

EL FACTOR ACCESIBILIDAD COMO REFERENTE PARA LA MEJORA CONTINUA DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA DEL SURESTE DE MÉXICO.

THE ACCESSIBILITY FACTOR AS A REFERENCE FOR THE CONTINUOUS IMPROVEMENT OF LIBRARY SERVICES AT A PUBLIC UNIVERSITY IN THE SOUTHEAST OF MEXICO.

Estudiante Jorge Alberto Ramírez Velázquez,¹ Dr. Abraham Gerardo Pérez Sandoval (Autor de Correspondencia)²

RESUMEN

La función principal del sistema bibliotecario de las universidades públicas es facilitar el acceso a la información y ofertar un servicio de calidad que cumpla con las necesidades estudiantiles. El objetivo de esta investigación fue conocer la perspectiva de satisfacción de los estudiantes de Ingeniería Química respecto a los servicios bibliotecarios de una Universidad del Sureste de México. Se realizó bajo un enfoque de tipo cuantitativo, utilizando un diseño no experimental transversal, descriptivo y correlacional. La población corresponde a 2,304 estudiantes inscritos en los en las Ciencias de Ingeniería. Se utilizó un instrumento que cuenta con 19 ítems y respuestas en escala tipo Likert mostrando una confiabilidad de $\alpha=.824$ en el coeficiente de Alpha de Cronbach. Los resultados evidencian que la perspectiva de satisfacción respecto a los servicios bibliotecarios se tiende hacia lo poco satisfecho, ya que los cuatro factores que integran la variable no alcanzan la media de satisfacción.

Palabras Claves: *universidad pública, biblioteca, satisfacción, estudiantes.*

ABSTRACT

The main function of the public university library system is to facilitate access to information and offer a quality service that meets student needs. The objective of this research was to know the perspective of satisfaction of Chemical Engineering students regarding the library services of a University in the Southeast of Mexico. It was carried out under a quantitative approach, using a cross-sectional, descriptive and correlational non-experimental design. The population corresponds to 2,304 students enrolled in Engineering Sciences. An instrument was used that has 19 items and responses on a Likert-type scale showing a reliability of $\alpha=.824$ in the Cronbach's Alpha coefficient. The results show that the perspective of satisfaction with library services tends towards low satisfaction, since the four factors that make up the variable do not reach the average satisfaction

Fundación Tecnológica Autónoma del Pacífico.
ISSN: 2539-2255 (En Línea).
Cali - Colombia.



Esta obra está bajo una licencia Creative Commons
Atribución - No Comercial - Sin Derivadas 4.0 Internacional.

Medio de difusión y divulgación de investigación de la Fundación Tecnológica Autónoma del Pacífico.

Keywords: *public university, library, satisfaction, students*

INTRODUCCIÓN.

La biblioteca pública forma parte del capital cultural y de la ciencia, representa una aproximación al conocimiento y debe dar respuesta a los requerimientos que se originan en el ámbito social en el que se encuentra (Restrepo, 2020), ofertando un servicio de calidad que cumpla con las demandas académicas e intelectuales de los usuarios (Mamani y Vilca, 2022).

La función principal de las bibliotecas en las Instituciones de Educación Superior (IES) es facilitarle a la comunidad universitaria, el acceso a la información que les permita procesarla en conocimiento, debe contar con los recursos e instalaciones que concedan la posibilidad de que estudiantes y docentes lleven a cabo sus tareas a través de documentos científicos impresos o digitales (Ramírez, 2022).

Duque (2020) enfatiza que el servicio de las bibliotecas es esencial para una educación de calidad porque representa un área educativa que robustece las actividades educativas, crea recursos y tácticas que favorecen la formación de los jóvenes dándoles sustento por medio de la información que les permite adquirir conocimientos para su desarrollo integral.

Por otra parte, la satisfacción tiene que ver con el individuo, de la apreciación que tengan del contexto, se relaciona con las expectativas que las personas tienen respecto a los servicios ofertados.

En este sentido, los estudiantes requieren servicios acordes a las necesidades relacionadas con las condiciones físicas, con su proceso de aprendizaje formación e investigación (Falcones y Sosa, 2022; Paredes y Pérez, 2018).

Por tanto, realizar un diagnóstico de la satisfacción de los estudiantes de los servicios ofrecidos en las instituciones de educación superior, se hace necesario para lograr mejoras en su funcionamiento, esto traerá como consecuencia el incremento del rendimiento escolar, la continuidad en los estudios y una buena apreciación sobre la institución (Marcano y Uribe, 2022).

Dada la importancia que representa la biblioteca pública para la adquisición de conocimientos del estudiantado, en este trabajo se presentan los resultados obtenidos de una investigación cuyo propósito fue conocer la perspectiva de satisfacción referente a los servicios bibliotecarios de los estudiantes matriculados en la licenciatura de ingeniería química en una universidad pública ubicada en el sureste mexicano.

DESARROLLO.

Enfoque y diseño de la investigación.

Con un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional (Hernández et al., 2014) se realizó la presente investigación, indicando que la variable de estudio no sufrió ningún tipo de alteración, por otra parte, los datos analizados fueron recolectados en un mismo periodo de tiempo para posteriormente ser analizados de manera estadística.

Población y muestra.

La población total es integrada por estudiantes de las Licenciatura en Ingeniería Civil, Mecánica

Eléctrica, Química y Eléctrica y Electrónica de una Universidad del Sureste de México dando un total de 2304 alumnos inscritos; con el objetivo que las respuestas presentaran una perspectiva con mayor realidad acerca de los servicios bibliotecarios, se optó por encuestar a estudiantes que cursan el segundo semestre en adelante, ya que los cursantes de primer grado presentan una experiencia y menor uso respecto a la dimensión de estudio.

Con base en Walpole et al. (2007), se aplicó un muestreo aleatorio simple para el cálculo de la muestra, la cual dio como resultado 324 estudiantes mostrando una confiabilidad del 95% y un margen de error del 5%; a partir de la obtención de la muestra, se trabajó para obtener la representación correcta en cada uno de los programas de estudios con el siguiente orden:

1) división de la muestra (324) entre la población total (2034), 2) con el primer paso se obtuvo un resultado de 0.159292035 el cual fue llamado factor de integración el cual en el paso 3) se multiplicó por la población estudiantil de cada licenciatura (tabla 1). Dentro de esta investigación se muestran los resultados obtenidos con los estudiantes de Ingeniería Química.

Tabla 1. Población y muestra.

LICENCIATURA	POBLACIÓN	FACTOR	MUESTRA
Ing. Química	508	0.159292035	81

LICENCIATURA	POBLACIÓN	FACTOR	MUESTRA
Ing. Mecánica Eléctrica	582	0.159292035	93
Ing. Eléctrica Electrónica	291	0.159292035	46
Ing. Civil	653	0.159292035	104
Población total	2034	0.159292035	324

Fuente: elaboración propia.

La tabla 2 presenta datos sociodemográficos de los estudiantes de Ingeniería Química.

Tabla 2. Información sociodemográfica de los estudiantes en Ingeniería Química.

GE	N	%	ED	N	%	PR	N	%	SE	N	%
H	37	45.7	De 18 a 19	22	27.2	De 7.00 a 7.99	19	23.5	De 2do.	6	7.4
M	44	54.3	De 20 a 21	28	34.6	De 8.00 a 8.99	55	67.9	De 3ro. a 4to.	14	17.3
Total	81	100	De 22 a 23	21	25.9	De 9.00 a 9.99	7	8.6	De 5to a 6to	26	32.1
			De 24 a más años	10	12.3	Total	81	100	De 7mo a 8vo	17	21.0
			Total	81	100				De 9no a 10mo	18	22.2
									Total	104	100

Fuente: elaboración propia

Nota: GE=Género. H= Hombres. M =Mujeres. N=número. ED= Edad. %=Porcentaje. PR=Promedio. SE=Semestre.

Instrumento de investigación.

La investigación se realizó en base al instrumento de Pérez et al. (2024), se divide en dos secciones; la primera solicitando datos sociodemográficos como lo son: la edad, el género y el estado civil de los participantes, de igual forma datos escolares necesarios para el estudio tales como: el semestre que cursan, a que programa de estudio pertenecen y el promedio con el que cuentan al momento de responder la encuesta.

La segunda parte del instrumento cuenta con 19 ítems que se fraccionan en 4 factores: accesibilidad con 6, servicio y recursos humanos cada factor con 3 y funcionalidad que es integrado por 7 ítems. Las respuestas al cuestionario se muestran en una escala de tipo Likert donde 1= insatisfecho, 2= poco satisfecho, 3= satisfecho y 4= muy satisfecho. La

confiabilidad del instrumento se obtuvo con base a las respuestas obtenidas por parte de los estudiantes en Ingeniería Química mostrando un Alpha de Cronbach de $\alpha=0.824$ (tabla 3) resultado que para Oviedo y Campo (2005) es un valor aceptable y apto para la investigación.

Tabla 3. Fiabilidad del instrumento.

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD		
Muestra	Alfa de Cronbach	Número de ítems
81	0.824	19

Fuente: elaboración propia.

La tabla 4 se integra por los conceptos de cada factor que conforman a la variable satisfacción con los servicios bibliotecarios de una Universidad Pública del Sureste de México.

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

VARIABLE	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN
Satisfacción con los servicios bibliotecarios	Accesibilidad	Nivel de satisfacción del estudiante con relación con la inclusión; además de su percepción acerca del equipo de cómputo, internet y otros servicios.
	Servicios	Nivel de satisfacción del estudiante con relación al horario y préstamos de material bibliográfico.
	Recursos humanos	Nivel de satisfacción del estudiante con relación a la ayuda que recibe por parte del personal de la biblioteca.
	Funcionalidad	Nivel de satisfacción del estudiante con relación a las competencias internas del sistema bibliotecario para dar respuesta a las necesidades estudiantiles, además de las comodidades que brindan los espacios que se utilizan.

Fuente: Pérez, et al., (2024, p.4)

Recolección y análisis de datos.

Los salones de clases, instalaciones deportivas y áreas de descanso y recreación fueron las zonas utilizadas para la recolección de datos; para una mejor aplicación el instrumento fue impreso a cantidad de muestra y los estudiantes respondieron con lápiz, dando soporte a cualquier duda que se presentara y de la misma manera se explicó que no se solicitaban nombres ni matrícula escolar para que sus respuestas fueran confiables para la investigación. Terminada la aplicación a la muestra de estudiantes en Ingeniería Química se procedió a elaborar una base de datos en el programa Statics Package for Social Science (SPSS) el cual fungió como apoyo para el análisis estadístico y la obtención de resultados.

RESULTADOS.

Los resultados de la investigación se dividen en tres secciones: la primera se integra por el análisis estadístico de cada factor con el objetivo de conocer en cual de ellos los estudiantes presentan un mayor nivel de satisfacción (tabla 5); la segunda parte muestra la estadística descriptiva de los ítems que integran cada factor de la variable de estudio, ya que las medias poblacionales que presentan menor puntuación representan las zonas específicas para mejorar el servicio bibliotecario.

Tabla 5. Estadísticos descriptivos por dimensión de la variable satisfacción con los servicios bibliotecarios.

ESTADÍSTICOS	ACCESIBILIDAD	SERVICIOS	RECURSOS HUMANOS	FUNCIONALIDAD
N	81	81	81	81
Media	2.54	2.97	2.78	2.73
Mediana	2.50	3.00	3.00	2.71
Moda	2.33	3.00	3.00	2.71

ESTADÍSTICOS	ACCESIBILIDAD	SERVICIOS	RECURSOS HUMANOS	FUNCIONALIDAD
D.E.	0.522	0.605	0.486	0.457
Mínimo	1	1	1	1
Máximo	4	4	4	4

Fuente: elaboración propia.

La tabla 5 muestra que el factor servicios es la media más alta (2.97), indicando que los estudiantes presentan un mayor nivel de satisfacción en este indicador; en contra parte la media de menor puntaje

(2.54) mostrando que los encuestados presentan nivel de insatisfacción respecto al factor accesibilidad.

Tabla 6. Estadísticos descriptivos del factor accesibilidad.

	AIPD	SEF	EB	DCI	PREE	DMERNP
N	81	81	81	81	81	81
Media	2.74	2.54	2.64	2.38	2.59	2.35
Mediana	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00
Moda	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00
D.E.	0.877	0.759	0.885	0.860	0.818	0.824
Mínimo	1	1	1	1	1	1
Máximo	4	4	4	4	4	4

Fuente: elaboración propia.

Nota: AIPD= Acceso e inclusión de personas con discapacidad. SEF= Servicio de escaneo y fotocopiado. EB= Eventos que ofrece la biblioteca. DCI=Disponibilidad de computadoras y acceso a internet. PREE= Posibilidad de reservar espacios para estudiar. DMERNP= Disponibilidad de material de entretenimiento, revistas, novelas y películas.

Los resultados de cada ítem del factor accesibilidad que se muestran en la tabla 6, indican que el mayor

nivel de satisfacción se localiza en la media 2.74 que hace referencia a la capacidad de brindar acceso e inclusión a personas con discapacidad, de igual forma la moda indica que en general este factor en la mayoría de sus respuestas presenta una perspectiva de poco satisfecho (2). Por otra parte, el menor nivel de satisfacción de este factor se localiza en la media 2.35, que hace énfasis al ítem sobre la disponibilidad de material de entrenamiento.

Tabla 7. Estadísticos descriptivos del factor servicios.

	HORARIOS DE ATENCIÓN	SERVICIO DE PRÉSTAMOS DE LIBROS	SERVICIO DE DEVOLUCIÓN DE LIBROS
N	81	81	81
Media	3.06	2.94	2.93
Mediana	3	3	3

	HORARIOS DE ATENCIÓN	SERVICIO DE PRÉSTAMOS DE LIBROS	SERVICIO DE DEVOLUCIÓN DE LIBROS
Moda	3	3	3
D. E.	0.812	0.677	0.721
Mínimo	1	1	1
Máximo	4	4	4

Fuente: elaboración propia.

Los resultados del factor servicios se describen en la tabla 7, la respuesta con mayor repetición es 3 (satisfecho) tal como lo indica la moda, es por ello que este factor es el que de manera general presenta mayor nivel de satisfacción tal como se mostró en la tabla 5. El ítem con mayor satisfacción se refiere

a los horarios en los cuales se presta el servicio bibliotecario con una media de 3.06; por su parte los ítems referidos a los préstamos y devoluciones de material bibliográfico reportan un mismo nivel de satisfacción ya que su diferencia de puntuación es de .01.

Tabla 8. Estadísticos descriptivos del factor recursos humanos.

	DPABM	DPAD	APB
N	81	81	81
Media	2.57	2.73	3.06
Mediana	3	3	3
Moda	3	3	3
D. E.	0.688	0.633	.747
Mínimo	1	1	1
Máximo	4	4	4

Fuente: elaboración propia.

Nota: DPABM= Disponibilidad del personal para ayudar en búsqueda de material. DPAD= Disponibilidad del personal para ayudar en dudas. APB=La amabilidad del personal de la biblioteca.

La tabla 8 muestra los resultados del factor recursos humanos, el cual hace referencia al personal encargado de atender a los estudiantes dentro de

las instalaciones bibliotecarias, aquí se observa que se muestra nivel de satisfacción adecuado en el ítem que habla respecto a la amabilidad de los colaboradores con una media de 3.06; por lo contrario existe un menor nivel de satisfacción respecto a la disponibilidad que tiene el personal para ayudar a buscar material bibliográfico expresado en una media de 2.57.

Tabla 9. Estadísticos descriptivos del factor funcionalidad.

	CBV	MINI	RDA	I	LE	MNA	CAE
N	81	81	81	81	81	81	81
Media	2.38	2.33	2.60	3.16	2.74	2.77	3.14
Mediana	2	2	3	3	3	3	3

	CBV	MINI	RDAA	I	LE	MNA	CAE
Moda	3	3	3	3	3	3	3
D.E.	0.784	0.775	0.769	0.798	0.848	0.779	0.737
Mínimo	1	1	1	1	1	1	1
Máximo	4	4	4	4	4	4	4

Fuente: elaboración propia.

Nota: CBV= La calidad de la biblioteca virtual en la página de la universidad. MINI= La capacidad de la biblioteca para ofrecer material de otras instituciones nacionales o internacionales. RDAA= La disponibilidad de recursos digitales de acceso abierto en apoyo a la investigación. I=La infraestructura de la biblioteca. LE=La disponibilidad de libros electrónicos. MNA= Material para necesidades académicas. CAE=Comodidad y ambiente de estudio que ofrece la biblioteca.

Los resultados del factor funcionalidad se muestran en la tabla 9, el mayor nivel de satisfacción se encuentra en la infraestructura y la comodidad y el ambiente de la biblioteca con medias de 3.16 y 3.14 respectivamente; con el análisis de la media de 2.33 se encuentra que la biblioteca posee poca capacidad

para ofrecer material bibliográfico de otras instituciones, seguido por la calidad de la biblioteca virtual con media de 2.38, estos ítems se poseen el menor nivel de satisfacción del factor.

La tercera sección de los resultados de la presente investigación, busca conocer si existen correlaciones entre los factores que integran la variable de estudios y datos sociodemográficos como la edad, el semestre y las calificaciones de los estudiantes; para esto se utilizó un análisis de correlación de Pearson; los resultados que se muestran en la tabla 10 indican que no existe correlación entre los factores accesibilidad, servicios, recursos humanos y funcionalidad y los datos sociodemográficos de los estudiantes, esto indica que el nivel de satisfacción no varía en relación al semestre, edad o promedio.

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

	A	SE	R.H.	F	PR	ED	SE
A	1	0.240*	0.335**	0.605**	-0.036	-0.121	-0.005
SE		1	0.284*	0.327**	-0.124	-0.071	-0.023
R. H.			1	0.448**	0.145	-0.144	-0.167
F				1	0.032	-0.071	0.034
PR					1	0.044	0.038
ED						1	0.680**
S							1
* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).							
** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).							

Fuente: elaboración propia.

Nota: A= Accesibilidad. SE=Servicio. R.H.= Recursos humanos. F=Funcionalidad. PR=Promedio. ED=Edad. SE=Semestre

CONCLUSIONES.

La estadística utilizada para la obtención de resultados permitió cumplir con el objetivo de la investigación, se consiguió medir de manera correcta la perspectiva de satisfacción de los estudiantes

respecto a los servicios que brinda la biblioteca, y por otra parte se identificó que no existe una relación entre los factores que integran la variable y los datos sociodemográficos de los estudiantes.

Integrado por tres ítems, el factor con mayor perspectiva de satisfacción por parte de los estudiantes fue servicios; el horario de atención resulta satisfactorio para los encuestados, en un mismo nivel de satisfacción se localizó el servicio de préstamo y devolución de material bibliográfico.

En segundo puesto y mostrando una media de 2.78 se ubicó el factor recursos humanos, mostró una tendencia hacia lo satisfecho ya que la respuesta con mayor repetición fue 3= satisfecho, por lo que cabe a este factor es necesario aplicar mejoras en la disponibilidad del personal para ayudar en la búsqueda de material, ya que es el ítem que indicó la media con menor puntaje.

Con tendencia hacia lo poco satisfecho localizamos al factor funcionalidad el cual mostró una media de 2.73, los estudiantes perciben que el sistema bibliotecario no posee la capacidad de ofrecer material bibliográfico de otras instituciones educativas y que la biblioteca virtual presenta baja calidad ya que las medias de estos ítems marcan 2.33 y 2.38 respectivamente. Un elemento a destacar dentro de este factor es que los encuestados muestran satisfacción respecto a la infraestructura y la comodidad de los espacios de estudio.

El último punto a concluir es el referido al factor accesibilidad el cual mostró un menor grado de satisfacción por parte de los estudiantes alcanzando una media de 2.54, en la mayoría de los ítems que integran al factor la respuesta con mayor repetición es 2= poco satisfecho; la mejora del servicio debe enfocarse en brindar equipo de cómputo y acceso a internet adecuado para la comunidad estudiantil, así como brindar material bibliográfico de recreación como lo son revistas y novelas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Duque, N. (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>
- Falcones, M. J. y Sosa, M. P. (2022). La satisfacción de los estudiantes: un reto en la formación integral universitaria. Revista Científica Hallazgos21. 7 (3), 273–283. <https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/592>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw–Hill Education.
- 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/rehu.v7i3.5136>
- Marcano P.G. y Uribe, A.M. (2022). Satisfacción estudiantil como un indicador de la calidad educativa. Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación.10(1):79–84. <https://doi.org/10.26423/rcpi.v10i1.520>
- 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>
- Paredes, E.E. y Pérez, M.R. (2018). La calidad de la biblioteca universitaria y sus ventajas para la formación en educación superior. Revista Cubana de Educación Médica Superior. 32(1), 219–228. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=83720>
- Pérez, A.G. Ávalos, A., Juárez, S. y Sandoval, 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>
- 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>
- 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>
- Walpole R, Myers RH, Myers S, Ye K. (2007). Probabilidad y Estadística. México: Pearson Educación.

DATOS DE LOS AUTORES.

– 1. Jorge Alberto Ramírez Velázquez. Estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública. División Académica de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Correo electrónico: jorgerami306@gmail.com

– 2. Abraham Gerardo Pérez Sandoval (Autor de correspondencia). Doctor en Alta Dirección por el Instituto Universitario Puebla, Maestro en Administración y Licenciado en Contaduría Pública por la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Profesor Investigador de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco en la División Académica de Ciencias Económico Administrativas (DACEA). Correo electrónico: lcp_sandoval88@hotmail.com

