



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.  
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada, Toluca, Estado de México. 7223898476*

RFC: ATI120618V12

**Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.**

<https://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>

**Año: XII**

**Número: 3**

**Artículo no.: 6**

**Período: 1 de mayo al 31 de agosto del 2025**

**TÍTULO:** Satisfacción estudiantil universitaria: Una valoración sobre el servicio bibliotecario.

**AUTORA:**

1. Dra. María del Carmen Sandoval Caraveo.

**RESUMEN:** El objetivo de esta investigación fue identificar el nivel de satisfacción con los servicios bibliotecarios en estudiantes de una Universidad Pública Estatal Mexicana. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental transversal, descriptivo y correlacional. La población fue de 2,034 alumnos matriculados en las Ingenierías de Mecánica Eléctrica, Civil, Eléctrica y Química. La muestra fue de 324 estudiantes. El instrumento para recolectar los datos reportó una confiabilidad en el coeficiente Alpha de Cronbach de  $\alpha=0.874$ . La satisfacción se midió a través de cuatro dimensiones: accesibilidad, servicio, recursos humanos, y funcionalidad. Se determinó que el 48.7% del estudiantado se encuentra satisfecho. Se concluye que existe satisfacción en las dimensiones de servicios y recursos humanos y las áreas de oportunidad de mejora en accesibilidad y funcionalidad.

**PALABRAS CLAVES:** universidad pública, estudiantado, satisfacción, biblioteca.

**TITLE:** University student satisfaction: An assessment of library services.

**AUTHOR:**

1. PhD. María del Carmen Sandoval Caraveo.

**ABSTRACT:** The objective of this research was to identify the level of satisfaction with library services among students of a Mexican State Public University. The study had a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional, descriptive and correlational design. The population was 2,034 students

enrolled in Electrical Mechanical, Civil, Electrical and Chemical Engineering. The sample was 324 students. The instrument to collect data reported reliability in Cronbach's Alpha coefficient of  $\alpha=0.874$ . Satisfaction was measured through four dimensions: accessibility, service, human resources and functionality. It was determined that 48.7% of the student body is satisfied. It is concluded that there is satisfaction in the dimensions of service and human resources and areas of opportunity for improvement in accessibility and functionality.

**KEY WORDS:** public university, student body, satisfaction, library.

## **INTRODUCCIÓN.**

La satisfacción es la valoración que se obtiene después de un proceso de percepción, donde una persona exterioriza su agrado o desagrado hacia algo en específico. Ha sido concebida como la opinión favorable por parte del estudiantado con relación a los servicios que le brinda la universidad asociados a sus intereses (González-Peiteado et al., 2016; Herrera et al., 2018) y se relaciona de forma positiva con el rendimiento académico cuando cumple con las expectativas de los alumnos (Alonso, 2016).

Medir la satisfacción en los estudiantes universitarios proporciona resultados que son de gran utilidad para conocer el progreso en la formación profesional de los alumnos y verificar el nivel de aprobación que tienen los servicios universitarios por parte de los estudiantes; además, esta información será una fuente confiable para tomar decisiones acertadas dirigidas a la mejora continua de la universidad (Zevallos et al., 2022). En este sentido, se deduce que el nivel de satisfacción que logra el estudiante durante su trayectoria escolar se verá expresados en el ámbito profesional y en el desarrollo de sus metas en el futuro (Bernate et al., 2020). Las Instituciones de Educación Superior (IES) deben tomar en cuenta que las vivencias diarias de los estudiantes con relación al servicio educativo recibido es un factor clave que induce hacia la eficiencia (Vega-Sampayo, 2022); por este motivo, las investigaciones sobre satisfacción estudiantil juegan un papel relevante en virtud de que la opinión de los alumnos es un factor clave para la permanencia de estas instituciones (Peralta, y Silva, 2019).

Uno de los desafíos que enfrentan las instituciones de educación superior es lograr que los estudiantes permanezcan y culminen sus estudios; estos retos están vinculados con las expectativas que los estudiantes tienen sobre su aprendizaje y la atención que la universidad les proporcione para satisfacer sus intereses; estos propósitos se encuentran relacionados con un servicio eficiente de las bibliotecas y el acceso a las tecnologías de la información (Falcones y Sosa, 2022).

En este sentido, la biblioteca pública ha sido considerada como una institución cuyo fin es fungir como la responsable de transmitir información útil para la sociedad, procurar al engrandecimiento de cambios en la cultura, en la educación y en la política, es un lugar propicio para el trabajo y la reflexión; además brinda servicios sin costo y en igualdad de circunstancias para la población (Ramírez, 2022; Restrepo, 2020).

La biblioteca pública debe estar en constante cambio, porque tiene la responsabilidad de responder a las exigencias generadas en el ámbito de la sociedad; una peculiaridad de esta institución es que todas las personas tienen acceso a ella, sin discriminación de género, etnia, clase social, edad, de origen y de creencias (Duque, 2020; Restrepo, 2020).

El acceso a esta institución puede presentarse en cinco formas: social, moral, física, técnica e intelectual:

- ✚ La accesibilidad social se refiere a que todas las personas sin importar su género, edad, origen, religión o educación pueden ser beneficiados con el servicio bibliotecario.
- ✚ Lo moral alude a que en el interior de este recinto nadie podrá ser criticado en su comportamiento.
- ✚ Lo físico sugiere, que la biblioteca debe contar con una infraestructura que permita el ingreso a cualquier persona independiente de su condición física.
- ✚ Lo técnico se refiere a que el servicio bibliotecario debe brindar los materiales y equipos, de forma que los usuarios tengan un servicio de calidad.
- ✚ La accesibilidad intelectual apunta a que la institución debe estar abierta a toda la población, independientemente de su nivel de conocimiento o educativo (Restrepo, 2020).

Para las instituciones de educación superior, la biblioteca representa un sitio de gran importancia en virtud que suministra información a la comunidad que la conforma para que tengan la posibilidad de convertirla en conocimiento (Ramírez, 2022).

Duque (2020) realizó un análisis profundo de investigaciones realizadas por diversos autores con relación a esta temática. El autor concluye, que la biblioteca es considerada como laboratorio de conocimiento, como un instrumento pedagógico que contribuye al rendimiento académico, favorece el cumplimiento de la misión institucional y el trabajo de los profesores; es vista como un lugar que aporta los recursos para mejorar la calidad académica, participa en la motivación y el acrecentamiento del aprendizaje, y ayuda a la comunicación entre los autores y lectores.

Otro aspecto que resalta el mencionado autor es el papel que tiene la biblioteca en la época actual dirigida por constantes transformaciones digitales; en este sentido, la institución tiene el deber de crear espacios que permitan adecuarse a las nuevas exigencias para continuar dando un servicio acorde a los tiempos que vivimos.

Dada la importancia que representan las bibliotecas para las universidades, como ejes transformadores del conocimiento, en este trabajo se presentan los resultados de la investigación cuyo objetivo fue identificar el nivel de satisfacción con los servicios bibliotecarios en estudiantes de Ingeniería de una Universidad Pública Estatal Mexicana con el fin de detectar fortalezas y áreas de oportunidad de mejora en el servicio que ofrece.

## **DESARROLLO.**

### **Metodología.**

La investigación fue cuantitativa con diseño no experimental, transversal, descriptiva y correlacional (Hernández, et al., 2014); por tanto, la variable de estudio se examinó sin manipulación, y los datos se recolectaron en un solo periodo de tiempo y se analizaron a través de la estadística.

### Sujetos de estudio.

La población total considerada para la investigación fue de 2,034 alumnos matriculados en las Licenciaturas en Ingeniería Mecánica Eléctrica, Civil, Eléctrica y Química de una Universidad Pública Mexicana. Como criterio de inclusión para aplicar el cuestionario, se incluyeron alumnos que estudiaran a partir del segundo semestre por considerar que han asistido a la biblioteca al menos durante un semestre.

Para calcular la muestra, se utilizó un muestreo aleatorio simple (Walpole et al., 2007) con una confiabilidad del 95% y un margen de error del 5%, lo que arrojó una muestra de 324 estudiantes. De esta cantidad, se obtuvo la muestra proporcional para cada uno de los programas educativos dividiendo la muestra (324) entre el total de la población (2,034), lo que dio como resultado un factor de 0.1592, multiplicándose este factor por la población de cada una de las Licenciaturas (Tabla 1).

Tabla 1. Población y muestra.

Licenciatura	Población	Factor	Muestra
Ing. Civil	653	0.1592	104
Ing. Eléctrica	291	0.1592	46
Ing. Mecánica Eléctrica	582	0.1592	93
Ing. Química	508	0.1592	81
Población total	2,034	0.1592	324

Fuente: elaboración propia.

Los datos sociodemográficos de la muestra de los estudiantes de Ingeniería Mecánica Eléctrica, Civil, Eléctrica y Química se presentan en la tabla 2.

Tabla 2. Datos sociodemográficos de los estudiantes de Ingeniería.

G	N	%	E	N	%	P	N	%	S	N	%
H	240	74.1	De 18 a 19	75	23.1	De 7.00 a 7.99	93	28.7	De 2do	25	7.7
M	84	25.9	De 20 a 21	132	40.7	De 8.00 a 8.99	204	63.0	De 3ro a 4to	73	22.5
Total	324	100	De 22 a 23	83	25.6	De 9.00 a 9.99	27	8.3	De 5to a 6to	104	32.1
			De 24 a 25	34	10.6	Total	324	100	De 7mo a 8vo	44	13.6
			Total	324	100				De 9no a 10mo	78	24.1
									Total	324	100

Fuente: elaboración propia. Nota: G=Género. H= Hombres. M =Mujeres. N=Número. E= Edad.

P=Promedio. S=Semestre. %=Porcentaje.

### **Recolección y Análisis de datos.**

Los datos se recolectaron de manera física en los salones de clases, en la cafetería, en las áreas verdes, y en espacios deportivos. Se aplicó el cuestionario a los estudiantes que respondieron voluntariamente con lápiz y papel, y se les brindó apoyo en el caso que les surgiera alguna duda. Por ética en la investigación, al aplicar el cuestionario se hizo énfasis en que era anónimo y confidencial. Posteriormente, se elaboró la base de datos en el programa Statics Package for Social Sciencie (SPSS) para realizar el análisis estadístico de las respuestas de los estudiantes y obtener los resultados.

### **Instrumento de investigación.**

En esta investigación se utilizó el cuestionario de Pérez-Sandoval et al., (2024), que solicita datos sociodemográficos como el género, el estado civil y la edad; así mismo, se requirieron los datos escolares tales como el semestre y la profesión que se encuentran estudiando.

El instrumento de investigación tiene 19 ítems con cuatro dimensiones: recursos humanos, servicio, accesibilidad y funcionalidad. Las dimensiones de recursos humanos y servicio tienen tres ítems, accesibilidad seis ítems y funcionalidad comprende siete ítems servicio, recursos humanos y funcionalidad. La escala es de tipo Likert que va de 1= insatisfecho, 2= poco satisfecho, 3= satisfecho, y 4= muy satisfecho. Se calculó la confiabilidad del instrumento de investigación con las respuestas de los estudiantes y se obtuvo un Alpha de Cronbach de  $\alpha=0.874$  (tabla 3) considerado como aceptable (Oviedo y Campo, 2005).

Tabla 3. Fiabilidad del instrumento.

Estadísticas de fiabilidad		
Muestra	Alfa de Cronbach	Ítems
324	0.874	19

Fuente: elaboración propia.

Tabla 4. Definición de las dimensiones de la variable satisfacción con los servicios bibliotecarios.

Variable	Dimensión	Definición
Satisfacción con los servicios bibliotecarios	Accesibilidad	Satisfacción que percibe el estudiante acerca de los eventos y recursos materiales que ofrece la biblioteca.
	Servicio	Satisfacción del estudiante respecto al horario de atención y a las políticas de préstamo y devolución de libros.
	Recursos humanos	Satisfacción del estudiante sobre la disponibilidad de los colaboradores de la biblioteca para apoyarlo en la búsqueda de material bibliográfico.
	Funcionalidad	La satisfacción del estudiante referente al conjunto de recursos digitales e instalaciones de la biblioteca.

Fuente: Pérez-Sandoval et al., (2024, p.4).

### Resultados.

Para identificar los niveles de satisfacción, los datos se analizaron a través de la distribución de frecuencias. Este análisis indicó una distribución normal con valor mínimo de 19 y valor máximo de 76, una asimetría de -0.029, una curtosis de 0.549, una mediana de 50, la media de 50.71, la moda fue de 49, y la desviación estándar de 8.624.

Con el fin de describir las respuestas del estudiantado, estas se clasificaron en cuatro grupos:

- 1) Puntuaciones iguales o menores al percentil 25.
- 2) Puntajes arriba del percentil 25 hasta el 50.
- 3) Puntajes por arriba del percentil 50 hasta el 75.
- 4) Por arriba del 75 hasta 100.

La tabla 5 muestra en porcentajes los niveles de satisfacción con los servicios bibliotecarios.

Tabla 5. Niveles de satisfacción.

Niveles	Percentil	Rango	%
Insatisfacción	25	0.3-46	28.5
Satisfacción baja	50	47 - 50	22.8
Satisfacción media	75	51-56	24.7
Satisfacción alta	100	57-76	24

Fuente: elaboración propia.

Los resultados anteriores señalan, que el 28.5% del alumnado presentan insatisfacción, el 22.8% baja satisfacción, el 24.7% satisfacción media, y el 24% alta satisfacción.

Las respuestas de los estudiantes se analizaron también a través de las medidas de tendencia central (tabla 6), las cuales son valores centrales de una distribución que permiten ubicarla dentro de la escala de medición de la variable analizada (Hernández et al., 2014).

Tabla 6. Medidas de tendencia central.

Estadísticos	Accesibilidad	Servicio	Recursos Humanos	Funcionalidad
N	324	324	324	324
Media	2.47	2.89	2.71	2.72
Mediana	2.50	3.00	2.67	2.71
Moda	2.30	3.00	3.00	2.86
D.E.	0.56	0.59	0.62	0.51
Mínimo	1	1	1	1
Máximo	4	4	4	4

Fuente: elaboración propia.

En la dimensión de accesibilidad, la categoría con mayor frecuencia (moda) fue 2.30 (poco satisfecho). Cincuenta por ciento de los estudiantes está por encima del valor de 2.50 (mediana) y el restante se ubica por debajo de este valor. En promedio se encuentran en 2.47 (poco satisfecho). Se desvían de 2.47, en promedio, 0.56 (desviación estándar) unidades de la escala.

En la dimensión de servicio, la categoría más repetida fue 3 (satisfecho). Cincuenta por ciento de los estudiantes está arriba de 3 (mediana) y el resto por debajo de este valor. En promedio se encuentran en 2.89 (poco satisfecho). Se desvían de 2.89, en promedio, 0.59 unidades de la escala.

En la dimensión de recursos humanos, la categoría que más se repitió fue 3 (satisfecho). Cincuenta por ciento de los estudiantes se encuentran por encima del valor de 2.67 (mediana) y el restante se ubica por debajo de este valor. En promedio, se encuentran en 2.71 (poco satisfecho). Se desvían de 2.71, en promedio, 0.62 unidades de la escala.

En la dimensión de funcionalidad, la categoría que más se repitió fue 2.86 (poco satisfecho). Cincuenta por ciento de los estudiantes está arriba del valor de 2.71 (mediana) y el restante se ubica por debajo de este valor. En promedio se encuentran en 2.72 (poco satisfecho). Se desvían de 2.72, en promedio, 0.51 unidades de la escala. En todas las dimensiones, algunos estudiantes se sienten insatisfechos (respondieron con “1”) y otros muy satisfechos (respondieron con “4”).

Por otra parte, para analizar si los grupos difieren entre sí de forma significativa en sus medias y varianza, se utilizó el análisis de Varianza ANOVA para comparar las medias poblacionales con los cuatro programas educativos, las calificaciones y edad del estudiantado, y el semestre que cursan.

La tabla 7 muestra los resultados con relación a los programas educativos.

Tabla 7. Análisis de Varianza Anova con los programas educativos.

Dimensiones		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Accesibilidad	Entre grupos	47.57	3	15.857	1.37	0.25
	Dentro de grupos	3706.76	320	11.584		
	Total	3754.33	323			
Servicios	Entre grupos	10.743	3	3.581	1.13	0.34
	Dentro de grupos	1014.773	320	3.171		
	Total	1025.515	323			
Rec.Hum.	Entre grupos	0.417	3	0.139	0.08	0.97
	Dentro de grupos	566.867	320	1.771		

		10				
	Total	567.284	323			
Funcionalidad	Entre grupos	26.212	3	8.737	0.66	0.58
	Dentro de grupos	4228.788	320	13.215		
	Total	4255	323			

Nota: \* $p \leq .05$

Como puede observarse en la tabla 7, la satisfacción con los servicios bibliotecarios en los estudiantes de los cuatro programas educativos es similar, porque no se encontraron diferencias significativas.

La tabla 8 señala los resultados del análisis de varianza respecto a las calificaciones de los estudiantes. Se observa, que la satisfacción de la población es similar al comparar las medias poblacionales con la calificación de los estudiantes.

Tabla 8. Análisis de Varianza con el promedio de las calificaciones.

Dimensiones		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Accesibilidad	Entre grupos	76.65	4	19.162	1.66	0.16
	Dentro de grupos	3677.681	319	11.529		
	Total	3754.33	323			
Servicios	Entre grupos	28.806	4	7.201	2.31	0.06
	Dentro de grupos	996.709	319	3.124		
	Total	1025.515	323			
Rec. Hum.	Entre grupos	12.355	4	3.089	1.78	0.13
	Dentro de grupos	554.929	319	1.74		
	Total	567.284	323			
Funcionalidad	Entre grupos	72.41	4	18.103	1.38	0.24
	Dentro de grupos	4182.59	319	13.112		
	Total	4255	323			

Nota: \* $p \leq .05$

La tabla 9 muestra los resultados del análisis de varianza respecto a la edad de los estudiantes.

Tabla 9. Análisis de Varianza con la edad del estudiantado.

Dimensiones		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Accesibilidad	Entre grupos	36.928	4	9.232	0.79	0.53
	Dentro de grupos	3717.403	319	11.653		
	Total	3754.33	323			
Servicios	Entre grupos	7.77	4	1.942	0.61	0.66
	Dentro de grupos	1017.746	319	3.19		
	Total	1025.515	323			
Rec. Hum.	Entre grupos	0.466	4	0.116	0.07	0.99
	Dentro de grupos	566.818	319	1.777		
	Total	567.284	323			
Funcionalidad	Entre grupos	29.681	4	7.42	0.56	0.69
	Dentro de grupos	4225.319	319	13.246		
	Total	4255	323			

Nota: \* $p \leq .05$

Como puede observarse, en la tabla 9 no se encontraron diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción de los estudiantes al comparar las medias poblacionales con la edad de los estudiantes.

La tabla 10 muestra los resultados del análisis de varianza con el semestre que cursan los estudiantes.

Tabla 10. Análisis de Varianza con el semestre que cursan los estudiantes.

Dimensiones		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Accesibilidad	Entre grupos	130.11	4	32.527	2.86	0.02*
	Dentro de grupos	3624.221	319	11.361		
	Total	3754.33	323			
Servicios	Entre grupos	4.368	4	1.092	0.34	0.85
	Dentro de grupos	1021.147	319	3.201		
	Total	1025.515	323			
Rec. Hum.	Entre grupos	4.309	4	1.077	0.61	0.66
	Dentro de grupos	562.975	319	1.765		
	Total	567.284	323			
Funcionalidad	Entre grupos	152.169	4	38.042	2.96	0.02*
	Dentro de grupos	4102.831	319	12.862		
	Total	4255	323			

Nota: \* $p \leq .05$

La tabla 10 señala, que se encontraron diferencias estadísticamente significativas al comparar las medias poblacionales con el semestre en las dimensiones de accesibilidad y funcionalidad.

Para saber con exactitud en cuáles semestres se encuentran las diferencias, se aplicó la prueba de post hoc de Bonferroni, ésta señaló diferencias en la dimensión de accesibilidad, entre los estudiantes que cursan séptimo y octavo semestre, y entre los que cursan quinto y sexto. En la dimensión de funcionalidad, las diferencias están entre los que cursan séptimo y octavo, quinto y sexto, noveno y décimo semestre.

Con el fin de identificar la existencia de correlaciones entre las dimensiones de satisfacción con el promedio de las calificaciones, el semestre que cursan y la edad de los estudiantes, se aplicó la correlación de Pearson (tabla 11).

Tabla 11. Correlación de Pearson de las dimensiones de satisfacción con los servicios bibliotecarios con las calificaciones, el semestre y la edad de los estudiantes.

	Calificaciones	Semestre	Edad	ACC	SERV	RH	F
Calificaciones	1.00	0.09	0.02	-0.09	-0.01	0.06	0.03
Semestre	0.09	1.00	.631**	0.00	0.04	-0.02	-0.02
Edad	0.02	.631**	1.00	-0.01	-0.03	0.03	-0.04

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

Nota: ACC=Accesibilidad, SERV= Servicio, RH= Recursos Humanos, F= Funcionalidad.

La tabla 11 indica la falta de correlaciones entre estas variables y la percepción de los estudiantes en cuanto a los servicios que oferta la biblioteca.

## CONCLUSIONES.

Esta investigación cumplió con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción con los servicios bibliotecarios en la población de estudiantes de Ingeniería en una Universidad Pública Mexicana; para ello, la variable estuvo compuesta por cuatro dimensiones: accesibilidad, servicio, recursos humanos, y funcionalidad.

Los resultados arrojaron que el 28.5% del alumnado presentan insatisfacción y el 48.7% oscila entre satisfacción media y alta.

De acuerdo con los resultados de las medidas de tendencia central, se concluye que las fortalezas se encuentran en las dimensiones de servicios y recursos humanos y las áreas de oportunidad se presentan en accesibilidad y funcionalidad. Cabe mencionar, que los resultados para estas dos últimas dimensiones, las medias señalan las respuestas del estudiantado con puntuaciones de 2 y 3 en la escala Likert con una mediana de 2.50; en este sentido, lo que indica el cincuenta por ciento respondió “satisfecho”.

Por otra parte, el análisis de varianza ANOVA señaló que no existen diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción con los servicios bibliotecarios en los estudiantes de Ingeniería Mecánica Eléctrica, Eléctrica y Electrónica, Química e Ingeniería Civil. De este resultado, se infiere que la percepción del alumnado sobre el servicio de la biblioteca es semejante.

Tampoco se encontraron diferencias estadísticas en la satisfacción al comparar las medias poblaciones con la edad y las calificaciones de los estudiantes; por lo tanto, estos factores no marcan diferencia en la apreciación sobre el servicio bibliotecario.

Este análisis mostró que la satisfacción con el servicio de la biblioteca es desigual en las dimensiones de accesibilidad y funcionalidad cuando se comparan con la población del estudiantado del quinto al décimo semestre.

El análisis de correlación de Pearson señaló, que a mayor o menor promedio en las calificaciones, así como en la edad y el avance en la trayectoria escolar, la satisfacción no aumenta ni disminuye, por lo que no existen correlaciones entre las dimensiones de satisfacción con estos factores.

Estos datos son el resultado de una investigación ética, con rigor científico, que dan la pauta para fortalecer las áreas de servicios y recursos humanos, donde los estudiantes se mostraron satisfechos y atender los que puntaron con oportunidades de mejora como accesibilidad y funcionalidad.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

1. Alonso, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior*. 45(178), 79-95. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>
2. Bernate, J.A., Guataquira, A., Romero, E.N. y Reyes, P.C. (2020). Satisfacción de la Calidad Educativa en Educación Superior. *Podium*, 38, 37-50 <https://doi.org/10.31095/podium.2020.38.3>
3. Duque, N. (2020). Biblioteca escolar y calidad educativa: una revisión de la literatura. Acceso. *Revista Puertorriqueña de Bibliotecología y Documentación*. (1), 1-38.
4. Falcones, M.J., y Sosa, M.P. (2022). La satisfacción de los estudiantes: un reto en la formación integral universitaria. *Hallazgos21*, 7(3), 273-283. <https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/592/559>
5. González-Peiteado, M., Pino-Juste, M. y Penado-Abilleira, M. (2016). Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria. *RIED Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20(1), 243-260. [https://www.redalyc.org/journal/3314/331450972013/html/#redalyc\\_331450972013\\_ref22](https://www.redalyc.org/journal/3314/331450972013/html/#redalyc_331450972013_ref22)
6. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill Education.
7. Herrera, L., Souza, M.R., y Soares, J.F. (2018). Evaluación de la calidad en la educación superior: Una revisión de la literatura a partir de la satisfacción del alumnado. *Cuadernos de Pesquisa*, 25(2), 71–89. <https://doi.org/10.18764/2178-2229.v25n2p71-89>
8. Oviedo, H.C., y Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente Alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*. 34 (4), 572-580. <https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>
9. Peralta, E.R. y Silva, M.P. (2019). Análisis de la satisfacción estudiantil en las Instituciones de Educación Superior de México. *Atenas Revista Científica Pedagógica*, 4 (48), 144-157. <https://atenas.umcc.cu/index.php/atenas/article/view/320>

10. Pérez-Sandoval, A.G., Ávalos-Díaz, A., Juárez- Solís, S. y Sandoval-Caraveo, M.C. (2024). Satisfacción en estudiantes universitarios: un estudio de los servicios bibliotecarios. Salud, Ciencia y Tecnología – Serie de Conferencias. 2024; 3-1022.  
<https://conferencias.saludcyt.ar/index.php/sctconf/article/view/1022>
11. Ramírez, A. (2022). Biblioteca universitaria híbrida. Revista Paraguaya de Educación a Distancia. 3(1), 15-25. <https://revistascientificas.una.py/index.php/REPED/article/view/2266>
12. Restrepo, M.C. (2020). La Biblioteca Pública en México: institución social para el fomento de la lectura y el libro. Bibliotecas. 38 (1), 1-18. <https://doi.org/10.15359/rb.38-1.3>
13. Vega-Sampayo, Y., Olivero-Vega, E., y Acosta-Prado, J. (2022). Efecto mediador de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la relación capacidad de innovación y satisfacción estudiantil, en instituciones de educación superior. Formación Universitaria. 15 (3), 107-118.  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062022000300107>
14. Walpole R, Myers RH, Myers S, Ye K. (2007). Probabilidad y Estadística. México: Pearson Educación.
15. Zevallos, Y., Sumarriva, L. A., Quiroz, G.F., Gonzales, A., y Contreras, D. (2022). Calidad de formación docente y grado de satisfacción de los estudiantes en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, IX (2), 1-18. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i2.3079>

#### **DATOS DEL AUTOR.**

1. **María del Carmen Sandoval Caraveo.** Doctora en Gestión Estratégica y Políticas de Desarrollo; Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, Profesora Investigadora Titular de Tiempo Completo. México. Correo electrónico: [maria.sandoval@ujat.mx](mailto:maria.sandoval@ujat.mx)

**RECIBIDO:** 14 de enero del 2025.

**APROBADO:** 23 de febrero del 2025.