

# Satisfacción del servicio bibliotecario en una universidad pública del estado de Tabasco

Sandra Juárez Solís\*  
Carlos David Zetina Pérez\*  
Bertha Juliana Martínez Flores\*\*

*Artículo recibido:*  
17 de octubre de 2022  
*Artículo aceptado:*  
13 de marzo de 2023  
*Artículo de investigación*

## RESUMEN

El objetivo principal de la investigación es analizar el nivel de satisfacción de los usuarios, así como identificar los factores influyentes en la biblioteca central Manuel Bartlett Bautista ubicada en la Universidad Juárez Autónoma del municipio Centro, Tabasco. La investigación es de tipo cuantitativo con un alcance descriptivo y diseño no experimental; las variables se analizan de forma independiente; la unidad en análisis fue la División Académica de Ciencias Económicas Administrativas, con una población de 3 956 alumnos activos, de los cuales participaron 458 en el estudio de satisfacción, y se tomaron en cuenta cinco dimensiones de la calidad

- \* Grupo de Investigación GI-DACEA-21-2022, División Académica de Ciencias Económicas Administrativas, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México  
marketingvhsa@outlook.com carzeti@hotmail.com
- \*\* Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México  
berthajuliana0330@gmail.com

en el servicio. Entre de los factores que influyeron significativamente en los resultados, se encuentran: el género, que en el caso del grupo femenino mostró mayor satisfacción en las dimensiones de tangibilidad, tiempo de respuesta y seguridad; las licenciaturas, donde Economía y Mercadotecnia marcaron diferencias en la dimensión de seguridad; un factor más que influyó fue la conectividad de internet en la dimensión de empatía, añadiendo que los usuarios con un trabajo muestran menor satisfacción. Se concluyó que los usuarios se encuentran satisfechos, debiendo mejorarse los aspectos de significancia para el bienestar y el aumento de los usuarios de la biblioteca.

**Palabras clave:** Satisfacción; Biblioteca; Análisis; Universidad

### **Satisfaction of the library service in a public university of the state of Tabasco**

*Sandra Juárez Solís, Carlos David Zetina Pérez and Bertha Juliana Martínez Flores*

#### ABSTRACT

The main objective of the research is to analyze the level of user satisfaction, as well as to identify the influencing factors in the Manuel Bartlett Bautista central library located at the Juárez Autónoma University in the Centro municipal, Tabasco. The research is of a quantitative type with a descriptive scope and a non-experimental design, the variables are analyzed independently, the unit of analysis was the Academic Division of Administrative Economic Sciences (DACEA), with a total population of 3,956 active students, of which 458 participated in the satisfaction study, five dimensions of service quality. The factors that significantly influenced the results are: the female gender, who showed greater satisfaction in the dimensions of tangibility, response time and security; the economics and marketing degrees also marked differences between the security dimension, one more factor that influenced was internet connectivity in the empathy dimension, adding that users with a job show less satisfaction. It was concluded that the users are satisfied, having to improve in the aspects of significance for the well-being and increase of the users in the library.

**Keywords:** Satisfaction; Library; Analysis; University

## INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas han sido conocidas como un “puente directo a la información Universal, un ambiente de aprecio hacia el conocimiento, se trata de la colección de libros digitales, impresos y revistas, o cualquier clase de gráficos o audiovisuales.” (UNESCO, 2022: 1) las cuales se consideran de gran apoyo para el público general, tal como la biblioteca central Manuel Bartlett Bautista lo realiza, en ella los usuarios esperan contar con un espacio pacífico lleno de información gratuita que cumpla con sus requerimientos.

Así como todo, las bibliotecas deben adaptarse para sobrevivir en la actualidad, ya que se ha observado que desde la existencia de los avances tecnológicos y su constante desarrollo, los usuarios tienen menos razones para asistir a ellas, razones que llevan al alumnado a presentar una disconformidad acorde a sus necesidades; es por eso que es importante conocer el nivel de satisfacción de estos usuarios en cuanto a los servicios de la biblioteca y los factores que influyen directamente en dichas opiniones, motivos que impulsan a que estas instituciones busquen adaptarse a las necesidades actuales para continuar ofreciendo sus servicios e incorporar nuevos elementos, para aplicar acciones en su beneficio, conservar y aumentar el flujo de usuarios.

Hace unas décadas las bibliotecas eran el pilar de la educación y la información, eran un nexo donde se reunía todo el conocimiento, un conjunto de saberes que la humanidad recopiló por siglos resumido en libros que estaban al alcance de todos; las bibliotecas fueron y son reconocidas por formar parte del sistema educativo como una herramienta complementaria a través de la cual la población se beneficiaba obteniendo información de forma veraz, dándole mayor atención a la información plasmada por grandes autores y editoriales.

De acuerdo con el diccionario de la Real Academia Española (RAE, 2022) la palabra biblioteca se refiere a la “[i]nstitución cuya finalidad consiste en la adquisición, conservación, estudio y exposición de libros y documentos”.

En la actualidad, las bibliotecas, de una forma u otra, han sido minimizadas debido a que ahora las personas tienen acceso libre a la información por medio de dispositivos tecnológicos, hay posibilidad de que sea el caso que se presenta en la biblioteca central Manuel Bartlett Bautista. “El sistema bibliotecario tenía como objeto el desarrollo profesional de su comunidad, ofreciendo servicios de información de calidad, de los cuales buscó seguir sirviendo como apoyo académico a la docencia y al alumnado en general” (UJAT, 2022: 1). La biblioteca era considerada una pieza dentro de la investigación y difusión de la extensión de la cultura, una organización conocida como líder estatal en servicios de búsqueda y recuperación de información que buscaba la calidad en sus servicios de forma continua.

Con la aparición de nuevas técnicas e innovaciones tecnológicas, la población estudiantil ha perdido poco a poco el gusto o el interés por acudir a este recinto,

y la UNESCO (2001: 6) opina que “actualmente, los rápidos y fascinantes avances de las tecnologías de la información han revolucionado la manera en que se recoge, se brinda y se accede a la información”.

Teniendo en cuenta a Guerrero y Gisbert (2012: 82) se deduce que los recursos tecnológicos utilizados en la educación se van infiltrando con rapidez en todos los niveles educativos, sobre todo en las universidades; se está pasando del esquema tradicional de educación a uno digital, tales como las bibliotecas virtuales, que son “contenidos en soporte electrónico y digital, de acceso en línea a través de redes telemáticas” (Pérez, 2000: 17); de esta manera, los usuarios tienen acceso a la información de ese contenido electrónico, es por eso que se busca determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la biblioteca central Manuel Bartlett Bautista y los factores que influyen en éste. Para lograrlo se realizaron cuestionarios tomando en cuenta ciertos conceptos que influyen en la satisfacción del usuario, y uno de ellos es la calidad en el servicio: “la calidad lo es todo, y va implícito en los genes de la humanidad; es la capacidad que tiene el ser humano de hacer bien las cosas” (Alcalde, 2009: 2).

Lo que los usuarios desean del desempeño del servicio tiene cinco dimensiones globales, las cuales son:

<b>Dimensiones</b>	<b>Descripción</b>
Tangibilidad	Es la parte visible de la oferta del servicio.
Confiabilidad	Significa llevar a cabo la promesa de servicio de una manera precisa y segura.
Tiempo de respuesta	Es la prontitud para servir, es la voluntad para atender a los clientes pronto y eficientemente.
Seguridad (confianza)	Se refiere a la actitud y aptitud del personal que combinadas inspiren confianza en los clientes.
Empatía	Va más allá de la cortesía profesional. Es la dedicación al cliente.

Tabla 1. Cinco dimensiones globales  
Fuente: Buttle (1996)

En cuanto al concepto “servicio bibliotecario”, éste consiste en la “búsqueda y recuperación de información en texto completo de forma organizada y con documentos estructurados, si este servicio no está presente no se puede hablar de una biblioteca” (Ecured, 2022: 1),

Los servicios deben cumplir con satisfacer a los usuarios. El concepto “satisfacción del cliente”, según Kotler (2001: 40-41), “es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. Habiendo definido el término “satisfacción”, podemos decir que es necesario que el usuario del sistema bibliotecario pueda

sentirse satisfecho con el servicio que se le ofrece porque “los clientes insatisfechos a menudo se van a la competencia y desdennan a los productos ante otras personas” (Kotler y Armstrong, 2010: 33)

Por ello, el objetivo de mantener satisfecho a cada cliente ha traspasado las fronteras de los departamentos de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales de las empresas exitosas.

Según Kotler (2001: 10-11), los niveles de satisfacción que puede experimentar el usuario al adquirir un producto o servicio son:

Niveles de satisfacción	Descripción
Insatisfacción	Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
Satisfacción	Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
Complacencia	Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Tabla 2. Niveles de satisfacción

Fuente: Kotler (2001)

Dependiendo del nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa.

La definición del concepto “necesidad de información”, Orozco (2003: 1) la identifica con la idea de que: “los términos necesidades de información aluden a la solicitud que tienen las personas por hallar sustento teórico hacia sus dudas; dudas o problemas que pueden surgir en el ámbito académico, laboral o de investigación, la cual es una necesidad que debe de ser satisfecha en el momento que se requiera”.

El autor menciona cuatro categorías que son las esenciales para las necesidades en una biblioteca, las cuales son:

Categorías	Descripción
1	La necesidad de obtener uno o más materiales bibliográficos cuya existencia ya es conocida.
2	La necesidad de obtener uno o más materiales que traten de un tema determinado.
3	La necesidad de obtener la respuesta a un problema real específico.
4	La necesidad de encontrar un libro simplemente para entretenimiento personal.

Tabla 3. Cuatro categorías de necesidades en la biblioteca

Fuente: Orozco (2003)

El término “necesidad” se relaciona con el concepto “comportamiento del consumidor”; éste se enfoca en la manera en que los consumidores y las familias toman decisiones para gastar sus recursos disponibles en artículos relacionados con el consumo; eso incluye “lo que compran, por qué lo compran, cuándo, dónde, con qué frecuencia lo compran, con qué frecuencia lo utilizan y cómo lo evalúan”. (Schiffman y Kanuk, 2010: 5)

Otro concepto es la “percepción”, la cual ha sido concebida como un proceso cognitivo. Allport (1974: 7) apunta que la percepción “es algo que comprende tanto la captación de las complejas circunstancias ambientales como la de cada uno de los objetos”.

Uno más de los términos relacionados con la satisfacción del usuario es la motivación, “del latín *motivus* (relativo al movimiento), se conoce que es aquello que mueve o tiene eficacia o virtud para mover; en este sentido, es el motor de la conducta humana” (Carrillo, Villagómez, Padilla y Rosero, 2009: 21)

Como se mencionaba en un principio, las bibliotecas se enfrentan a la tecnología, que forma parte de la vida cotidiana, y no están exentas de este proceso; el desarrollo tecnológico ha revolucionado el trabajo propio de una biblioteca, sobre todo, como resultado de las demandas de los usuarios actuales, quienes exigen una respuesta rápida y directa a sus necesidades de información. En la vida cotidiana surgen demasiadas dudas, las bibliotecas virtuales evolucionaron para tener, a través de los libros, las revistas y los periódicos, la información más confiable y de fácil acceso. Faba y Nuño (2004: 22) mencionan que “podemos definir biblioteca virtual (BV) como aquella que presta algún servicio a través de la red, siendo un hecho que las actuales BBVV prestan sus servicios fundamentalmente a través de la aplicación web”.

## METODOLOGÍA

El enfoque de esta investigación es de carácter cuantitativo, con un alcance descriptivo, un diseño no experimental, de manera transversal, en la que se analizan las variables de forma independiente, esto en un momento en el tiempo, y después se procede a cuantificar los resultados obtenidos siguiendo las recomendaciones de Hernández, Fernández y Baptista (2010: 2-88).

De acuerdo con el enfoque cuantitativo de la investigación, se llevaron a cabo una serie de cuestionarios para los usuarios de la biblioteca central Manuel Bartlett Bautista. El fin de dichos cuestionarios fue conocer el nivel de satisfacción general sobre la mencionada biblioteca y sus servicios públicos. Así, dichos resultados fueron presentados al escrutinio de tres expertos especialistas en calidad, quienes dieron marcha a una prueba piloto y así se encargaron de codificar

en una base de datos y de realizar un análisis profundo de cada variable. Todo este proceso fue gracias al programa SPSS, versión 25, que codifica y presenta los datos a razón de interpretación. En la *Tabla 4* se observa el análisis de fiabilidad “alfa de Cronbach”, utilizado para detectar el nivel de precisión y confianza del instrumento evaluador. La unidad de análisis del universo es la División Académica de Ciencias Económicas Administrativas, con una población total de 3 956 alumnos activos, de los cuales participaron 458 en los cuestionarios antes mencionados.

Alfa de Cronbach	N. de elementos
.945	30

*Tabla 4.* Estadísticas de fiabilidad  
Fuente: Elaboración propia

En la *Tabla 4* se observa un alfa de Cronbach de .945, con este dato, se llega a la interpretación de que ostenta un alto nivel de confiabilidad. En los ensayos, se hace hincapié en cinco dimensiones fundamentales de la calidad en el servicio: tangibilidad, confiabilidad, tiempo de respuesta, seguridad y empatía; su distribución, y otros parámetros como la media y la desviación estándar. Ante todo, el programa es capaz de darnos una lectura precisa de la información anterior y de cómo tomarla, porque todas estas dimensiones están propensas a ser estudiadas y, de allí, a poder hacer surgir una estrategia de trabajo que permita corregir problemas.

## PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los puntajes obtenidos en la escala del nivel de satisfacción fueron analizados en primer término por medio de la distribución de frecuencias; dicha información está presentada a continuación en la *Tabla 5*.

Nivel de satisfacción	Percentil	Rango	Porcentaje
Muy insatisfecho	25	30-94	26.9
Insatisfecho	50	95-105	23.8
Satisfecho	75	106-118	27.1
Muy satisfecho	100	119-149	25.5

*Tabla 5.* Nivel de satisfacción de los servicios de la biblioteca  
Fuente: Elaboración propia

Se logró descubrir que la población encuestada está satisfecha con los servicios que otorga la biblioteca central Manuel Bartlett Bautista a través de la información recolectada, en la que únicamente se consideró al último cuartil, el cual refleja un nivel positivo de satisfacción.

A pesar de que la mayor parte de la población esté satisfecha, a través del estudio de las dimensiones por medio de la Prueba T de Student, utilizada para muestras independientes, se reveló que la tecnología no es la única causa del desinterés general por parte de la población estudiantil. A continuación, se muestra la *Tabla 6* que presenta las diferencias en la dimensión tangibilidad de acuerdo con el género.

Género		N.	Media	Sig.
Dimensión Tangibilidad	Femenino	264	21.0871	0.002
	Masculino	194	19.9639	

*Tabla 6.* Comparación de la distribución de los puntajes de las Dimensiones y el Género  
Fuente: Elaboración propia

Al analizar la anterior *Tabla 6*, se aprecian diferencias entre la dimensión tangibilidad y el género. Se muestra que las mujeres son las que tienen mayor satisfacción en cuanto a los servicios tangibles, frente a los hombres.

Al igual que la satisfacción frente al servicio, el género tuvo una gran diferencia respecto a otra dimensión, la del tiempo de respuesta; la influencia se notó al realizar la comparación cuantitativa de la misma, la cual se puede visualizar en la siguiente *Tabla 7*.

Género		N.	Media	Sig.
Dimensión Tiempo de Respuesta	Femenino	264	21.5303	0.024
	Masculino	194	20.6907	

*Tabla 7.* Comparación de la distribución de los puntajes de las Dimensiones y el Género  
Fuente: Elaboración propia

Las diferencias son significativas entre la dimensión tiempo de respuesta y el género, en el que las mujeres se sienten más satisfechas que los hombres.

En el estudio, a través de la Prueba T, se identificó que hay una diferencia significativa entre la dimensión seguridad y el género, gracias a los datos que nos permiten leer claramente discrepancias. Una de las causas principales de esta diferencia es que las mujeres tienden a ser “multitareas” respecto a los hombres, permitiendo mayor atención a sus artículos personales.

Género		N.	Media	Sig.
Dimensión de Seguridad	Femenino	264	21.9811	0.040
	Masculino	194	21.1856	

Tabla 8. Comparación de la distribución de los puntajes de las Dimensiones y el Género

Fuente: Elaboración propia

Cabe aclarar que en la *Tabla 9* se observa una diferencia de satisfacción en la dimensión de tangibilidad entre los usuarios con y sin empleo. Como dato extra, se piensa que la gente con trabajo tiene mucho menos tiempo que perder y buscará otra alternativa de servicio, frente a las personas que no tienen empleo, quienes buscarán mejorar los servicios (a cambio de invertir más tiempo y esfuerzo) en beneficio de todos.

¿Actualmente estás trabajando?		N.	Media	Sig.
Dimensión Tangibilidad	Si	163	20.0245	0.014
	No	295	20.9356	
Dimensión Confiabilidad	Si	163	21.0000	0.019
	No	295	21.8441	

Tabla 9. Comparación de la distribución de los puntajes de las Dimensiones y el Trabajo

Fuente: Elaboración propia

En la *tabla 9* se puede observar que los usuarios sin trabajo muestran mayor satisfacción que las que sí trabajan, igualmente, se encontraron diferencias entre la dimensión confiabilidad y la pregunta “¿actualmente estás trabajando?”, con la misma situación de que los usuarios que sí trabajan tienen menor satisfacción.

Según el análisis de varianza (ANOVA), prueba paramétrica utilizada para examinar las diferencias en las medias de tres o más grupos y aplicada para las diferentes dimensiones, se encontraron diferencias en la dimensión de empatía, en donde las licenciaturas de Economía y Mercadotecnia obtuvieron un menor puntaje de satisfacción del servicio bibliotecario, como se muestra en la *Tabla 10*.

Dimensión	Licenciatura	N.	Media	D.E.	F	Sig.
Dimensión de Empatía	Licenciatura en Administración	162	20.36	3.98	0.619	0.603
	Licenciatura en Contaduría Pública	185	20.21	4.12		
	Licenciatura en Economía	13	18.92	2.90		
	Licenciatura en Mercadotecnia	98	19.98	3.92		
	<b>Total</b>	458	20.18	3.99		

Tabla 10. Comparación de la distribución de los puntajes de nivel de satisfacción en las Dimensiones, de acuerdo con la Licenciatura

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, una de las más grandes problemáticas a mencionar se da en los ítems de la dimensión de empatía. Los usuarios muestran una fuerte insatisfacción con respecto al servicio de internet, discordancia que se muestra en la *Tabla 11*, pues en cuanto a la conectividad de internet se piensa que es una de las áreas con mayor de oportunidad en cuanto a los servicios ofrecidos por la biblioteca.

Ítems de la dimensión Empatía	N.	Min.	Máx.	Media	Desv. Est.
1. La atención de las quejas y sugerencias de los usuarios por parte de los empleados	458	1	5	3.27	0.902
2. El mobiliario adaptado a mis necesidades	458	1	5	3.61	0.838
3. Al conocimiento que tienen los empleados sobre su puesto de trabajo	458	1	5	3.59	0.759
4. La actitud de los empleados	458	1	5	3.45	0.892
5. La incorporación de libros de acuerdo a mis necesidades	458	1	5	3.56	0.851
6. La conectividad a internet brindada dentro de las instalaciones	458	1	5	2.71	1.225

*Tabla 11.* Estadísticos descriptivos en la dimensión Empatía  
Fuente: Elaboración propia

El menor valor de la media corresponde a la conectividad de internet brindada dentro de las instalaciones, con un valor de 2.71 y una desviación estándar de 1.225.

Además de las comparaciones realizadas a través de la Prueba T conjunta con el ANOVA, se identificaron aquellos puntos que no influyeron de forma significativa en la satisfacción de los usuarios, como el entorno de nacimiento, la edad, el promedio y el semestre.

## DISCUSIÓN

Correspondiente al resultado en el que las mujeres están más satisfechas que los hombres en los servicios tangibles de la biblioteca, es posible que esto sea así porque ellas se fijan más en el ambiente, en el material y en que todo lo que perciben esté ordenado; esto concuerda con lo dicho por Lagarde (2012: 4) quien argumenta que “miraremos a las mujeres inventar y construir el mundo para hacerlo habitable”.

Puede ser que las mujeres se sientan más satisfechas que los hombres con el tiempo de espera de los servicios en la biblioteca porque, como lo menciona Infobae (2013: 1), “las mujeres tienen mayor inteligencia social, que las vuelve más aptas a ejecutar tareas múltiples y encontrar soluciones para el grupo, éste podría ser motivo de que las mujeres aprovechen más el tiempo de espera”.

El hecho de que los hombres se sientan más inseguros que las mujeres en la biblioteca podría deberse a la variable de “seguridad de los objetos personales”. En las instalaciones, los estudiantes pueden ser víctimas de robo o pérdida de artículos. Según la SEP (2010: 40-41) “se descubrió que los sistemas antirrobo de las bibliotecas en general son muy precarios; a diferencia de las mujeres el motivo de que estén satisfechas es por la comodidad ante un lugar con autoridades académicas que les brinda seguridad en su persona, porque las mujeres son las más propensas a experimentar situaciones de peligro en las calles”.

Continuando con el resultado de que los usuarios que trabajan muestran menor satisfacción, esto puede atribuirse a que tienen menos tiempo disponible y mayores responsabilidades. Como se afirma en la página web de UNATE (2022) a partir de un estudio realizado en estudiantes universitarios de la República, “la disponibilidad de tiempo es mermada por las responsabilidades individuales de cada estudiante”. En otro estudio (Barreto, Celis y Pinzón, 2019: 3), se apoyó que “los universitarios que trabajan sufren de jornadas largas y poco flexibles, generando agotamiento físico y mental”.

“Usuarios que trabajan” arrojó resultados de insatisfacción en la confiabilidad, lo que relaciona el hecho de que estos usuarios no han tenido la oportunidad de frecuentar la biblioteca y conocer a su personal. Según González (2020), la psicóloga Patricia Fernández sustenta que “ante lo desconocido podemos tener un instinto que nos hace tener cierto pensamiento anticipatorio”.

Con respecto a las licenciaturas que mostraron insatisfacción en los servicios bibliotecarios, la poca satisfacción de la licenciatura en Mercadotecnia, de acuerdo con Clavijo (2016: 1), se debe a que “los mercadólogos son más exigentes al ser ellos quienes tienen la tarea de aprovechar las oportunidades y dar respuesta a los cambios del consumidor, y se considera que la biblioteca tiene que mejorar”. El hecho de que los economistas se mostraran con menor satisfacción es un punto de interés que se podría considerar para futuras investigaciones.

En cuanto a la insatisfacción en la dimensión de empatía sobre el internet, con base en los resultados obtenidos, cabe la posibilidad de que los usuarios no estén satisfechos porque el internet es deficiente y la red no cubre todo el espacio de la biblioteca. Como lo menciona la International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA, 2022: 1), “se está a favor del internet, porque ayuda a las bibliotecas a alcanzar su objetivo, el acceso universal a la información”.

## CONSIDERACIONES FINALES

Por unanimidad, es claro que la biblioteca mengua en muchos de sus puntos y que la mejora continua y de calidad debe ser aplicada cuanto antes. Uno de los

puntos más importantes a tener en cuenta a la hora de analizar los servicios de la biblioteca es que los usuarios requieren de un acervo actualizado en físico y en digital, que esté al alcance de todos, pudiéndose realizar esto mediante una solicitud directa a la Universidad, esperando con ello que mejore el acervo físico e invierta en su biblioteca digital, ya que nos encontramos ante un desarrollo tecnológico constante que nos insta a adaptarnos, además de que debe brindar las mismas posibilidades de acceso a todos, sin importar su ubicación geográfica, tratándose de un servicio permanente de fuente de conocimiento.

Otro hallazgo muestra que es indispensable que los responsables de la biblioteca centren su atención en fortalecer la seguridad en las instalaciones con un sistema de video-vigilancia, que, aunado a esto, requerirá implementar un mejor servicio de red de internet, siendo este uno de los puntos donde se identificó una mayor área de oportunidad y de influencia para la satisfacción de los usuarios, ya que actualmente carecen de conexión inalámbrica.

Finalmente, sugerimos que se aplique una encuesta cada determinado lapso de tiempo para seguir evaluando la efectividad de las mejoras, la satisfacción de los usuarios respecto a la atención que se brinda en la biblioteca, con sus áreas de oportunidad, además de buscar la mejora en la infraestructura para la conectividad de internet. Se espera que los datos expuestos sirvan para que los interesados o las autoridades correspondientes tengan un referente para la mejora continua en los servicios que ofrece la biblioteca central Manuel Bartlett Bautista y con ello poder incrementar la buena percepción que los usuarios tienen de la misma a corto, mediano y largo plazo, logrando así seguir inculcando la importancia de la biblioteca a las futuras generaciones.

## REFERENCIAS

- Alcalde, Pablo. 2009. *Calidad: ¿Qué es la calidad?* España: Paraninfo.
- Allport, Henry. 1974. *El problema de la percepción*. Argentina: Bs. As.
- Barreto, Doris, Carlos Celis, e Iris Pinzón. 2019. “Estudiantes universitarios que trabajan: subjetividad, construcción de sentido e in-satisfacción”. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte* 58. Acceso el 22 marzo.  
<https://doi.org/10.35575/rvucn.n58a4>
- Buttle, Francis. 1996. “Servqual: review, critique, research agenda”. *European Journal of Marketing* 30. Acceso el 17 de marzo.  
<https://doi.org/10.1108/03090569610105762>
- Carrillo, Mariana, María Villagómez, Jaime Padilla, y Tatiana Rosero. 2022. “La motivación y el aprendizaje”. *Alteridad* 4. Acceso el 3 de febrero.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467746249004>

- Clavijo, Giovanni. 2016. “El mercadólogo debe responder a los cambios del consumidor”. Acceso el 20 de abril.  
<https://www.ucentral.edu.co/noticentral/mercadologo-debe-responder-cambios-del-consumidor>
- Ecured. 2022. “Servicios bibliotecarios”. Acceso el 12 de mayo.  
[https://www.ecured.cu/Servicios\\_bibliotecarios](https://www.ecured.cu/Servicios_bibliotecarios)
- Faba Cristina, y María Nuño. 2022. “La nueva gestión en las bibliotecas virtuales”. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. Facultad de Biblioteconomía y Documentación, Universidad de Extremadura* 74. Acceso el 21 de abril.  
<http://eprints.rclis.org/6202/1/74a2.pdf>
- González, María. 2020. “Porque hay personas que nos generan desconfianza sin conocerlas”. ABC Bienestar. Acceso el 17 de noviembre.  
[https://www.abc.es/bienestar/psicologia-sexo/psicologia/abci-personas-generan-desconfianza-sin-conocerlas-202011170304\\_noticia.html](https://www.abc.es/bienestar/psicologia-sexo/psicologia/abci-personas-generan-desconfianza-sin-conocerlas-202011170304_noticia.html)
- Guerrero José, y Gisbert Cervera. 2022. “El cambio organizacional en la universidad a través del uso de los campus virtuales desde la perspectiva de los estudiantes”. *Redalyc* 40. Acceso el 13 de marzo.  
<https://www.redalyc.org/pdf/368-/36823229006.pdf>
- Hernández, Roberto, Carlos Fernández, y Pilar Baptista. 2010. *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- INFOBAE. 2022. “La ciencia confirmó que sólo las mujeres pueden hacer dos cosas a la vez”. Acceso el 20 de mayo.  
<https://www.infobae.com/2013/12/03/1528091-la-ciencia-confirmando-que-solo-las-mujeres-pueden-hacer-dos-cosas-la-vez/>
- IFLA. 2022. “Universal Access to Information. Today and Every Day”. Acceso el 12 de marzo.  
<https://www.ifla.org/es/news/universal-access-to-information-today-and-every-day/>
- Kotler, Philip. 2001. *Dirección de mercadotecnia*. Illinois: Pearson Educación.
- Kotler, Philip, y Gary Armstrong. 2010. *Principles of Marketing*. International: Pearson.
- Lagarde, Marcela. 2012. *El feminismo en mi vida*. México: Inmujeres D.F.
- Schiffman, León, y Leslie Kanuk. 2010. *Consumer Behavior*. México: Pearson Educación.
- Orozco, Aurelia. 2003. *Desarrollo de colecciones II*. México: Secretaría de Educación Pública. Acceso el 3 de abril.  
<https://docplayer.es/81619296-Desarrollo-de-colecciones-ii.html>
- Pérez, Adoración. 2022. UOC: *La biblioteca digital* 16. Acceso el 2 de febrero.  
<https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/303/1/3524s.pdf>
- Real Academia Española. 2022. “Biblioteca”. Acceso el 25 de enero,  
<https://dle.rae.es/biblioteca>
- SEP. 2010. “Las bibliotecas escolares en México”. Acceso el 15 de enero.  
[https://ideamex.com.mx/sites/default/files/pdf/bibliotecas%20\\_escolares\\_mexico.pdf](https://ideamex.com.mx/sites/default/files/pdf/bibliotecas%20_escolares_mexico.pdf)
- UNATE. 2022. Todo sobre el alumnado. “¿Cuántos universitarios estudian y trabajan en México?”. Acceso el 16 de enero.  
<https://unate.org/educacion/cuantos-universitarios-estudian-y-trabajan-en-mexico.html>
- UJAT. 2022. “Información general. Dirección del sistema bibliotecario”. Acceso el 16 de enero.  
<http://www.ujat.mx/db/24167>
- UNESCO. 2022. “Library”. Acceso el 14 de enero.  
<http://uis.unesco.org/en/glossary-term/library>
- UNESCO. 2001. “Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo”. Acceso el 16 de enero.  
<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>

### *Agradecimientos*

El presente artículo se ha logrado gracias a las generosas aportaciones de aquellos que forman parte de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Muchas gracias a los estudiantes, así como a los profesores de la División Académica de Ciencias Económico Administrativas, quienes participaron en la difusión y realización de este proyecto, y por supuesto a los autores que han sido tomados como referencia para el sustento de la investigación. Finalmente, quisiera extender mi gratitud hacia los especialistas en calidad, investigadores, colegas, familiares y amigos por la revisión y apoyo hacia el artículo “Satisfacción del servicio bibliotecario en una universidad pública del estado Tabasco”.

### *Para citar este texto:*

Solís Juárez, Sandra, Carlos David Zetina Pérez, y Bertha Juliana Martínez Flores. 2023. “Satisfacción del servicio bibliotecario en una universidad pública del estado de Tabasco”. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información* 37 (95): 51-69.

<http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2023.95.58712>

## Anexo

Cuestionario de satisfacción de los usuarios de la biblioteca central Manuel  
Bartlett Bautista

### SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS UJAT

Por medio de la siguiente encuesta evaluaremos el nivel de satisfacción que tienen los alumnos de la División Académica de Ciencias Económico Administrativas sobre la biblioteca central Manuel Bartlett Bautista, la cual te llevará aproximadamente 5 minutos:

\* Obligatorio

1. ¿Has utilizado la biblioteca central Manuel Bartlett Bautista? \*

( ) Sí

( ) No

2. Género\*

( ) Masculino

( ) Femenino

3. Edad\*

-----  
4. Estado civil\*

( ) Soltero (a)

( ) Casado (a)

( ) Viudo (a)

( ) Divorciado (a)

5. Entorno\*

( ) Rural

( ) Urbano

6. Matrícula\*

-----  
7. Licenciatura\*

( ) Licenciatura en Administración

( ) Licenciatura en Contaduría Pública

( ) Licenciatura en Economía

( ) Licenciatura en Mercadotecnia

8. Promedio de calificación general\*

-----  
9. Semestre\*

( ) 1°.

( ) 2°.

( ) 3°.

- ( ) 4°.
- ( ) 5°.
- ( ) 6°.
- ( ) 7°.
- ( ) 8°.
- ( ) 9°.
- ( ) 10°.
- ( ) 11°.
- ( ) 12°.

10. ¿Actualmente estás trabajando? \*

- ( ) Sí
- ( ) No

11. ¿Tienes gusto por la lectura? \*

- ( ) Sí
- ( ) No

A continuación, encontrará una serie de enunciados que contestará de acuerdo a la siguiente escala:

1 (Muy insatisfecho), 2 (Insatisfecho), 3 (Neutro), 4 (Satisfecho), 5 (Muy satisfecho)

Por favor no deje ninguna pregunta en blanco, y si tiene dudas déjese guiar por su primer impulso.

12. Cómo me siento respecto a...

	<b>Muy insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Neutro</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>
1. El sistema de aire acondicionado*	( )	( )	( )	( )	( )
2. La señalización de las áreas de la biblioteca*	( )	( )	( )	( )	( )
3. La distribución de mobiliario*	( )	( )	( )	( )	( )
4. La variedad en la colección de libros*	( )	( )	( )	( )	( )
5. La clasificación de los libros*	( )	( )	( )	( )	( )
6. La disponibilidad de los libros*	( )	( )	( )	( )	( )

## 13. Cómo me siento con respecto a...

	<b>Muy insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Neutro</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>
1. La resolución de problemas por parte de los empleados*	( )	( )	( )	( )	( )
2. El número de empleados en general*	( )	( )	( )	( )	( )
3. La atención brindada*	( )	( )	( )	( )	( )
4. El ambiente de trabajo/investigación dentro de las instalaciones*	( )	( )	( )	( )	( )
5. El horario de servicio*	( )	( )	( )	( )	( )
6. Las medidas para evitar el contagio de COVID-19*	( )	( )	( )	( )	( )

## 14. Cómo me siento respecto a...

	<b>Muy insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Neutro</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>
1. La capacidad del personal administrativo para cumplir adecuadamente su función*	( )	( )	( )	( )	( )
2. El tiempo de espera para ser atendido*	( )	( )	( )	( )	( )
3. La agilidad de los empleados en el trámite de préstamo de libros a domicilio*	( )	( )	( )	( )	( )

4. A los días que te autorizan llevar prestados los libros a domicilio*	( )	( )	( )	( )	( )
5. A la velocidad de respuesta del sistema informático bibliotecario en las computadoras*	( )	( )	( )	( )	( )
6. A la agilidad de los empleados en el trámite de préstamo de cubículos*	( )	( )	( )	( )	( )

15. Cómo me siento respecto a...

	<b>Muy insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Neutro</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>
1. La seguridad en el manejo de mis datos personales*	( )	( )	( )	( )	( )
2. La confiabilidad de los empleados*	( )	( )	( )	( )	( )
3. La confiabilidad de los resultados de búsqueda utilizando el sistema informático bibliotecario*	( )	( )	( )	( )	( )
4. La seguridad en áreas cerrada (cubículos y baños)*	( )	( )	( )	( )	( )
5. La seguridad de mis objetos personales*	( )	( )	( )	( )	( )
6. La seguridad en las áreas comunes*	( )	( )	( )	( )	( )

## 16. Cómo me siento respecto a...

	<b>Muy insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Neutro</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>
1. La atención de las quejas y sugerencias de los usuarios por parte de los empleados*	( )	( )	( )	( )	( )
2. El mobiliario adaptado a mis necesidades	( )	( )	( )	( )	( )
3. Al conocimiento que tienen los empleados sobre su puesto de trabajo*	( )	( )	( )	( )	( )
4. La actitud de los empleados*	( )	( )	( )	( )	( )
5. La incorporación de libros de acuerdo a mis necesidades*	( )	( )	( )	( )	( )
6. La conectividad a internet brindada dentro de las instalaciones*	( )	( )	( )	( )	( )