administración y dirección de los gobiernos locales y nacionales, permiten orientar el cumplimiento de políticas y planes de cultura, información, alfabetización y educación. El impacto social de este espacio en la vida de las personas resulta de proporcionar información que sea de su interés y que permita conocer diferentes realidades mediante la disposición de material bibliográfico (Quispe, 2020).

Las bibliotecas públicas, en cuanto a generación de valor público, cumplen diversas funciones, dentro de las cuales destacan la función educadora o de apoyo a la educación (Merga, 2022), la función recreativa (Payne, 2022), informativa (Carlyle, 2022) y también social (Payne, 2022). Estas funciones hacen que estos espacios adquieran y mantengan su importancia dentro del ecosistema cultural de las ciudades. Sin embargo, la expansión masiva de las tecnologías de la información y comunicación, e intensificada por la pandemia de 2020, cuestionan la relevancia de las bibliotecas. Esta situación plantea el desafío de la obsolescencia de las bibliotecas, es decir el reto de reinventarse y seguir perdurando. En este contexto, cuestiones como calidad del servicio bibliotecario o satisfacción de los usuarios adquiere mucha importancia (Wakeling et al., 2022). En otros contextos, las bibliotecas públicas han ido adoptando los cambios tecnológicos para mejorar su performance ante la comunidad y también el modo como respondieron a la pandemia. Desde la reinención de espacios, incorporación de robots, diversificación de servicios, hasta la digitalización masiva son estrategias adoptadas por los responsables de las bibliotecas.

A pesar de ello, en contexto de baja expansión de las tecnologías de información, las bibliotecas públicas enfrentan otros desafíos asociados a la creciente reducción de fondos para su funcionamiento, recursos humanos de baja cualificación y problemas administrativos (Begum et al., 2022).

En la región Puno, ubicada en el extremo sur del altiplano peruano, existen 11 bibliotecas públicas que se encuentran bajo la administración de los gobiernos locales provinciales. El servicio que prevalece en la actualidad es el de la lectura en sala, donde el usuario accede a

diferentes materiales bibliográficos brindados por la biblioteca por un determinado tiempo. A primera vista, estas bibliotecas adolecen de los problemas de escasez de recursos, infraestructura deficiente y personal no cualificado; sin embargo, consideramos que importante analizar los esfuerzos que se viene haciendo para mejorar la calidad del servicio bibliotecario, por un lado, y también cómo ello se relaciona con la satisfacción de los usuarios. Hipotéticamente es de esperar que la escasa satisfacción de los usuarios está asociada a la baja calidad del servicio ofrecido por las bibliotecas; sin embargo, esto requiere ser corroborado empíricamente. En este sentido, en este estudio buscamos analizar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno, en el altiplano peruano.

## Metodología

El estudio se basó en un enfoque cuantitativo y de alcance correlacional. Asimismo se recurrió a un diseño no experimental de corte transeccional para el recojo y análisis de datos (Hernández-Sampieri & Mendoza-Torres, 2018). La región Puno – Perú cuenta con trece provincias, pero el trabajo se realizó solo en las once municipalidades provinciales de la región Puno que a la fecha cuentan con una biblioteca municipal bajo su administración en funcionamiento. Las municipalidades provinciales de Carabaya y San Antonio de Putina no cuentan por el momento con bibliotecas municipales abiertas al público, una por problemas de infraestructura y la otra por déficit de personal.

El estudio contempló la medición de dos variables que posteriormente fueron correlacionadas, para determinar la presencia de la relación; estas variables fueron 1) Calidad del servicio bibliotecario y 2) satisfacción del usuario. Para la primera variable se considero como unidad de observación a la biblioteca municipal y como unidad de información al bibliotecario. En total se entrevistaron 11 bibliotecarios, a quienes se le aplicó el cuestionario de autodiagnóstico en materia de calidad de bienes y servicios de la Norma técnica para la gestión de la calidad de servicio en el sector público (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019). Este cuestionario está constituido por 32 ítems, los mismos que están compuestas por 06 dimensiones, con 04 opciones de respuesta, en la que se puede asignar un puntaje de 0 a 3 puntos, donde 0 indica un nivel muy bajo, 1 nivel bajo, 2 nivel alto y 3 nivel muy alto. El puntaje mínimo es de 0 y el máximo es 96. La entrevista de aplicación del cuestionario fue presencial y en la biblioteca misma.

Para la segunda variable, se considero como unidad de información al usuario de la biblioteca. El tamaño de muestra estuvo conformado por 368 usuarios, y fue determinado mediante muestreo probabilístico con error muestral de 0.05 y nivel de confianza de 95%. Este tamaño de muestra fue distribuido según el criterio del muestreo estratificado por afijación proporcional (Cea D' Ancona, 1996) en las 11 bibliotecas identificadas. El cuestionario de la encuesta aplicada estuvo basado en el Modelo Libqual. Este es un modelo que tiene por objetivo medir la satisfacción de los usuarios a partir de la percepción que tiene sobre la calidad de servicio; y está compuesto por 03 dimensiones y un total de 32 ítems o reactivos. Para cada reactivo se debía contestar a tres niveles de servicio: las expectativas mínimas (nivel mínimo),

expectativas ideales (nivel deseado) y la realidad (nivel observado), con puntuaciones entre 01 y 09 (Herrera et al., 2008).

El cuestionario fue aplicado de manera individual, virtual y presencial a los usuarios de las bibliotecas públicas municipales, previa coordinación con los mismos. Antes de responder el cuestionario se le dio conocer el objetivo del estudio y también se indicó que las encuestas tienen un carácter anónimo.

Dentro de los criterios de calidad, se considero el calculo del alfa de Cronbach como indicador de fiabilidad de los instrumentos aplicados. En el instrumento de calidad de servicio se obtuvo un valor alfa de 0.916 y para la satisfacción del servicio un valor alfa de 0.980. Estos valores sugieren que ambos instrumentos cumplen con el criterio de consistencia interna. En cuanto a la validez se optó por criterio de juicio de expertos, mediante el análisis de cada ítem en ambos instrumentos.

Para el tratamiento de los datos obtenidos en el trabajo de campo se empleó el software estadístico Statistical Package For The Social Sciences IBM SPSS 25.0. Se hizo uso intensivo de la estadística descriptiva para el análisis preliminar de los datos, mientras que la estimación de la correlación entre las variables, se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Para la aplicación de esta prueba previamente se revisó si las variables de estudio cumplían con el supuesto de normalidad. Por tratarse de un conjunto de datos inferior a 50 unidades se optó por la prueba de Shapiro Wilk. El resultado confirmo que los datos de las variables de estudio no se ajustan a una distribución normal y por lo tanto es válido considerar el valor de rho de Spearman para estimar la relación estadística requerida.

## **Resultados**

### **Calidad de servicio en las bibliotecas públicas municipales**

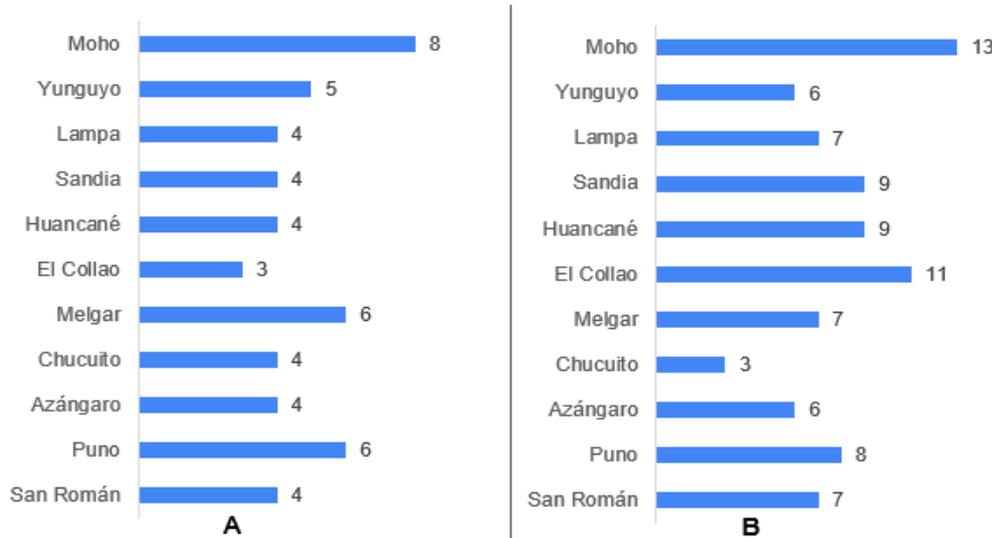
Las bibliotecas municipales son instancias donde se brindan un conjunto de servicios bibliotecológicos de carácter público y gratuito, tales como el préstamo de material bibliográfico, acceso a espacios de lectura, oportunidades de consultas y conservación de patrimonio documental escrito y no escrito. Por ello, estos servicios públicos pueden ser evaluados a partir de la *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. Esta Norma, que ha sido elaborada por la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Gestión Pública – PCM – Perú, contempla seis dimensiones: 1) Conocer las necesidades y expectativas de las personas; 2) Identificar el valor del servicio; 3) Fortalecer el servicio; 4) Medición y análisis de la calidad del servicio; 5) Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección; y 6) Cultura de calidad.

Un análisis parcial por dimensiones de la calidad del servicio en las bibliotecas municipales se presenta en las figuras 1, 2 y 3. En cada figura se consideran dos dimensiones del modelo por cada biblioteca municipal. Así tenemos, en la Figura 1, el estado en el que se encuentran las bibliotecas en relación con cuánto se han preocupado por conocer las necesidades y expectativas de los usuarios. Teniendo en cuenta que el score máximo que pueden obtener en

esta dimensión es 12, la mayoría no supera la mitad, es decir 6 puntos. Incluso 7 de las 11 bibliotecas apenas alcanzan 4 puntos.

**Figura 1**

*Dimensiones 1 y 2 de criterios de calidad de servicio*



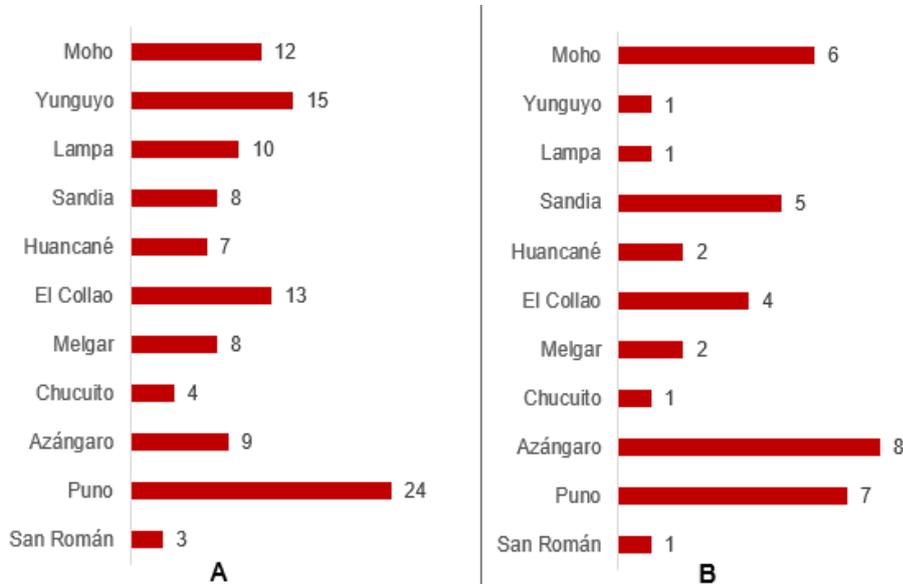
*Nota.* A = Dimensión 1: Conocer las necesidades y expectativas de las personas; B= Dimensión 2: Identificar el valor del servicio.

Por su parte, con relación a la dimensión 2: qué tanto hacen las bibliotecas por conocer el valor del servicio que prestan, igualmente los resultados no son muy alentadores, pero ciertamente mejores en comparación a la primera dimensión. Nótese que esta vez 5 de las 11 bibliotecas superan la mitad del máximo valor esperado (15 puntos). Esto sugiere que a pesar de no conocer muchos las necesidades de los usuarios, los responsables de las bibliotecas se han preocupado por adaptar los servicios que brindan, sopesando las limitaciones que cada biblioteca afronta. El caso de la biblioteca municipal de Moho es destacable puesto que en ambas dimensiones obtuvo puntajes altos, lo que sugiere que se cuenta con mecanismos de identificación de los usuarios, de sus necesidades y expectativas; y a partir de ello se diseñan y rediseñan los servicios brindados.

En la Figura 2 se presentan los resultados con relación a las dimensiones 3 y 4. Para la dimensión 3 el score máximo esperado es 30, mientras que para la dimensión 4 es 15 puntos. En la dimensión 3 se analiza el esfuerzo que realiza la entidad municipal para fortalecer el servicio bibliotecario, dada la identificación previa de los servicios demandados. Este esfuerzo se traduce en cambios normativos, presupuestales y logísticos principalmente. En el caso de las bibliotecas analizadas, éstas presentan un escaso esfuerzo por adecuar y alinear sus recursos a la atención de los servicios demandados por los usuarios. En la mayoría de las bibliotecas se constata la baja cualificación del personal que atiende, así como el escaso presupuesto que se dispone para la adquisición de materiales bibliográficos. En esta dimensión solo la biblioteca

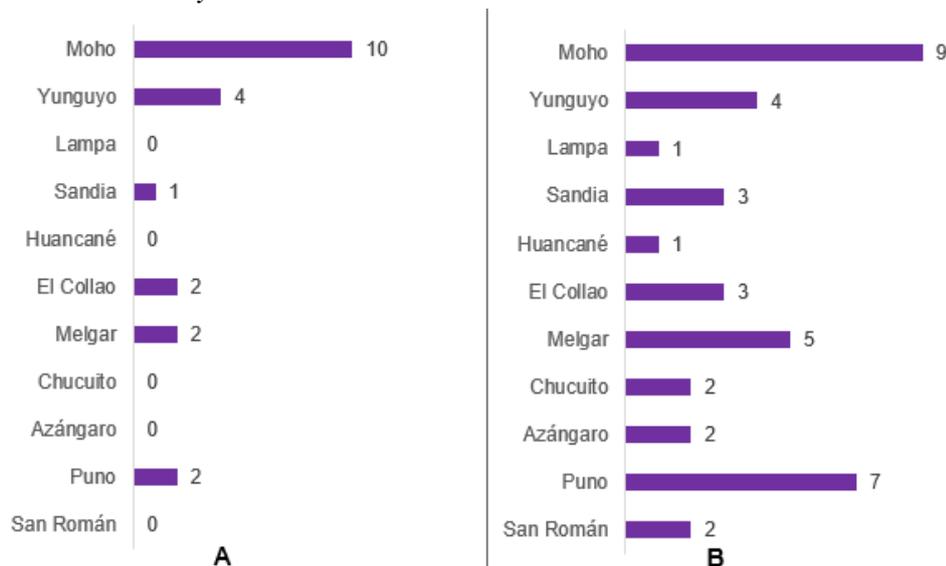
de la capital de la región presenta un score importante: 24 de 30, el resto se encuentra muy rezagado.

**Figura 2**  
*Dimensiones 3 y 4 de criterios de calidad de servicio*



*Nota.* A = Dimensión 3: Fortalecer el servicio; B = Dimensión 4: Medición y análisis de la calidad del servicio.

**Figura 3**  
*Dimensiones 5 y 6 de criterios de calidad de servicio*



*Nota.* A = Dimensión 5: Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección; B = Dimensión 6: Cultura de calidad.

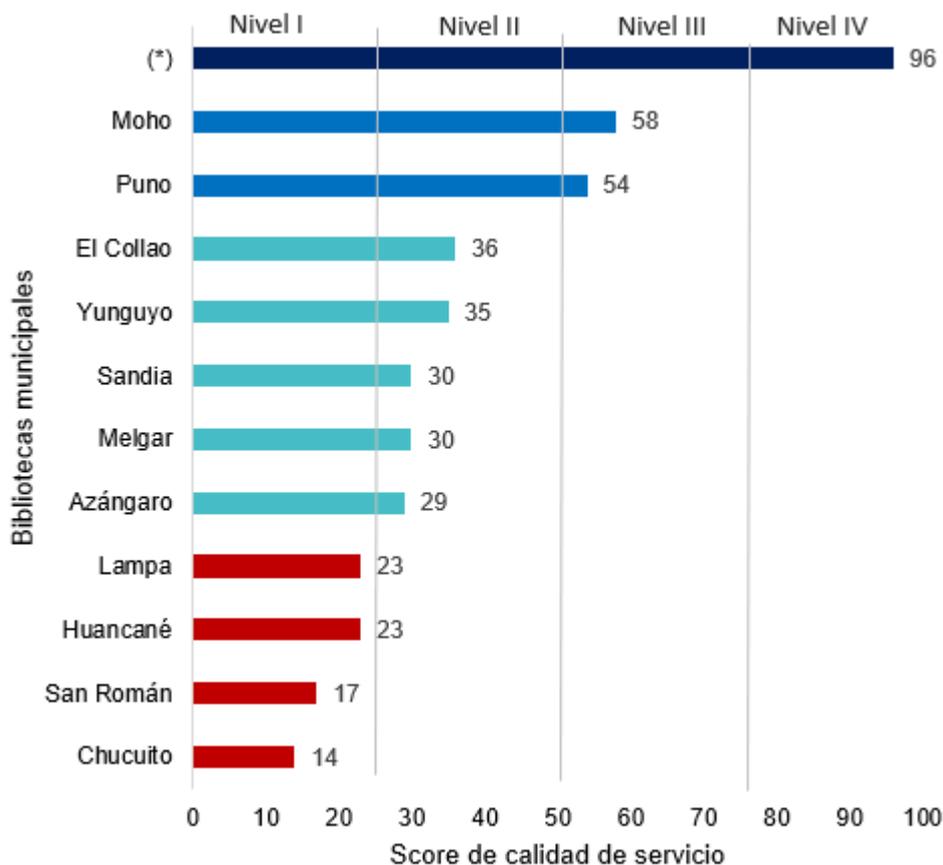
La dimensión 4 permite conocer la preocupación de los responsables de las bibliotecas por conocer la calidad del servicio que brindan, es decir analizar la satisfacción de los usuarios e identificar oportunidades de mejora. Según la Figura 2 casi todas las bibliotecas obtienen un score que no supera los 8 puntos, siendo 15 el puntaje esperado. Seis de la once obtuvo puntajes entre 1 y 2, lo que sugiere una escasa preocupación por explorar el valor público que genera la biblioteca desde la percepción de los usuarios. Este resultado es plenamente plausible, en vista que, al no poder brindar mejores servicios los responsables de las bibliotecas prefieren obviar conocer la satisfacción de sus usuarios.

La quinta dimensión de la Norma Técnica se refiere al liderazgo y compromiso de la alta dirección con el modelo de gestión de la calidad del servicio. Es de esperar que en esta dimensión las bibliotecas municipales alcancen los puntajes más bajos, puesto que su situación actual refleja por el contrario un bajo compromiso y escaso liderazgo de la alta dirección con hacer que las bibliotecas municipales brinden un servicio público de calidad orientado al ciudadano. En la figura 3 se puede constatar como 9 de las 11 bibliotecas no superan los 2 puntos de un total de 12; incluso 5 de estas bibliotecas presenta un puntaje de cero. Finalmente, la sexta dimensión busca dar cuenta sobre el esfuerzo que hace la entidad municipal para que el personal involucrado con la biblioteca municipal interiorice una cultura de calidad. En este caso las bibliotecas que habían mostrado mejor desempeño en las dimensiones previas fueron las que alcanzaron puntajes por encima de la mitad del puntaje máximo esperado (6 puntos).

Un análisis integrador de las 6 dimensiones de la calidad del servicio bibliotecario se presenta en la figura 4. En ella se presenta el score y nivel de calidad de servicio según los criterios de la norma técnica. Las once bibliotecas se distribuyen entre tres niveles de calidad, que empiezan desde del nivel I (04), Nivel II (05), hasta alcanzar un Nivel III (02). Evidentemente ninguna biblioteca alcanza un nivel IV. Las dos bibliotecas con mayor puntaje, las de Puno y Moho, fueron las que destacaron en las dimensiones parciales. La hipótesis era que la mayoría de las bibliotecas municipales de las capitales de provincia en la región Puno presentaban una baja calidad de servicio, hecho que se confirma con los resultados mostrados. El 81% de las bibliotecas no alcanza un nivel medio de calidad de servicio. Las bibliotecas del I nivel alcanzaron apenas 19 puntos en promedio, lo que refleja una muy baja calidad en la prestación del servicio, puesto que en ninguna de las dimensiones lograron superar la mitad de score esperado, con excepción de El Collao. Por su parte el grupo del nivel II logro acumular una media de 30 puntos, score promedio que sigue siendo bajo en términos de calidad de servicio; en este grupo todas las bibliotecas superar pudieron superar la mitad del score esperado en al menos una dimensión, con excepción de Melgar. Si agregamos ambos niveles la media de score apenas llega a 26 puntos.

**Figura 4**

Score y nivel de calidad de servicio según los criterios de la norma técnica



Nota. Elaborado por los autores.

### Satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales

La satisfacción del usuario con el servicio que brindan las bibliotecas municipales es una valoración subjetiva que resulta de la brecha entre el servicio recibido y el servicio esperado. En los términos del cuestionario LIBQUAL, el servicio recibido se equipará a servicio observado, mientras que el servicio deseado es equivalente a servicio deseado. Por lo tanto, la satisfacción con el servicio bibliotecario se calcula restando el score deseado menos el score observado. Dependiendo del resultado de esta operación se puede identificar tres posibles escenarios (Naldos & Rosas, 2018):

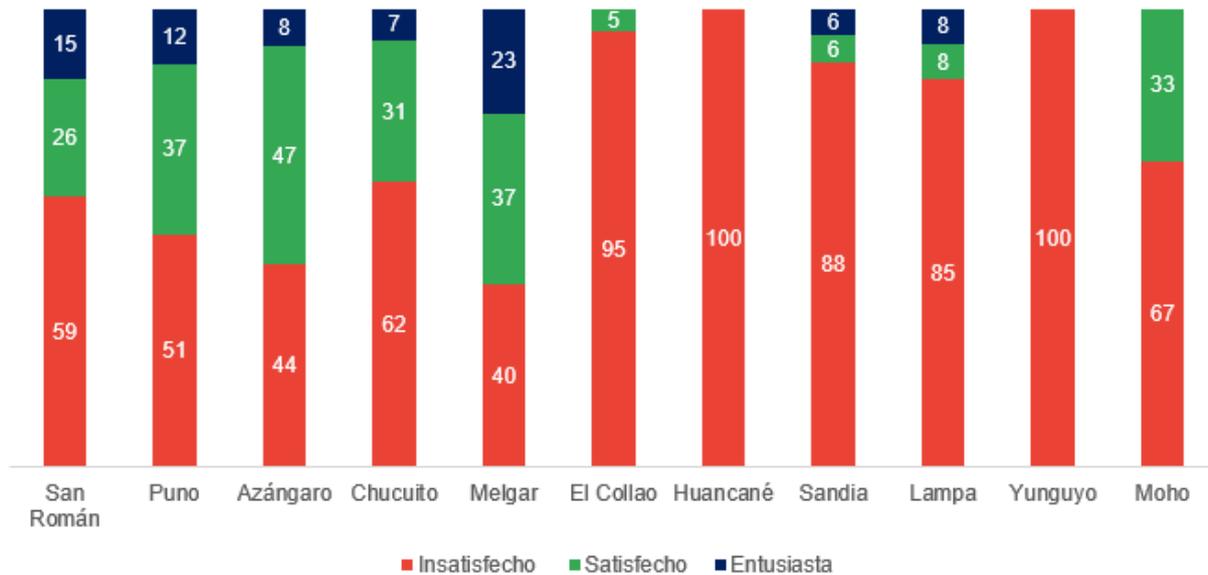
- i) Usuario insatisfecho: Cuando la resta resulta ser negativa (el servicio deseado es menor al servicio observado).
- ii) Usuario satisfecho: Cuando la resta resulta ser cero (el servicio deseado es igual al servicio observado).
- iii) Usuario entusiasta: Cuando la resta resulta ser positiva (el servicio deseado es mayor al servicio observado).

En la Figura 5 se presenta el porcentaje de usuarios insatisfechos, satisfechos y entusiastas por cada biblioteca municipal analizada. Lo mas evidente es el alto porcentaje de insatisfacción

que caracteriza 9 de las 11 bibliotecas. Solo las bibliotecas de Azángaro (44%) y Melgar (40%) presentan porcentajes por debajo del 50%. En general, agregando todas las bibliotecas municipales, el 62% se encuentran insatisfechos, 27% satisfechos y solo el 11% entusiasta.

**Figura 5**

*Porcentaje de usuarios según nivel de satisfacción y por cada biblioteca analizada*



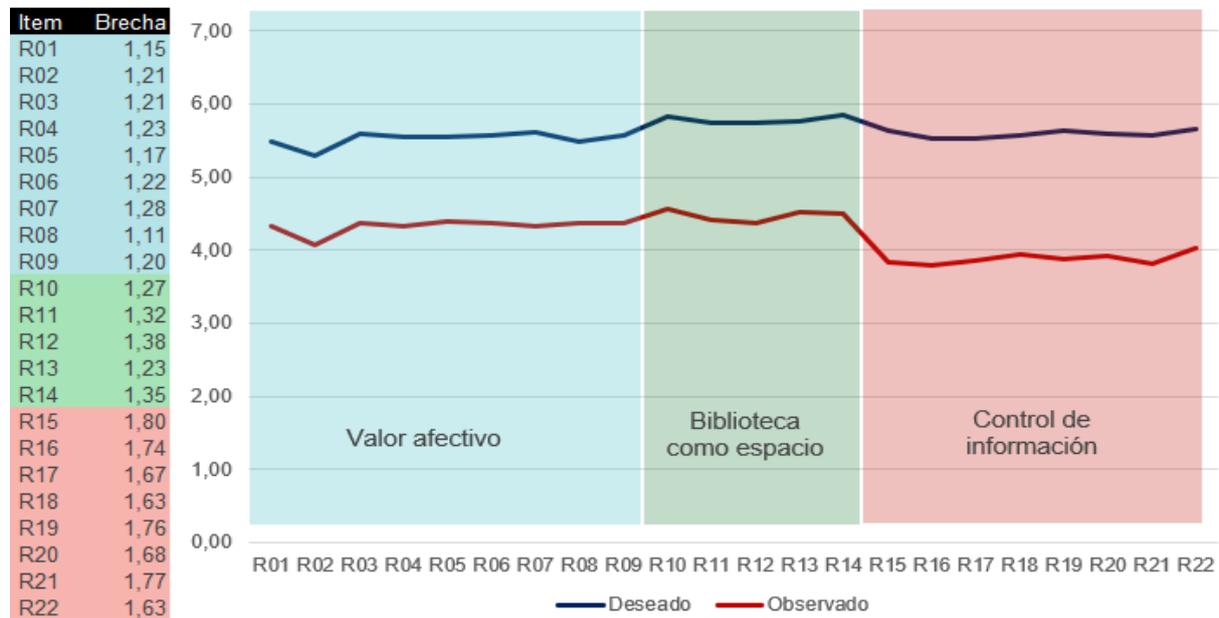
*Nota.* Elaborado por los autores.

Las diferencias mostradas entre las bibliotecas sugieren que algunas vienen teniendo aspectos mejor valorados que otros por parte de sus usuarios. El modelo LIBQUAL permite identificar cuáles pueden ser estos aspectos que explicarían las diferencias entre las bibliotecas analizadas. Según el cuestionario LIBQUAL, la satisfacción de los usuarios está compuesta por 3 dimensiones: 1) valor afectivo, 2) biblioteca como espacio y 3) control de información.

En la figura 6 se muestran las diferencias entre servicio deseado y servicio observado, según los 22 ítems de la escala, pero agrupados en las 3 dimensiones mencionadas. Nótese que la dimensión de control de información es la que presenta una mayor brecha, lo que sugiere que gran parte de la insatisfacción de los usuarios proviene de la debilidad que presentan las bibliotecas en relación con la escasa conectividad al internet, limitada oferta de material bibliográfico actualizado y en general un pobre performance tecnológico. En cambio, en el componente de valor afectivo, los usuarios tienen una mejor apreciación del servicio, evidentemente esto porque el contacto humano entre bibliotecario y usuario sigue siendo importante.

**Figura 6**

*Brecha entre servicio deseado y servicio observado, según dimensiones de la escala de satisfacción de usuario*



Nota. Elaborado por los autores.

### Asociación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario

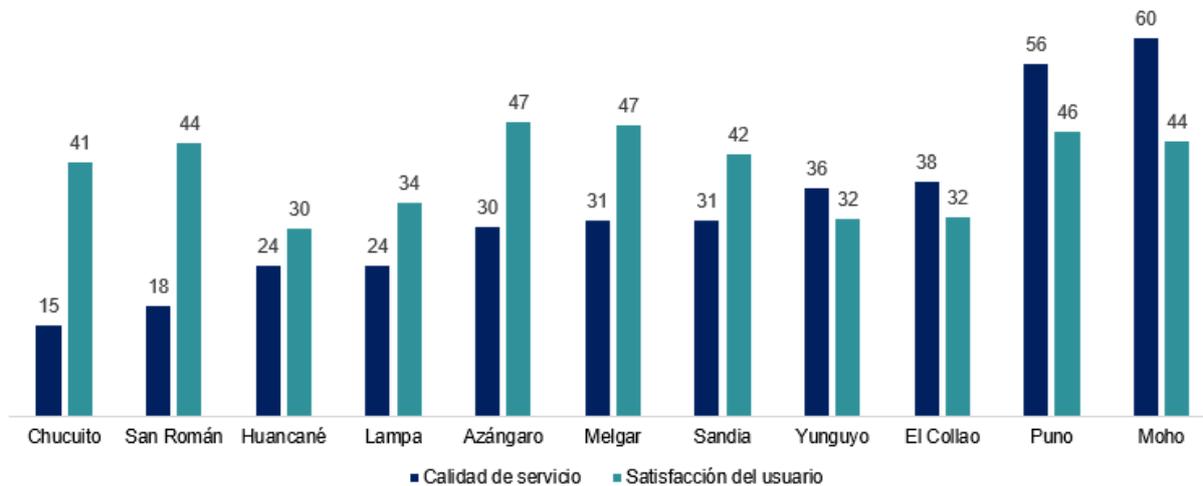
Teóricamente se puede presumir que hay una relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario: cuando una institución, en este caso una municipalidad despliega esfuerzos para gestionar la biblioteca bajo un enfoque de calidad, decir identifica a los usuarios, sus necesidades e intereses, luego diseña servicios pensados en estos usuarios, y no solo ello, también invierte recursos para implementar tales servicios, con compromiso y liderazgo; es de esperar que los usuarios deberían percibir ello y mostrar mayor satisfacción y entusiasmo. Si en cambio, la entidad municipal descuida su responsabilidad con el servicio bibliotecario, entonces es el resultado muy probable será la insatisfacción de los usuarios.

En la figura 07 se presenta la comparación relativa de los scores de calidad de servicio y satisfacción de usuario alcanzados por cada biblioteca. Para el valor de calidad de servicio, se relativizo el score en base a 96 puntos, mientras que en el caso de la satisfacción de usuario la base fue 54 puntos. El resultado de la conversión fue un intervalo con valores entre 00 y 100 que permiten hacer comparación entre las variables de estudio.

Los valores reportados en la Figura 7 no corroboran la hipótesis del estudio. En general, si bien es cierto que la calidad del servicio es baja y también hay un alto porcentaje de insatisfacción, cuando se analiza la correspondencia entre las variables por cada biblioteca, resulta que las dos bibliotecas con mejor desempeño en calidad de servicio no necesariamente tienen los más altos porcentaje de satisfacción. Lo contrario tampoco ocurre; es decir, bajos desempeños en calidad de servicio no coinciden con altos porcentajes de satisfacción. Por lo tanto, la relación esperada no resulta ser tan clara.

**Figura 7**

Score relativo de calidad de servicio y satisfacción de usuarios en las bibliotecas públicas

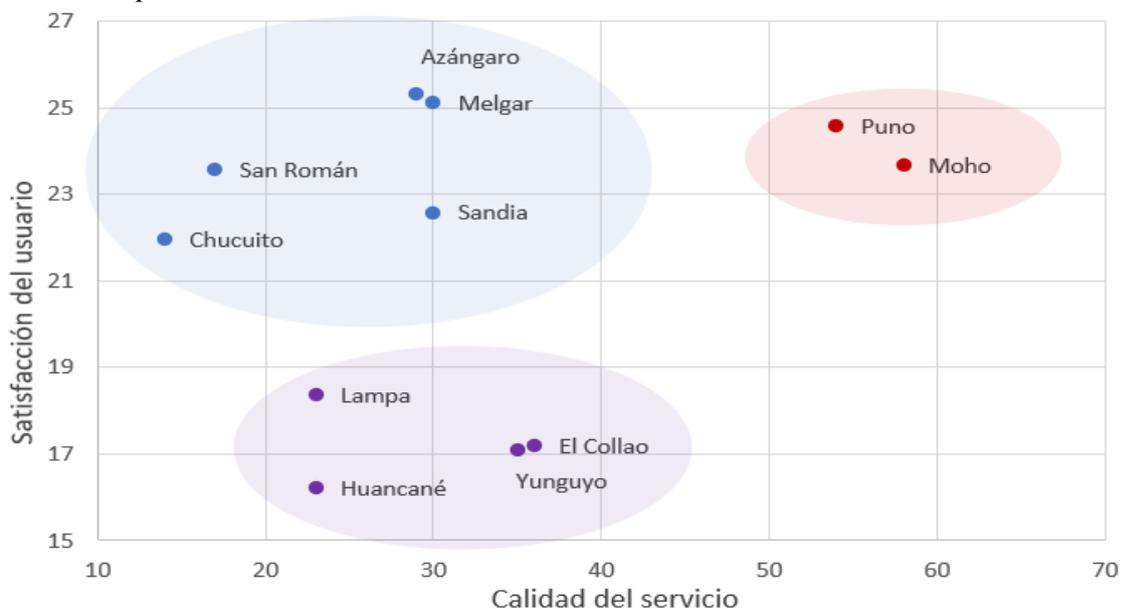


*Nota.* Elaborado por los autores.

Un análisis más detallado, agrupando las bibliotecas municipales por su proximidad en un espacio cartesiano bidimensional, permite identificar tres tipos: i) bibliotecas estancadas donde la relación de bajo desempeño en calidad y baja satisfacción si se cumplen (Lampa, Huancané, El Collao y Yunguyo). ii) bibliotecas en proceso de consolidación, donde el mejor desempeño en calidad de servicio según la Norma Técnica también corresponde con importantes porcentajes de satisfacción (Puno y Moho). Finalmente, iii) bibliotecas emergentes, con altas puntuaciones en satisfacción, pero no muy buen desempeño en calidad de servicio (Azángaro, Melgar, Sandia, San Román y Chucuito). Ver Figura 7.

**Figura 8**

Diagrama de dispersión del score de la calidad de servicio y satisfacción de usuarios en las bibliotecas públicas



*Nota.* Elaboración propia.

En la tabla 1 se presenta el resultado de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para examinar la correlación estadística que pudiera haber entre las variables de estudio. Antes de la aplicación del procedimiento se verifico si los datos a analizar cumplían con el supuesto de normalidad. En ambos casos, datos de calidad de servicios y datos de satisfacción de usuario, la Prueba de Shapiro–Wilk no confirmo el cumplimiento del supuesto de normalidad, por lo que se descartó la estimación del coeficiente de r de Pearson. El resultado de la prueba Rho de Spearman no permite confirmar la presencia de la relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas municipales provinciales ( $\rho=0.187$  con un valor p de 0.581). Evidentemente es baja y no es significativa.

**Tabla 1**

*Estimación del coeficiente Rho de Spearman para la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios*

		Satisfacción del usuario
	Coeficiente de correlación	0.187
Calidad del servicio	p-valor	0.581
	N	11

*Nota.* Considerar  $H_0: \rho = 0$  y  $H_a: \rho \neq 0$ . Nivel de significancia  $\alpha=0.05$ .

Puesto que el valor de p (0.581) es mayor a 0.05. entonces aceptamos la hipótesis nula. Esto significa que el coeficiente de correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en las bibliotecas municipales provinciales es próximo a cero; por lo tanto, no existe relación significativa entre las variables de estudio.

## Discusión

Las bibliotecas públicas que dependen de los gobiernos provinciales de la región Puno dan la impresión de estar congeladas en el tiempo. El servicio bibliotecológico que brindan, en la mayoría de los casos, es deficiente y poco actualizada. Mientras que en muchos países, las bibliotecas enfrentan al desafío de la obsolescencia, adecuando sus servicios, incorporando tecnología y actualizando su oferta de material bibliográficos (Kang et al., 2022; Oyelude, 2022), en las bibliotecas de la región, se la tiene congeladas y prácticamente condenadas a la extinción. En la Región Puno, las bibliotecas municipales funcionan con un retraso de 50 años aproximadamente, el personal que brinda el servicio no es especializado, hay entusiasmo, pero no preparación; el material de lectura esta desactualizado y muy escaso. Las donaciones son las principales formas de adquisición de material nuevo. El ambiente o instalación de lectura consiste únicamente en mesas y sillas. El acceso a internet es mínimo y los sistemas de catalogación bibliotecaria prácticamente inexistentes, tan solo se reducen a listados de libros y revistas sin criterio técnico.

En un escenario así, los lectores o usuarios utilizan la biblioteca más como sala de lectura que como un centro donde pueden acceder a materiales de lectura. En las dos principales bibliotecas de la región, Puno y San Román, los usuarios suelen llevar su propio material de lectura y usan

la sala como un espacio para estudiar, realizar sus tareas o simplemente reunirse con otras personas. La aplicación de la Norma Técnica para la gestión de la calidad de los servicios en las entidades de la administración pública constituye una oportunidad valiosa para cambiarle el rostro a las bibliotecas municipales. Esta norma plantea un proceso de gestión que parte de la identificación del usuario, sus necesidades e intereses y a partir de ello diseñar un servicio que genere valor público y una cultura de calidad (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019).

Es necesario mencionar que la calidad está relacionada con la organización que tiene una entidad pues en la medida en que sus bienes y servicios satisfacen las expectativas y necesidades de los usuarios se podría indicar que el servicio percibido es de calidad (Carro & González, 2018). De acuerdo con los resultados obtenidos en el estudio, en la figura 4, nueve bibliotecas municipales se encuentran en un nivel I o II (bajo desempeño en calidad de servicio), lo cual implica problemas de falta de adecuación en la provisión de los servicios bibliotecarios y débil organización interna; esto incide en la insatisfacción de gran parte de los usuarios. A pesar de ello, esto no sucede en las bibliotecas municipales de las provincias de Puno y Moho, donde se alcanzó un puntaje superior a 48 puntos, específicamente 54 y 58. Esto los ubica en un III nivel, según los criterios de la Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. Es importante destacar la importancia de conocer al usuario, sus necesidades y expectativas, puesto que las bibliotecas con mejor desempeño fueron aquellas que tuvieron mejor desempeño en la dimensión 1, lo cual concuerda con los resultados hallados por Cuchillo (2018).

El personal que brinda directamente el servicio es un factor clave para el funcionamiento de la biblioteca. La identificación y comprensión de los usuarios, sus necesidades y expectativas depende fuertemente de este personal; sin embargo, no basta solo el compromiso, también se requiere la preparación. Según Nuñez (2015) el compromiso de quienes trabajan en la biblioteca es limitado, al no tener las competencias adecuadas, impide poder comprender y entender las necesidades de quienes acuden a la biblioteca. Se suele hablar de capacitación, pero más que ello, es necesario buscar la incorporación de personal especializado con formación en bibliotecología (Moreiro, 2019).

## Conclusiones

La mayoría de las bibliotecas públicas municipales se encuentran en un nivel bajo (I y II) según los criterios de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. El desinterés por parte de las autoridades locales afecta cada vez más al desarrollo y modernización del servicio bibliotecario, la falta de una mejor asignación presupuestal no permite mejorar la infraestructura, material bibliográfico y lo más importante la capacitación técnica y profesional de quienes laboran dentro de estos espacios de información.

El modelo Libqual nos muestra las deficiencias en cada dimensión evaluada. Si bien es cierto, de acuerdo con los resultados, la satisfacción en los usuarios de las bibliotecas públicas municipales se encuentra en un porcentaje bajo, un análisis detallado sugiere que, desde la percepción de los usuarios, i) las bibliotecas adolecen de personal calificado y especializado,

ii) son percibidos como lugares poco confortables y acogedores, y iii) reflejan un retraso bibliográfico y tecnológico significativo.

## Referencias

- Begum, D., Roknuzzaman, M., & Shobhane, M. E. (2022). Public libraries' responses to a global pandemic: Bangladesh perspectives. *IFLA Journal*, 48(1), 174–188. <https://doi.org/10.1177/03400352211041138>
- Carlyle, R. (2022). Making the most of public policy in health libraries and information services: Example of the Health and Care Bill 2022. *Health Information & Libraries Journal*, 39(2), 99–101. <https://doi.org/10.1111/hir.12432>
- Cea D' Ancona, M. (1996). *Metodología cuantitativa: Estrategias y técnicas de investigación social*. Editorial Síntesis.
- Cuchillo, V. (2018). *Gestión y calidad de servicio en la división de biblioteca de la Municipalidad Provincial del Cusco*. [Tesis de maestría - Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <http://hdl.handle.net/20.500.14039/2374>
- Delgado, D., Meléndez, Y., Meneses, Y., & Tapia, P. (2018). Administración de la calidad total: Análisis crítico de la teoría de Feigenbaum. *Global Business Administration Journal*, 2(1), 21–26. <https://doi.org/10.31381/gbaj.v2i1.1454>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza-Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1° ed.). Editorial Mc Graw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Herrera, E., López, J., & Ávila, B. (2008). *Satisfacción de usuarios y calidad. El modelo libQual y su aplicación en bibliotecas españolas e iberoamericanas*. [Documento de trabajo]. [http://eprints.rclis.org/12389/1/C6\\_Lopez-Gijon.pdf](http://eprints.rclis.org/12389/1/C6_Lopez-Gijon.pdf)
- Kang, Q., Song, Z., Lu, J., Shi, T., & Yang, J. (2022). COVID-19 impact on the Chinese top academic libraries: Libraries' response to space, collection and services. *The Journal of Academic Librarianship*, 48(4), 102525. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2022.102525>
- Merga, M. K. (2022). The role of the library within school-level literacy policies and plans in Australia and the United Kingdom. *Journal of Librarianship and Information Science*, 54(3), 469–481. <https://doi.org/10.1177/09610006211022410>
- Moreiro, J. A. (2019). La Bibliotecología y Documentación en su cruce con otras disciplinas. Su importancia para la organización del conocimiento. *Letras (Lima)*, 90(132), 167–187. <https://doi.org/10.30920/letras.90.132.7>
- Naldos, V., & Rosas, S. (2018). *Medición del cumplimiento de las expectativas de los alumnos de la Facultad de Ciencias Económicas y empresariales de la Universidad de Piura Campus Lima a través de la herramienta SERVQUAL*. [Tesis de licenciatura]. Universidad de Piura. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/3751>

- Nuñez, D. (2016). *Calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la Pontificia Universidad Católica Madre y Madre (PUCMM) : pilar de la educación superior*. [Tesis de Doctorado]. Universidad de Murcia. <http://hdl.handle.net/10201/47558>
- Oyelude, A. A. (2022). What's trending: technology in "left behind" libraries. *Library Hi Tech News*, 39(7), 13–14. <https://doi.org/10.1108/LHTN-05-2022-0066>
- Payne, D. (2022). *Sharing the Same Agenda: The Public Library and the Deaf Community* (pp. 103–130). <https://doi.org/10.1108/S0732-067120220000043006>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público* (p. 54). [Norma Técnica]. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2230463/Norma Técnica.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2230463/Norma_Técnica.pdf)
- Quispe, G. (2020). Situación actual de las bibliotecas públicas municipales de Lima (Perú). Un análisis basado en aplicación de estándares de calidad. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, 34(85), 99. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2020.85.58160>
- UNESCO. (1949). *Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública*. [https://rbgalicia.xunta.gal/sites/default/files/documents/documento/manifiesto\\_da\\_unesco\\_verbo\\_da\\_biblioteca\\_publica\\_1949.pdf](https://rbgalicia.xunta.gal/sites/default/files/documents/documento/manifiesto_da_unesco_verbo_da_biblioteca_publica_1949.pdf)
- UNESCO. (1972). *Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública*. [https://rbgalicia.xunta.gal/sites/default/files/documents/documento/manifiesto\\_da\\_unesco\\_verbo\\_da\\_biblioteca\\_publica\\_1972.pdf](https://rbgalicia.xunta.gal/sites/default/files/documents/documento/manifiesto_da_unesco_verbo_da_biblioteca_publica_1972.pdf)
- UNESCO. (1994). *Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública*. <https://cdn.ifla.org/wp-content/uploads/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifiesto/pl-manifiesto-es.pdf>
- Wakeling, S., Garner, J., Hider, P., Jamali, H., Lymn, J., Mansourian, Y., & Randell-Moon, H. (2022). 'The challenge now is for us to remain relevant': Australian public libraries and the COVID-19 crisis. *IFLA Journal*, 48(1), 138–154. <https://doi.org/10.1177/03400352211054115>