

Satisfacción sobre los servicios bibliotecarios en estudiantes de Ingeniería Civil de una universidad pública del estado de Tabasco, México

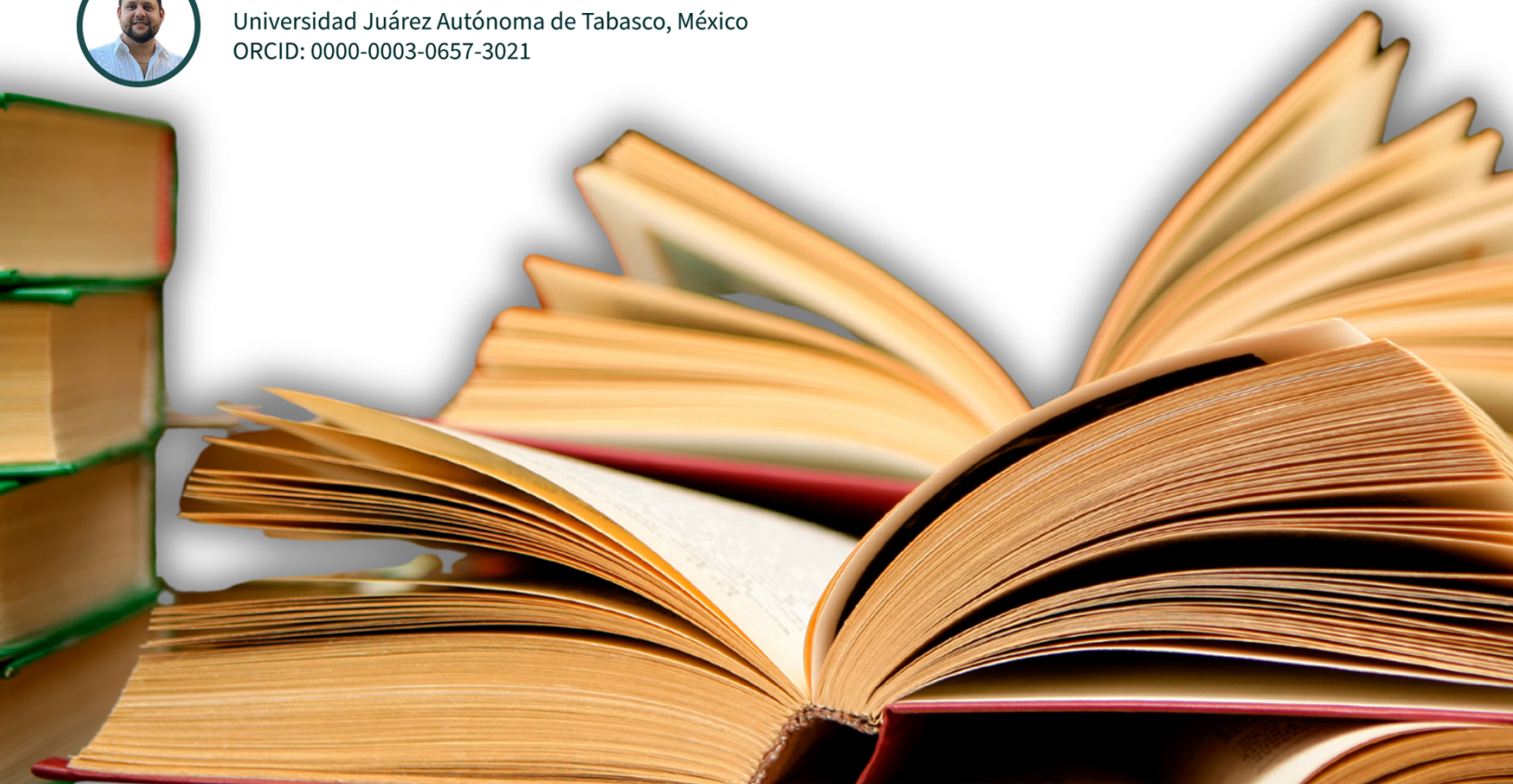
Satisfaction with library services in Civil Engineering students at a public university in the state of Tabasco, Mexico



José Luis Dagdug Brindis
Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México
ORCID: 0009-0007-8740-8939



Abraham Gerardo Pérez Sandoval*
Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México
ORCID: 0000-0003-0657-3021



Satisfacción sobre los servicios bibliotecarios en estudiantes de Ingeniería Civil de una universidad pública del estado de Tabasco, México

Satisfaction with library services in Civil Engineering students at a public university in the state of Tabasco, Mexico

Resumen

Las bibliotecas públicas son instituciones que liberan el conocimiento de los usuarios y evolucionan constantemente. Su principal eje de cambio es la incesante transformación de las necesidades sociales. Tomando esto en cuenta, el objetivo de esta investigación fue identificar el nivel de satisfacción de alumnos de Ingeniería Civil de una universidad pública del estado de Tabasco, México, sobre los servicios bibliotecarios. Para esto, se trabajó con un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental transversal, descriptivo y correlacional. Se identificó que en esa universidad había una población de 2,034 estudiantes inscritos en cuatro licenciaturas de las Ciencias en Ingeniería. Además, para identificar la confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente de Alpha de Cronbach de 0.891. Por otro lado, para medir las variables se crearon cuatro dimensiones: accesibilidad, servicios, recursos humanos y funcionalidad. Los resultados mostraron que los alumnos se sentían satisfechos en la dimensión servicios, pero con poca satisfacción en la accesibilidad. Asimismo, se utilizó el estudio de correlación de Pearson para indicar las relaciones entre las dimensiones y las variables sociodemográficas. Se concluyó que, en su mayoría, los estudiantes están poco satisfechos respecto a los servicios bibliotecarios.

Palabras clave: servicios, accesibilidad, estudiantes, biblioteca pública

Abstract

Public libraries are institutions that release users' knowledge and constantly evolve. Its main axis of change is the incessant transformation of social needs. Taking this into account, the aim of this research was to identify the level of satisfaction of Civil Engineering students from a public university in the state of Tabasco, Mexico, regarding library services. For this, we worked with a quantitative approach, with a cross-sectional, descriptive, and correlational non-experimental design. It was identified that at that university there was a population of 2,034 students enrolled in four bachelor's degrees in engineering sciences. Furthermore, to identify the reliability of the instrument, Cronbach's Alpha coefficient of 0.891 was used. On the other hand, to measure the variables, four dimensions were created: accessibility, services, human resources, and functionality. The results showed that students felt satisfied in the services dimension, but with little satisfaction in accessibility. Likewise, the Pearson correlation study was used to indicate the relationships between the dimensions and the sociodemographic variables. It was concluded that, for the most part, students are not very satisfied with library services.

Keywords: services, accessibility, students, public library

1. Introducción

La biblioteca pública libera el conocimiento de los usuarios, ofrece material bibliográfico que aumenta la lectura, y disminuye la desinformación de la comunidad. Ésta tiene un impacto positivo en el desarrollo cultural, económico y educativo de las naciones. Además, permite que los usuarios tengan un libre y gratuito acceso al saber. Por estas razones es un activo con alto valor intangible para la población (Mamani Quispe & Vilca Colquehuanca, 2022). Por otro lado, Vargas (2024) mencionó que la biblioteca pública es un organismo que provee a los usuarios conocimiento. Asimismo, trabaja con base en la igualdad de todas las personas sin importar edad, raza, sexo, religión o condición social, pues promueve un ambiente inclusivo intercambiando saberes (Jarvio Fernández et al., 2024).

Los cambios globales de la economía, la sociedad, la tecnología y la ciencia impactaron los recursos y la manera en la que los gobiernos toman decisiones (Quispe-Farfán, 2020a). En la década actual, el sistema bibliotecario presentó varios retos para acrecentar su valor y adaptarse ante cualquier cambio. Por esta razón, se implementaron estrategias para discernir el comportamiento y las nuevas necesidades de los usuarios (Romero-Sánchez et al., 2021). El principal eje de cambio de las bibliotecas públicas es la transformación de las necesidades sociales. A pesar de esto, las instituciones dieron respuestas basándose en cinco principios.

El primer principio es conocido como *social*. Este incorpora a todas las personas sin tomar en cuenta sus rasgos físicos, religión, residencia o nivel de educación. El segundo es el *moral*, en este se respeta la libertad de expresión y comportamiento, valorando su participación sin ser juzgado. El tercer principio es el *físico*, y modifica la infraestructura para garantizar el derecho al libre tránsito a personas que presenten alguna incapacidad en su condición física. Por otro lado, el cuarto principio es la *técnica*; este brinda herramientas y materiales tecnológicos para brindar una rápida respuesta a los usuarios. Por último, el principio *intelectual* se enfoca en recibir a personas con distinto nivel y necesidades educativas (Restrepo Fernández, 2020).

Por otro lado, la satisfacción estudiantil es la placidez que perciben los estudiantes por el cumplimiento de su perspectiva referente a los servicios y las actividades que realiza la institución educativa (Surdez et al., 2018). En las universidades, las bibliotecas son un área institucional, donde los estudiantes se reúnen para iniciar, progresar y terminar sus programas académicos (Mendieta Sigüenza, 2019). Esto convierte a las bibliotecas en un sitio pedagógico que vigoriza y fomenta la actividad educativa. Además, ofrece materiales y servicios que procuran el acceso a la información para reforzar el completo desarrollo de los jóvenes (Duque et al., 2020). Por ende, las universidades buscan conocer la satisfacción de los usuarios sobre los servicios que brinda su sistema bibliotecario. Esto para mejorar los procesos y medir la eficacia y la eficiencia de sus bibliotecas (Quispe-Farfán, 2020b; Torres Escobar, 2023).

Juárez Solís et al. (2023) realizaron investigaciones relacionadas con esta temática. Su objetivo fue analizar el nivel de satisfacción de los usuarios de una biblioteca universitaria, tomando en cuenta cinco dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, tiempo de respuesta, seguridad y empatía. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, pues se analizó una muestra de 458 estudiantes. Los resultados señalaron que el 50.7% presenta insatisfacción. De manera específica, los alumnos de Licenciatura en Economía y Mercadotecnia son quienes presentan menor grado de satisfacción. Asimismo, el *ítem* con mayor grado de insatisfacción es la calidad que presenta la conectividad a internet dentro de las instalaciones.

Por otro lado, Vásquez (2019) realizó una investigación con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción en los servicios de la biblioteca de una universidad peruana. Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo con una muestra de 384 alumnos. Además, se consideraron tres dimensiones: compromiso con el servicio, biblioteca como lugar, y control de la información. En la primera dimensión, los participantes señalaron que se sienten insatisfechos con la cortesía mostrada por los empleados. Por otro lado, en la segunda dimensión se identificó que los usuarios se encuentran satisfechos con el espacio, pues lo consideran cómodo y adecuado. Por último, la tercera dimensión se enfocó en la capacidad de los usuarios para acceder a documentos, página de internet de la institución y colecciones bibliográficas. Dentro de esta se identificó que el sitio web y los servicios de internet tienen dificultades para la búsqueda de información.

2. Método de investigación

2.1. Enfoque de investigación

En la actualidad, es importante que las universidades evalúen correctamente sus bibliotecas institucionales, pues estos espacios transforman el saber de los estudiantes. Tomando esto en cuenta, la presente investigación utilizó un enfoque cuantitativo con diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional (Hernández Sampieri et al., 2014). Además, tuvo el objetivo de identificar la satisfacción de los estudiantes de Ingeniería Civil de una universidad pública del Estado de Tabasco, México, respecto a los servicios bibliotecarios. Por esta razón, la variable del estudio no se manipuló, pues los datos fueron capturados y analizados por medio de estadísticas en un periodo de tiempo específico.

2.2. Población y muestra

La población total de estudiantes pertenecientes a las Licenciaturas de Ingeniería Civil, Mecánica Eléctrica, Química y Eléctrica y Electrónica de la universidad pública del Estado de Tabasco, México seleccionada fue de 2,034 alumnos. Por esta razón, se utilizó un muestreo aleatorio simple para calcular la muestra (Walpole et al., 2007). Se buscó una confiabilidad del 95% y un margen de error del 5%. Esto obtuvo como resultado una muestra de 324 estudiantes.

A partir de esto, se obtuvo una muestra específica para uno de los programas educativos. Para esto se siguió un proceso de tres pasos: 1) se dividió la muestra entre el total de la población; 2) se obtuvo un factor de integración de 0.159292035; y, 3) este factor se multiplicó por la cantidad de alumnos de cada programa educativo (Tabla 1). Este trabajo se centró en los resultados obtenidos de los estudiantes en Ingeniería Civil (Tabla 2).

Tabla 1

Población y muestra

Licenciatura	Población	Factor	Muestra
Ingeniería Civil	653	0.159292035	104
Ingeniería Eléctrica	291	0.159292035	46
Ingeniería Mecánica Eléctrica	582	0.159292035	93
Ingeniería Química	508	0.159292035	81
Población total	2034	0.159292035	324

Tabla 2

Datos sociodemográficos de los estudiantes de Ingeniería Civil

G	N	%	E	N	%	P	N	%	S	N	%
H	77	74.0	18 a 19	15	14.4	7.00 a 7.99	23	22.1	2°	5	4.8
M	27	26.0	20 a 21	40	38.5	8.00 a 8.99	68	65.4	3° a 4°	13	12.5
			22 a 23	37	35.6	9.00 a 9.99	13	12.5	5° a 6°	27	26.0
			24 a más	12	11.5				7° a 8°	20	19.2
									9° a 10°	39	37.5

Nota. G=Género; H=Hombres; M=Mujeres; N=Número; E=Edad; %=Porcentaje; P=Promedio; S=Semestre

2.3. Instrumento de investigación

Para la investigación, se utilizó el instrumento desarrollado por Pérez et al. (2024). Este solicita datos sociodemográficos como edad, género y estado civil de los estudiantes. Además de información escolar como el

semestre, la licenciatura que cursan y el promedio actual. El instrumento tiene 19 *ítems* divididos en cuatro dimensiones. La dimensión accesibilidad cuenta con seis *ítems*, el servicio y los recursos humanos tiene tres *ítems* cada uno, y la funcionalidad maneja siete *ítems*.

Este instrumento es una escala de tipo Likert que maneja *insatisfecho*, *poco satisfecho*, *satisfecho* y *muy satisfecho*. La confiabilidad del instrumento se calculó con las respuestas de los estudiantes en Ingeniería Civil. Se obtuvo un Alpha de Cronbach de .891 (Tabla 3). Este valor es aceptable para el estudio (Celina Oviedo & Campo Arietas, 2005). Cada dimensión se conformó de las variables de satisfacción que tienen los estudiantes sobre los servicios bibliotecarios de una universidad pública del Estado de Tabasco, México (Tabla 4).

Tabla 3

Fiabilidad del instrumento

Muestra	Alfa de Cronbach	Número de ítems
104	0.891	19

Tabla 4

Definición de la variable satisfacción con los servicios bibliotecarios

Variable	Dimensión	Definición
Satisfacción con los servicios bibliotecarios	Accesibilidad	Satisfacción que percibe el estudiante respecto a la inclusión; así como el acceso a computadoras y servicio de internet y otros servicios necesarios en las instalaciones.
	Servicios	Satisfacción que percibe el estudiante respecto al horario y políticas de préstamos de libros.
	Recursos humanos	Satisfacción que percibe el estudiante respecto a la disposición de los colaboradores para apoyar a la comunidad estudiantil.
	Funcionalidad	Satisfacción que percibe el estudiante respecto a la capacidad que tiene en dar respuesta a las necesidades académicas con material de impacto y la comodidad que brinda la infraestructura para el estudio.

Nota. Tomado de Pérez et al. (2024, p. 4)

2.4. Recolección y análisis de datos

Se abordó a los alumnos en áreas comunes como salones de clases, cafetería y espacios deportivos. El instrumento fue aplicado de manera tradicional, pues se utilizó papel y lápiz. Además, se brindó apoyo para resolver dudas, y se enfatizó que no era necesario colocar datos personales como nombre o matricular para resguardar la

confidencialidad de los datos. Posteriormente, se elaboró una base de datos utilizando el programa *Statistical Package for Social Science* (SPSS) para analizar de manera estadística las respuestas otorgadas por los participantes.

3. Resultados

En primer lugar, se realizó el análisis estadístico de cada dimensión con el objetivo identificar la satisfacción de los estudiantes sobre los servicios que presta la biblioteca universitaria (Tabla 5). Posteriormente, se calculó la estadística descriptiva de los ítems que integran cada una de las dimensiones. Esto se hizo para identificar las medias con menor puntuación, y conocer las áreas de oportunidad para mejorar el servicio.

Tabla 5

Estadísticos descriptivos por dimensión de la variable satisfacción con los servicios bibliotecarios

Estadísticos	Accesibilidad	Servicios	Recursos Humanos	Funcionalidad
N	104	104	104	104
Media	2.29	2.88	2.68	2.68
Mediana	2.50	3.00	2.66	2.71
Moda	2.50	3.00	3.00	3.00
D.E.	0.618	0.568	0.557	0.558
Mínimo	1	1	1	1.43
Máximo	4	4	4	3.86

Nota. D.E.= Desviación estandar

Se identificó que el puntaje más alto fue en la dimensión servicio con 2.88. Esto señala que los estudiantes se sienten satisfechos con los servicios que otorga la biblioteca universitaria. En contraste, se detectó que la dimensión de accesibilidad es la que tiene el puntaje más bajo. Este se enfocó en identificar la satisfacción de los alumnos respecto a la accesibilidad de la información (Tabla 6).

Dentro de la encuesta se identificaron seis categorías dentro de la dimensión de accesibilidad. Entre los que se encuentran: Acceso e inclusión de personas con discapacidad (AIPD), Servicio de escaneo y fotocopiado (SEF), Eventos que ofrece la biblioteca (EB), Disponibilidad de computadoras y acceso a internet (DIC), Posibilidad de reservar espacios para estudiar (PREE), y Disponibilidad de material de entretenimiento, revistas, novelas y películas (DMERNP).

Tabla 6*Estadísticos descriptivos de la dimensión accesibilidad*

	AIPD	SEF	EB	DCI	PREE	DMERNP
N	104	104	104	104	104	104
Media	2.64	2.44	2.59	2.27	2.50	2.53
Mediana	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00
Moda	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00
D.E.	0.965	0.890	0.843	0.927	0.924	0.924
Mínimo	1	1	1	1	1	1
Máximo	4	4	4	4	4	4

Nota. D.E.= Desviación estandar

Se identificó que el mayor nivel de satisfacción en la dimensión de accesibilidad tuvo una media de 2.64. Esta corresponde al acceso y la inclusión que posee la biblioteca para las personas con discapacidad. Además, se observó que la respuesta con mayores repeticiones es *satisfecho*. De manera específica, la categoría DIC tuvo el puntaje más bajo de todos con 2.27. Se observó que los resultados de dimensión servicios tuvieron el mayor nivel de satisfacción dentro del estudio. Dentro de esta, se identificó que los *ítems* presentaron casi el mismo nivel, pues sus medias muestran una diferencia de .03 y .05 (Tabla 7).

Tabla 7*Estadísticos descriptivos de la dimensión servicios*

	Horarios de atención	Servicio de préstamos de libros	Servicio de devolución de libros
N	104	104	104
Media	2.88	2.91	2.86
Mediana	3	3	3
Moda	3	3	3
D.E.	0.741	0.752	0.769
Mínimo	1	1	1
Máximo	4	4	4

Nota. D.E.= Desviación estandar

En la dimensión de recursos humanos se consideraron tres categorías: disponibilidad del personal para ayudar en búsqueda de material (DPABM), disponibilidad del personal para ayudar en dudas (DPAD), y amabilidad del personal de la biblioteca (APB). Dentro de esta dimensión, la satisfacción de los estudiantes es parecida en los

ítems de disponibilidad del personal para ayudar en dudas y amabilidad con una media de 2.69. en el caso de la disponibilidad del personal para ayudar a la búsqueda de material se obtuvo una media de 2.66 (Tabla 8).

Tabla 8
Estadísticos descriptivos de la dimensión recursos humanos

	<i>DPABM</i>	<i>DPAD</i>	<i>APB</i>
N	104	104	104
Media	2.66	2.69	2.69
Mediana	3	3	3
Moda	3	3	3
D.E.	0.931	0.801	1.006
Mínimo	1	1	1
Máximo	4	4	4

Nota. D.E.= Desviación estandar

Por otro lado, en la dimensión de disponibilidad se consideró la calidad de la biblioteca virtual en la página de la universidad (CBV), la capacidad de la biblioteca para ofrecer material de otras instituciones nacionales o internacionales (MINI), la disponibilidad de recursos digitales de acceso abierto en apoyo a la investigación (RDAA), la infraestructura de la biblioteca (I), la disponibilidad de libros electrónicos (LE), el material para necesidades académicas (MNA), y la comodidad y el ambiente de estudio que ofrece la biblioteca (CAE).

Los resultados obtenidos en la dimensión funcionalidad señalaron que el mayor nivel de satisfacción se encuentra en la comodidad y el ambiente de estudio que ofrece la biblioteca con una media de 2.99. la segunda categoría con mayor satisfacción fue la infraestructura que ofrece la institución con 2.88. Además, se determinó que los alumnos no se encuentran satisfechos con la calidad de la biblioteca virtual, pues la media de esta categoría fue 2.45. Por último, la capacidad que posee la biblioteca para ofrecer materiales de otras instituciones obtuvo una media 2.57.

Tabla 9
Estadísticos descriptivos de la dimensión funcionalidad

	<i>CBV</i>	<i>MINI</i>	<i>RDAA</i>	<i>I</i>	<i>LE</i>	<i>MNA</i>	<i>CAE</i>
N	104	104	104	104	104	104	104
Media	2.45	2.57	2.62	2.88	2.59	2.68	2.99

Tabla 9*Estadísticos descriptivos de la dimensión funcionalidad*

	CBV	MINI	RDAA	I	LE	MNA	CAE
Mediana	3	3	3	3	3	3	3
Moda	3	3	3	3	3	3	3
D.E.	0.912	0.953	0.828	0.862	0.877	0.827	0.887
Mínimo	1	1	1	1	1	1	1
Máximo	4	4	4	4	4	4	4

Nota. D.E.= Desviación estandar

Para obtener los resultados y conocer las correlaciones entre la satisfacción, el promedio en las calificaciones, la edad y el semestre que cursa el estudiantado, se aplicó el análisis de correlación de *Pearson*. Esto permitió identificar que no hay correlaciones entre las dimensiones evaluadas y variables sociodemográficas. Por lo tanto, la satisfacción de los alumnos no depende de las calificaciones, la edad y el semestre. Para realizar este análisis se crearon siete variables: accesibilidad (A), servicio (SE), recursos humanos (R.H.), funcionalidad (F), promedio (P), edad (E) y semestre (S).

Tabla 10*Correlación de las dimensiones satisfacción con los servicios bibliotecarios con variables sociodemográficas*

	A	SE	R.H.	F	P	E	S
A	1	0.396**	0.584**	0.722**	-0.127	0.234	0.116
SE		1	0.430**	0.476**	0.083	0.066	0.153
R.H.			1	0.686**	0.064	0.128	0.115
F				1	0.029	0.092	0.117
P					1	-0.040	0.03
E						1	0.684**
S							1

*La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

4. Discusión y conclusiones

Los resultados obtenidos de los métodos estadísticos cumplieron con el objetivo de la investigación, pues se logró valorar la satisfacción de las cuatro dimensiones estudiadas. Además, se determinó que no existe correlación entre las variables sociodemográficas de los estudiantes de Ingeniería Civil de una universidad pública del Estado de Tabasco, México, y las dimensiones utilizadas. Tomando esto en cuenta, se encontró que la dimensión de servicios fue la que tiene la mayor satisfacción, seguida de los recursos humanos y la funcionalidad. La moda de estas tres dimensiones fue *satisfecho*. Esto marca una tendencia en la percepción de los estudiantes. Aunque ninguna de las dimensiones obtuvo puntajes de *muy satisfecho*.

Por lo contrario, la dimensión accesibilidad presentó la media con menor puntuación, y su moda fue *poco satisfecho*. Esto se identificó al utilizar dos *ítems*, el primero en el fotocopiado, y el segundo en el acceso a internet. Los resultados de esta dimensión son parecidos a los obtenidos por Juárez Solís et al., (2023) y Vásquez (2019). En sus investigaciones, también se presentó una percepción negativa hacia la facilidad de conexión a internet que brinda el servicio bibliotecario.

La estadística descriptiva que se aplicó a cada uno de los *ítems* permitió identificar las áreas de oportunidad para mejorar el servicio bibliotecario, pues al interpretar las medias y las modas se identificó que áreas requieren nuevas estrategias para renovar el servicio. Se espera que los hallazgos sean útiles para la dirección universitaria, pues se consideró la opinión de los estudiantes.

Referencias

- Celina Oviedo, H., & Campo Arietas, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente Alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572-580.
- Duque, N., Rodríguez, H., & Cataño, W. (2020). Biblioteca escolar y calidad educativa: una revisión de la literatura. *Acceso. Revista Puertorriqueña de Bibliotecología y Documentación*, 1, 1-38.
<https://revistas.upr.edu/index.php/acceso/article/view/18443>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw-Hill Education.
- Jarvio Fernández, A., López Salas, A. A., & Reyes Vázquez, D. (2024). Segmentación multivariante del personal de bibliotecas públicas de Veracruz, México. *Investigación bibliotecológica*, 38(100), 123-140.
https://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/1011

- Juárez Solís, S., Zetina Pérez, C. D., & Martínez Flores, B. J. (2023). Satisfacción del servicio bibliotecario en una universidad pública del estado de Tabasco. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 37(95), 47-65. <http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2023.95.58712>
- Mamani Quispe, K. del R., & Vilca Colquehuanca, G. L. (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>
- Mendieta Sigüenza, L. M. (2019). *Percepciones de los estudiantes y docentes de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación sobre los servicios y uso de la biblioteca central y bibliotecas virtuales de la Universidad del Azuay* [Tesis de grado, Universidad del Azuay]. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/9163>
- Quispe-Farfán, G. A. (2020b). Situación actual de las bibliotecas públicas municipales de Lima (Perú). Un análisis basado en aplicación de estándares de calidad. *Investigación bibliotecológica*, 34(85), 99-136. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2020.85.58160>
- Quispe-Farfán, G. A. (2020a). Bibliotecas Públicas: contexto, tendencias y modelos. *E-Ciencias de la Información*, 10(2), 1-18. <http://dx.doi.org/10.15517/eci.v10i2.39695>
- Pérez-Sandoval, A. G., Avalos-Díaz, A., Juárez-Solis, S., & Sandoval-Caraveo, M. C. (2024). Satisfacción en estudiantes universitarios: un estudio de los servicios bibliotecarios. *Salud, Ciencia y Tecnología-Serie de Conferencias*, 3.
- Restrepo Fernández, M. C. (2020). La Biblioteca Pública en México: Institución social para el fomento de la lectura y el libro. *Bibliotecas*, 38(1), 1-18. <http://dx.doi.org/10.15359/rb.38-1.3>
- Romero-Sánchez, E., Hernández-Pedreño, M. y Gómez-Hernández, J. A. (2021). Función social y digital de las bibliotecas públicas en España tras la crisis económica y sociosanitaria: perspectiva y retos. *Profesional de la información*, 30(5), 1-16. <https://doi.org/10.3145/epi.2021.sep.10>
- Surdez, E. G., Sandoval, M del C., & Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Torres Escobar, G. A. (2023). Medición de la satisfacción estudiantil en universitarios desde el modelo SERVQUAL. *RHS-Revista Humanismo y Sociedad*, 11(1), e6/1-16. <https://doi.org/10.22209/rhs.v11n1a06>
- Vargas, M. (2024). *Biblioteca Pública para el Municipio de Santa Rosa del Sur, Bolívar* [Tesis de grado, Universidad Santo Tomás]. <http://hdl.handle.net/11634/54615>
- Vásquez, R. (2019). *Estudio de satisfacción de los usuarios de la biblioteca César Guardia Mayorga de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].
- Walpole, R., Myers, R. H., & Myers, S. (2007). *Probabilidad y Estadística*. Pearson Educación.
-
- Dagdug Brindis, J. L., & Pérez Sandoval, A. G. (2024). Satisfacción sobre los servicios bibliotecarios en estudiantes de Ingeniería Civil de una universidad pública del Estado de Tabasco, México. *Transdigital*, 5(10), e369. <https://doi.org/10.56162/transdigital369>