



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
METROPOLITANA  
Unidad Iztaapalapa



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
METROPOLITANA  
Unidad Azcapotzalco



**XX Congreso Internacional de Análisis Organizacional (XX CIAO)**  
“Fenómenos organizacionales emergentes en Latinoamérica frente a la crisis global: Homenaje a Guillermo Ramírez Martínez, 20 años realizando el CIAO”

**Percepción de la calidad en el servicio de acuerdo al género: Caso biblioteca central Manuel Bartlett Bautista, en el Estado de Tabasco.**

Mesa Temática: Vida simbólica, poder,  
lenguaje y género

Modalidad de la ponencia: Investigación  
Concluida

Sandra Juárez Solís<sup>1</sup>. <https://orcid.org/0000-0002-7883-3622>. Mexicana. [marketingvhsa@outlook.com](mailto:marketingvhsa@outlook.com). Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Av. Universidad S/N Zona de la Cultura, Villahermosa, Tabasco. México. 86040

Herminia Banda Izeta. <http://orcid.org/0000-0003-4565-3577>. Mexicana. [hbi05@hotmail.com](mailto:hbi05@hotmail.com). Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Av. Universidad S/N Zona de la Cultura, Villahermosa, Tabasco. México. 86040

Jorge Humberto Rico Meza. <http://orcid.org/0000-0003-1310-3677>. Mexicano. [rico\\_meza@hotmail.com](mailto:rico_meza@hotmail.com). Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Av. Universidad S/N Zona de la Cultura, Villahermosa, Tabasco. México. 86040

Carlos David Zetina Pérez. <https://orcid.org/0000-0003-0397-9157>. Mexicano. [carzeti@hotmail.com](mailto:carzeti@hotmail.com). Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Av. Universidad S/N Zona de la Cultura, Villahermosa, Tabasco. México. 86040

Leticia Rodríguez Ocaña. <http://orcid.org/0000-0003-0491-2886>. Mexicana. [letiro6@hotmail.com](mailto:letiro6@hotmail.com). Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Av. Universidad S/N Zona de la Cultura, Villahermosa, Tabasco. México. 86040

Cartagena de Indias, Bolívar, Colombia, del 3 al 7 de octubre de 2022

---

<sup>1</sup> Nombre del Contacto: Sandra Juárez Solís 1. Mexicana. [marketingvhsa@outlook.com](mailto:marketingvhsa@outlook.com). Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Av. Universidad S/N Zona de la Cultura, Villahermosa, Tabasco. México. 86040

**Percepción de la calidad en el servicio de acuerdo al género: Caso biblioteca central Manuel Bartlett Bautista, en el Estado de Tabasco.**

**Resumen**

Las instituciones de apoyo en la búsqueda del conocimiento son de suma importancia para el desarrollo formativo de la sociedad, donde las bibliotecas cumplen con la importante tarea de proporcionar a sus usuarios un amplio catálogo de obras literarias, siendo así el destino principal para el aprendizaje por excelencia. La biblioteca central Manuel Bartlett Bautista ha apoyado en la educación de numerosas generaciones de estudiantes pertenecientes a la División Académica de Ciencias Económico Administrativas, siendo vital en la formación académica, por esta razón sus servicios deben cumplir con estándares de calidad que satisfagan apropiadamente las necesidades de sus usuarios. Es importante la actualización de los procesos en el servicio para adaptarse a los cambios producidos por las tendencias. La optimización de los elementos que conforman la biblioteca se logrará midiendo el nivel de satisfacción de sus visitantes. La evaluación que un individuo realiza sobre la satisfacción de un servicio está condicionada por diversos factores. La presente investigación analiza el género como variable en la percepción de la calidad del servicio de la biblioteca central Manuel Bartlett Bautista. Se encontraron diferencias de criterio entre el género femenino y masculino, en donde se hace evidente una diferencia en la valoración que los usuarios le otorgan a distintos aspectos dentro de la biblioteca universitaria.

**Palabras clave:** Satisfacción, Usuarios, Servicio.

## **1. Planteamiento del problema.**

### **1.1 Antecedentes**

La principal función de las bibliotecas a lo largo de los años ha sido el permitir el acceso a la información como parte del proceso de construcción del conocimiento en la sociedad, convirtiéndolas en un espacio que converge todo tipo de contenidos y los pone a disponibilidad de quienes buscan ampliar su perspectiva con nuevas ideas y conceptos.

La Real Academia Española (2014) define biblioteca como una “Institución cuya finalidad consiste en la adquisición, conservación, estudio y exposición de libros y documentos”. Por otro lado, en el manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública (1994) la describe como un lugar que “brinda acceso al conocimiento, la información y las obras de la imaginación gracias a toda una serie de recursos y servicios y está a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual, sean cuales fueren su raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral y nivel de instrucción”.

Comprendiendo la esencia del concepto de biblioteca, es posible asimilar la importancia que estas instituciones tienen para la formación escolar y profesional de la comunidad. A su vez, representan un área de consulta de información confiable que reúne una gran variedad de obras y material literario al que los usuarios pueden acceder fácilmente.

La División Académica de Ciencias Económico Administrativas (DACEA), perteneciente a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, destaca su biblioteca como parte de la infraestructura destinada a la formación de sus grupos académicos. Hoy en día, dicha

instalación ubicada en Avenida Universidad S/N, Zona de la Cultura. Col. Magisterial, Villahermosa, Centro, Tabasco, continúa siendo una herramienta importante para nutrir el intelecto y saber cultural de los estudiantes, profesores e investigadores.

De acuerdo con la Secretaría de Cultura en conjunto con la Dirección General de Bibliotecas (2018), de 2013 a 2018 la Red Nacional de Bibliotecas Públicas dio registro a 181 millones 536,944 usuarios de los cuales el 51% fueron mujeres y el 49% hombres. Esta cifra refleja que no existe una diferencia considerable en la distinción de sexo de quienes hacen uso de los servicios bibliotecarios.

No obstante, de acuerdo al Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2021) las mujeres declaran haber leído más; el último año registraron una cifra mayor a los hombres, logrando leer un promedio de 3.9 de ejemplares a comparación de un 3.5 por parte de los hombres. Asimismo, en el último año los libros de literatura fueron los más leídos por el público de 18 años en adelante, con un 36.1%, seguido de libros relacionados a una materia, profesión o aquellos de uso universitario con 30.8% (INEGI,2021). Lo que resalta el papel importante que aún tienen las bibliotecas para la adquisición de material académico y el acceso a la información.

Por otra parte, el INEGI (2021) señaló que “las mujeres declararon leer en mayor porcentaje que los hombres libros, revistas y páginas de Internet, foros o blogs, mientras que los hombres leyeron en mayor porcentaje periódicos e historietas”. Esto revela una ligera diferencia en las preferencias ante la variedad de contenidos y presentaciones de la información.

Según información proporcionada por el INEGI (2021), aproximadamente 7 de cada 10 mujeres adquieren libros de forma gratuita, en contraste con 6 de cada 10 hombres

que realizan esta práctica. Lo cual sugiere un mayor uso de los servicios bibliotecarios públicos para adquisición de material literario sin costo. Todo lo anterior relacionado al uso de la biblioteca permite cuestionar la posible existencia de una diferencia en la percepción del servicio y la importancia de una de estas instituciones de acuerdo a comportamientos en el género.

La presente investigación pretende estudiar esta variación en la percepción de la calidad en el servicio bibliotecario de acuerdo al género, específicamente el caso de los estudiantes pertenecientes a la DACEA de la UJAT y que acuden a la biblioteca central Manuel Bartlett Bautista. Con esto se busca identificar si el género es un factor influyente en cómo se observan y evalúan los servicios bibliotecarios, su infraestructura y variedad de contenido. Es importante estudiar dicho nivel de satisfacción para conocer qué criterios impulsan a los estudiantes a valorar la calidad de los servicios de la biblioteca.

## **1.2 Justificación**

El presente trabajo se enfocará en la percepción de la calidad en el servicio de acuerdo con el género, analizando el caso de la biblioteca Manuel Bartlett Bautista. La biblioteca universitaria es un espacio indispensable para la consulta de información que guía a la comunidad académica en la construcción del conocimiento. Es fundamental que esta institución brinde servicios de máxima calidad para sus usuarios, con la intención de garantizar una experiencia favorable.

La constante evaluación de los servicios bibliotecarios permite hacer un diagnóstico de las áreas de mejora que se deben analizar con el fin de plantear estrategias de optimización. Para estas evaluaciones es imprescindible tomar en cuenta la percepción de la

calidad que los usuarios tienen acerca de los elementos que conforman la biblioteca, lo que ayudará a identificar sus necesidades y así satisfacerlas de la mejor manera posible.

De acuerdo con Rey (2000) los servicios presentan “una imagen a través de los elementos físicos y del personal que el usuario valorara conjuntamente con el propio acto del servicio y que puede estar condicionada por la propia experiencia de contacto entre la biblioteca y el usuario”. La percepción de la calidad de los elementos de un servicio puede depender de diversas variables, todas las personas cuentan con prioridades individuales y específicas que forjan su opinión. Uno de los aspectos que podrían diferenciar la percepción de un usuario es su género. Esto debido a que el género con el que una persona se identifica podría ayudar a definir sus gustos, necesidades, exigencias y sobre todo su criterio personal.

Tomando en cuenta el género como variable en las evaluaciones de calidad de los servicios bibliotecarios, se podría inferir una variación interesante en los resultados. Esta investigación que pretende medir la satisfacción de los usuarios en base a la opinión de calidad de los distintos géneros, otorgará una nueva perspectiva para identificar debilidades y oportunidades en el servicio, al mismo tiempo que permitirá descubrir necesidades propias de cada género que no se habían observado con anterioridad, de esta forma se intentará mejorar la calidad, diseñando acciones para crear un espacio de aprendizaje personalizado que se adapte a los usuarios.

### **1.3 Objetivo general**

Identificar como influye el género en el grado de satisfacción de los usuarios de la biblioteca Central Manuel Bartlett Bautista.

### **1.3.1 Objetivos específicos**

- Determinar los principales factores de satisfacción de acuerdo al género de los alumnos de la DACEA.
- Conocer la influencia del género en la toma de decisiones.
- Identificar el nivel de calidad en el servicio que perciben los alumnos de la DACEA de acuerdo al género.

## **2. Marco Teórico.**

### **2.1. Género**

Es importante conocer el concepto de género. De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (2018), el género hace referencia a “los roles, las características y oportunidades definidos por la sociedad que se consideran apropiados para los hombres, las mujeres, los niños, las niñas y las personas con identidades no binarias”.

Asimismo, Castiglioni (2019) el género es “una construcción cultural y social que atribuye lo que sería propio de cada sexo, y sobre la que se han definido la asignación de roles, los estereotipos, el lenguaje, la cultura hegemónica, los sistemas de dominación y las desigualdades económicas”.

Por otro lado, Sánchez (2014) nos indica que el género es un elemento sociocultural importante para el desarrollo de las personas y su integración a la sociedad, que se adquiere temprana edad y se consolida con el paso de los años. Funcionando como base para el establecimiento de constructos en el comportamiento de hombres y mujeres

## **2.2 Diferencia entre género y sexo**

La mayoría de los hombres y mujeres relacionan su comportamiento con los constructos de género (femenino como masculino) La sociedad vincula a los hombres con el género masculino y a las mujeres con el femenino. Sin embargo, la OMS (2018) afirma que “el género guarda relación con las categorías del sexo biológico (hombre y mujer), no se corresponde forzosamente con ellas”.

De igual forma Butler (2007) menciona que el concepto de género “se construye culturalmente: por esa razón, el género no es el resultado causal del sexo ni tampoco es tan aparentemente rígido como el sexo”. Tomando en cuenta lo anterior, es fundamental señalar que el género no es parte del origen biológico de una persona sino de factores externos que construyen su comportamiento.

## **2.3 El género y su percepción de los servicios**

De acuerdo a los autores Pérez, Gálvez, Romero y García (2014) “diferenciar entre la percepción de hombres y mujeres resulta fundamental a la hora de establecer cambios en el tratamiento del servicio, así como para orientar algunos aspectos del servicio tanto a las características como a las necesidades de los usuarios”. Tomando en cuenta lo anterior el género podría influenciar las necesidades y expectativas en la percepción de un servicio. Por lo que es importante tomar en cuenta los requerimientos de ambos.

Según Salvador (2007) las investigaciones pasadas centradas en el género revelan “que las mujeres son más conservadoras en el uso del servicio y, por consiguiente, se comprometen más con el mismo”. Este mismo autor indica que existen estudios previos que no muestran una relación significativa entre la satisfacción y desigualdades de



género, no obstante, si existen investigaciones que reflejan que las mujeres presentan mayor nivel de satisfacción y un especial enfoque en los elementos físicos.

De igual manera, Stafford (1996) defiende que las mujeres tienden a dar un mayor nivel de prioridad en sus necesidades a la calidad de un servicio.

#### **2.4 Hombres y mujeres en las bibliotecas públicas**

Las bibliotecas en México son lugares que invitan al público en general a disfrutar de las diversas obras literarias que se pueden encontrar en sus instalaciones. Según un estudio realizado en la Biblioteca Vasconcelos (López & Salaberria, 2021), se pudo encontrar dentro de los datos históricos que, “a partir del cuarto año de existencia de la biblioteca, se credencializaban más mujeres que hombres”. Acorde con esta información también se descubrió que a pesar de que el porcentaje de préstamos entre hombres y mujeres es similar, la cantidad de libros es mayor por parte de los hombres (11 libros) que el de las mujeres (8 libros).

Los gustos de lectura son similares entre los 6 y los 12 años sin distinción de género, sin embargo, cuando alcanzan los 25 años, se observó que observa un distanciamiento en los intereses de lectura; puesto que las mujeres tienden a enfocarse en un tipo de literatura, mientras que los hombres tienden a variar más sus elecciones dentro de los distintos géneros de literatura. Por otra parte, se descubrió que las mujeres de un rango de edad entre 18 y 35 años, muestran mayor preferencia en literatura, ciencias sociales y filosofía (López & Salaberria, 2021).

Se ha observado un mayor involucramiento de las mujeres y su participación en programas de apoyo a bibliotecas. Un ejemplo de esto, es que entre 2016 y 2018 de los 773

participantes que operaron en el voluntariado en la Biblioteca Vasconcelos se encontró que 3 de cada 4 voluntarios eran mujeres. (López & Salaberria, 2021).

## **2.5 Bibliotecas como prestadores de servicios**

Para este estudio enfocado en la satisfacción de los usuarios de una biblioteca, es importante conocer el concepto de servicio. Stanton (2007), define los servicios “como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción diseñada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades”.

Hoy en día, la administración y manejo de las bibliotecas se enfocan en el usuario, por lo que se reconocen a estas instituciones como prestadoras de servicios que deben satisfacer las necesidades y expectativas de funcionamiento de quienes hacen uso de estas.

## **2.6 Satisfacción**

El trabajo de los prestadores de servicios es satisfacer las necesidades de sus usuarios. Rey (2000) menciona en su artículo “La satisfacción del usuario: un concepto en alza” que este concepto “adquiere un notable relieve en el ámbito de la biblioteconomía en los años 80, tal como lo refleja la literatura profesional. Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación. Desde entonces, estos conceptos se han ido adaptando poco a poco a la realidad bibliotecaria”. De acuerdo con el economista Philip Kotler (1989), la satisfacción del cliente se conceptualiza como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. Teniendo en cuenta esta referencia, se debe destacar la satisfacción como un aspecto indispensable

para la gestión de los servicios bibliotecarios, mismos que tienen el objetivo de cubrir las necesidades y expectativas de sus usuarios brindando una buena experiencia.

## **2.7 Percepción y motivación**

Un usuario evalúa un servicio de acuerdo a su percepción y los motivos que lo orillan a hacer uso de este, dichos elementos son necesarios en la apreciación de la calidad del servicio recibido.

Hawkings (2004) define la percepción como “aquellas actividades por las que un individuo adquiere y atribuye significado a los estímulos”. Sumado a esto, Schiffman (2011), señala que “la satisfacción del cliente es la percepción que tiene el consumidor individual acerca del desempeño del producto o servicio en relación con sus propias expectativas”.

Por otra parte, Schiffman & Kanuk (2010) definen la motivación como “la fuerza impulsora dentro de los individuos que los empuja a la acción”.

Considerando los términos mencionados anteriormente, se debe resaltar la importancia de crear una experiencia agradable para el usuario de los servicios bibliotecarios, enfocándose en buenas prácticas para mejorar su percepción e incitarlos a visitar con mayor frecuencia este espacio. Por esta razón, brindar servicios de calidad es una de las misiones principales de las bibliotecas universitarias. Este hecho lo confirma Sánchez (1983), quién menciona que las bibliotecas universitarias tienen “la función de proveer una adecuada información bibliográfica teniendo en cuenta la estructura de la universidad, para satisfacer las necesidades de la educación integral de la comunidad universitaria”.

La valoración que los usuarios asignan a los servicios de una biblioteca son el resultado de la apreciación de todos los elementos que la conforman. Rey (2000) puntualiza lo

antes mencionando al plantear que “el servicio ofrece una imagen a través de los elementos físicos y del personal que el usuario valorará conjuntamente con el propio acto del servicio y que puede estar condicionada por la propia experiencia de contacto entre la biblioteca y el usuario”.

Es importante señalar que la percepción de cada usuario es única, lo que influye en la evaluación de la calidad de los servicios y la experiencia que este se lleva. Las diferencias en las necesidades y expectativas de cada individuo, provoca una variación en su nivel de satisfacción.

## **2.8 Enfoque de género en la biblioteca**

Las bibliotecas tienen la finalidad de brindar un espacio para la adquisición de conocimiento a través de la consulta de todo tipo de contenidos y géneros literarios. Es por ello que estas instituciones tienen una gran responsabilidad al llevar consigo el poder de la información, por lo que tienen la tarea de darle la bienvenida a todas las personas que lo deseen. Maillard, Ochoa, Solar & Sutherland (2012), enfatizan que los servicios bibliotecarios “deben prestarse en base a la igualdad de acceso, sin discriminación de edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social”.

Tomando en cuenta la diversidad de los usuarios, es necesario considerar las distintas peticiones que podrían presentar, ya que “las prácticas y preferencias literarias se articulan de múltiples maneras con las identidades y diferencias de género. Conocerlas promueve la labor de fomento lector que en ellas se realiza”. (Maillard, Ochoa, Solar & Sutherland, 2012).

Una vez puntualizado el hecho de la importancia de satisfacer las diferentes necesidades de quienes utilizan los servicios bibliotecarios, se destaca el enfoque de género que debe

prevalecer en estos espacios, ya que “permite conocer las experiencias lectoras de hombres y mujeres y responder a sus necesidades particulares de lectura”, (Maillard, Ochoa, Solar & Sutherland, 2012).

### 3. Metodología.

#### 3.1. Enfoque y Diseño

El enfoque de esta investigación es de carácter cuantitativo con un alcance descriptivo, ya que se pretende identificar cual es el nivel de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Manuel Bartlett Bautista y los principales factores o aspectos que pueden generar dicho grado de satisfacción con un diseño no experimental porque no se modificará o manipulará ninguna de las variables, de manera transversal se analiza las variables de manera independiente en un momento en el tiempo y después se cotejan los resultados obtenidos, siguiendo las recomendaciones de Hernández, Fernández y Baptista (2010).

#### 3.2 Instrumento

Para analizar el nivel de satisfacción se tomaron en cuenta las 5 dimensiones fundamentales de la calidad en el servicio, las cuales servirán como objeto de comparación: Tangibilidad, Confiabilidad, Tiempo de respuesta, Seguridad y Empatía en una escala, a continuación, puede observar el cuadro de especificaciones.

**Tabla 1.**  
*Dimensiones de la calidad en el servicio*

Variable	Dimensiones	Definiciones operacionales	Item
Calidad en el servicio	Tangibilidad	La valoración física de la infraestructura	¿La biblioteca se encuentra en una zona de fácil acceso?
			¿La organización de los libros facilita que estén al alcance de todos?

		¿Disponen de la señalización para identificar las secciones?
		¿El orden del mobiliario permite la correcta movilidad de los usuarios?
Confiabilidad	Es la valoración del grado de respuesta en la promesa de servicio	<p>¿La atención brindada es de calidad?</p> <p>¿La biblioteca se abre puntualmente en el horario establecido?</p> <p>¿El personal es suficiente para todas las secciones de la biblioteca?</p> <p>¿El espacio de la Biblioteca permite evitar el contagio de COVID 19?</p> <p>¿La atención es eficaz y eficiente?</p>
Tiempo de respuesta	Es la valoración del periodo de respuesta pronta y eficiente	<p>¿El acervo esta actualizado?</p> <p>¿Los trabajadores del lugar se muestran competentes?</p>
Seguridad	Es la valoración del personal y su grado de inspiración de confianza	<p>¿El personal de la biblioteca cuenta con recursos tecnológicos?</p> <p>¿La información de los usuarios es confidencial?</p> <p>¿Los trabajadores muestran una actitud positiva?</p> <p>¿La biblioteca tiene cámaras de seguridad?</p> <p>¿El personal le inspira seguridad?</p>
Empatía	Es la valoración del grado de entendimiento a sus necesidades	<p>¿El tiempo de préstamo de libros es el suficiente?</p> <p>¿Hay algún área dedicada para consumir alimentos?</p> <p>¿Los baños se encuentran en un área accesible para todos los usuarios?</p> <p>¿El servicio de los baños públicos es bueno?</p>

---

Nota: Elaboración propia a partir de Buttle, F. (1996)

### 3.3 Universo

La unidad de análisis del universo es la División Académica de Ciencias Económicas Administrativas DACEA, que actualmente cuenta con una población total de 3956 alumnos Activos.

**Tabla 2**

*Parámetros para calcular el tamaño de la muestra de alumnos de DACEA*

<b>Dimensión de la población.</b>	<b>3956</b>
<b>Nivel de confianza (Z)</b>	95% = 1.96
<b>Margen de error (d)</b>	5% = 0.05
<b>Probabilidad a favor (p)</b>	0.50
<b>Probabilidad en contra (q)</b>	0.50

*Nota:* Población activa de alumnos DACEA del ciclo escolar 2021-02 Fuente: Elaboración propia

### 3.4 Muestra

#### **Fórmula para obtener la muestra:**

La muestra representativa se calculó mediante la fórmula para poblaciones finitas con un resultado de **351** encuestas en alumnos de la DACEA que utilizan la Biblioteca Manuel Bartlett Bautista.

Fórmula:

Percepción de la calidad

$$N= 3956 \quad n = \frac{N Z^2 pq}{d^2 (N-1)+Z^2 pq}$$

$$n = \frac{3956 (0.05)^2 (3956-1)+1.96^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2 (3956-1)+1.96^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = 351$$

N= tamaño de la población

n= tamaño de la muestra

z= a valor de “z” critico calculado en las tablas del área de la curva normal

p= proporción aproximada del fenómeno en estudio de la población en referencia

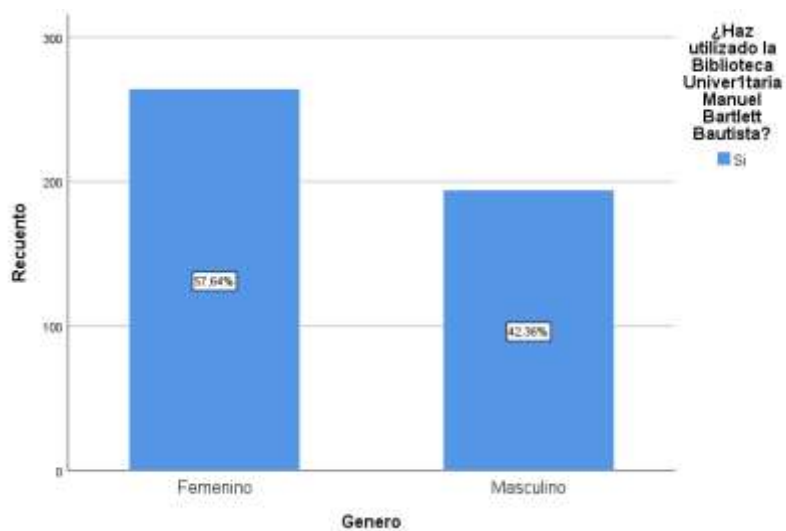
q= proporción de la población en referencia que no presenta el fenómeno en estudio

d = nivel de precisión absoluta. Referido a la amplitud del intervalo de confianza deseado en la determinación del valor promedio de la variable en estudio.

### 3. Resultados.

#### 4.1. Análisis de los Datos personales de acuerdo al género

##### 4.1.1 Asistencia a la Biblioteca Central Manuel Barlett Bautista





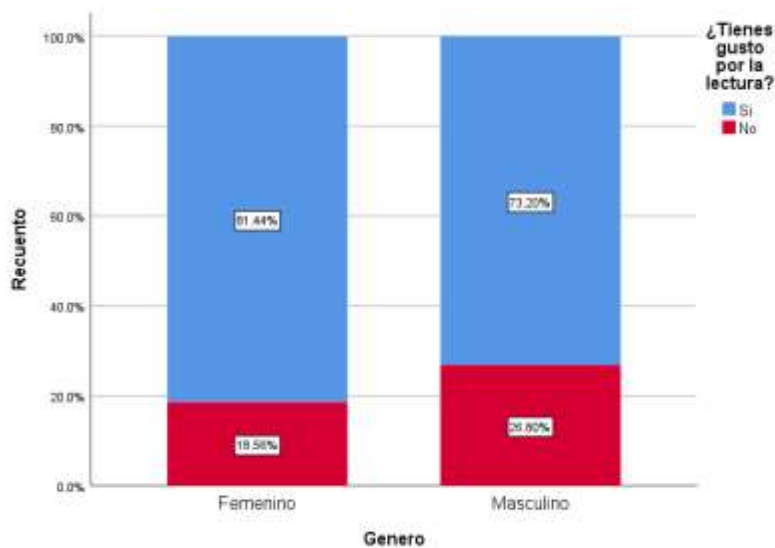
Como se muestra en la gráfica, del 100% de los visitantes de la Biblioteca Central Manuel Barlett Bautista que respondieron esta encuesta se conforman por un 57.64% de personas del género femenino, mientras que el 42.36% restante corresponde al género masculino.

#### 4.1.2 Gusto por la lectura

**Tabla 3**

*Comparación por genero del gusto por la lectura*

¿Tienes gusto por la lectura?		Genero	
		Femenino	Masculino
Si	% dentro de Genero	81.4%	73.2%
No	% dentro de Genero	18.6%	26.8%
Total	% dentro de Genero	100.0%	100.0%



Es posible observar que en ambos géneros la mayoría de los encuestados comparten el gusto por la lectura, no obstante, se observa una diferencia que muestra que más personas del género femenino (81.44%) tienen el gusto por la lectura en contraste con el género masculino (73.20%).

## 4.2 Dimensiones de la calidad en el servicio

Utilizando el software IBM SPSS Statistics se realizó el cálculo de la media, desviación estándar, y prueba t, junto al nivel de significación de las dimensiones de la biblioteca que se evaluaron para medir la calidad en el servicio por género (femenino y masculino).

**Tabla 4**  
*Dimensiones de la calidad en el servicio*

Dimensión	Género	N	Media	D.E.	t	Sig.
Dimensión Tangibilidad					3.162	0.002
	Femenino	264	21.0871	3.66101		
	Masculino	194	19.9639	3.88217		
Dimensión Confiabilidad					1.293	0.197
	Femenino	264	21.7348	3.44398		
	Masculino	194	21.2835	4.00221		
Dimensión Tiempo de Respuesta					2.265	0.024
	Femenino	264	21.5303	3.72320		
	Masculino	194	20.6907	4.17334		
Dimensión de Seguridad					2.058	0.040
	Femenino	264	21.9811	3.76238		
	Masculino	194	21.1856	4.49486		
Dimensión de Empatía					0.855	0.393
	Femenino	264	20.3182	3.87508		
	Masculino	194	19.9948	4.16312		
Nivel de Satisfacción					2.240	0.026
	Femenino	264	106.6515	15.47400		
	Masculino	194	103.1186	18.19273		

Fuente: Elaboración propia.

En esta tabla es posible observar diferencias significativas en las dimensiones de tangibilidad, tiempo de respuesta y seguridad, en donde se demuestra mayor nivel de satisfacción por parte del género femenino de acuerdo a la media.

Por otro lado, en el nivel de satisfacción total de todas las dimensiones, se puede apreciar que el público femenino se expresa más satisfecho que el público masculino.

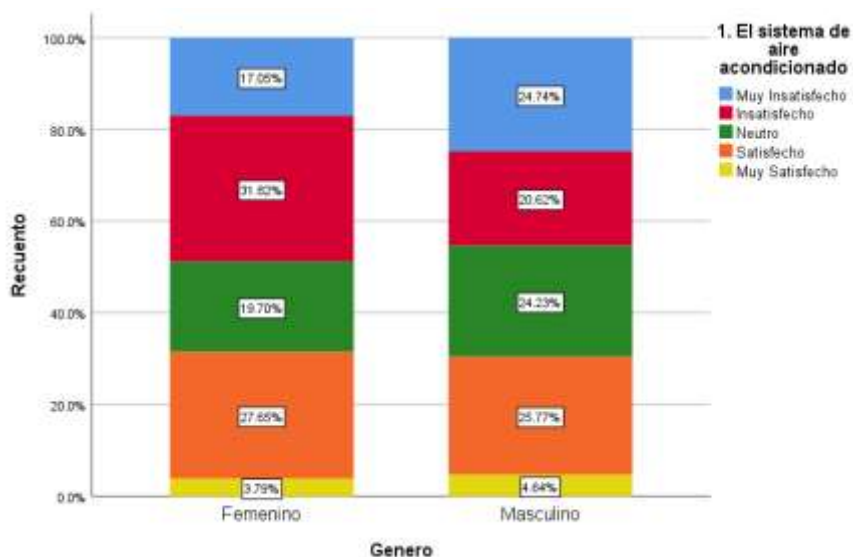
### 4.3 Tangibilidad

#### 4.3.1 El sistema de aire acondicionado

**Tabla 5**

Análisis de la calidad del sistema de aire acondicionado

			Genero	
			Femenino	Masculino
1. El sistema de aire acondicionado	Muy Insatisfecho	% dentro de Genero	17.0%	24.7%
	Insatisfecho	% dentro de Genero	31.8%	20.6%
	Neutro	% dentro de Genero	19.7%	24.2%
	Satisfecho	% dentro de Genero	27.7%	25.8%
	Muy Satisfecho	% dentro de Genero	3.8%	4.6%
Total		% dentro de Genero	100.0%	100.0%



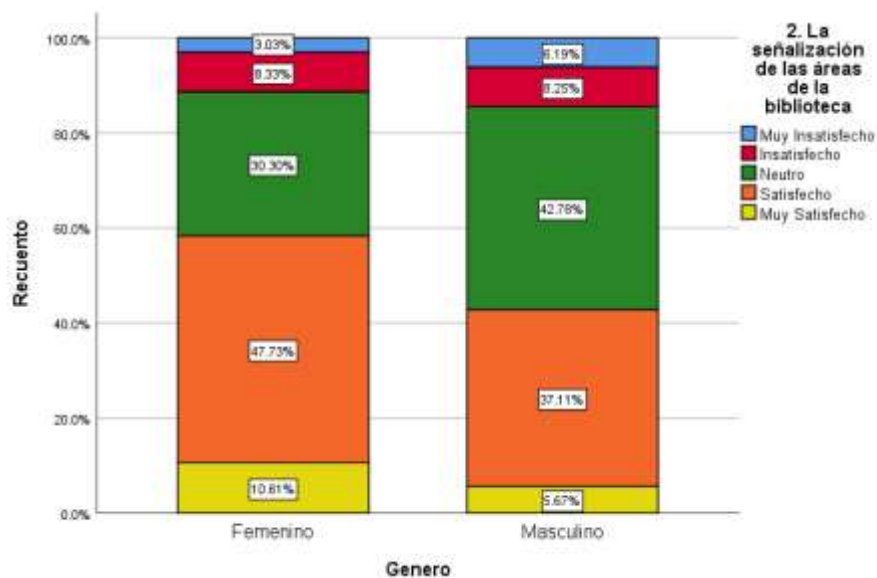
La mayor parte de los participantes en ambos géneros expresan insatisfacción en el sistema de aire acondicionado ofrecido en la biblioteca, sin embargo, es evidente un mayor nivel de insatisfacción en el género femenino (48.87%) en comparación con el masculino (45.36%). Por otro lado, las personas que se muestran satisfechas es muy similar en ambos géneros, representando poco más del 30% en cada uno.

#### 4.3.2 La señalización de las áreas de la biblioteca

**Tabla 6**

*Análisis de la señalización de la biblioteca por género*

La señalización de las áreas de la biblioteca*Genero tabulación cruzada			Genero	
			Femenino	Masculino
2. La señalización de las áreas de la biblioteca	Muy Insatisfecho	% dentro de Genero	3.0%	6.2%
	Insatisfecho	% dentro de Genero	8.3%	8.2%
	Neutro	% dentro de Genero	30.3%	42.8%
	Satisfecho	% dentro de Genero	47.7%	37.1%
	Muy Satisfecho	% dentro de Genero	10.6%	5.7%
Total	% dentro de Genero	100.0%	100.0%	



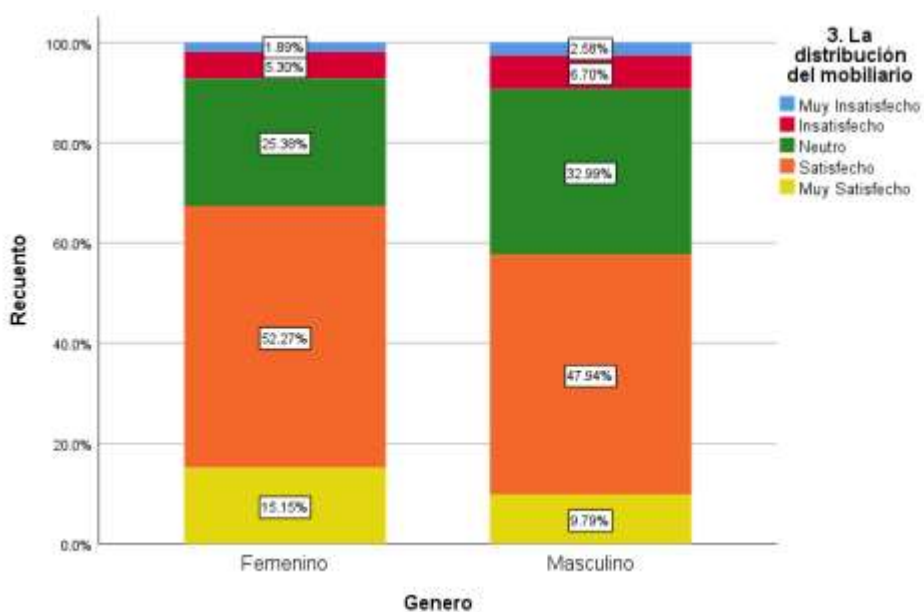
Como es posible observar en la gráfica, más personas del género femenino están satisfechas con la señalización de las áreas de la biblioteca en contraste con el género masculino, no obstante, la mayoría de los participantes en ambos géneros muestran un buen nivel de satisfacción, representando el 58.34% del público femenino y el 42.78% del masculino.

### 4.3.3 La distribución del mobiliario

**Tabla 7**

*Análisis de la satisfacción de la distribución de mobiliario*

La distribución del mobiliario *Genero tabulación cruzada			Genero		
			Femenino	Masculino	
La distribución del mobiliario	Muy Insatisfecho	% dentro de Genero	1.9%	2.6%	
	Insatisfecho	% dentro de Genero	5.3%	6.7%	
	Neutro	% dentro de Genero	25.4%	33.0%	
	Satisfecho	% dentro de Genero	52.3%	47.9%	
	Muy Satisfecho	% dentro de Genero	15.2%	9.8%	
		Total	% dentro de Genero	100.0%	100.0%



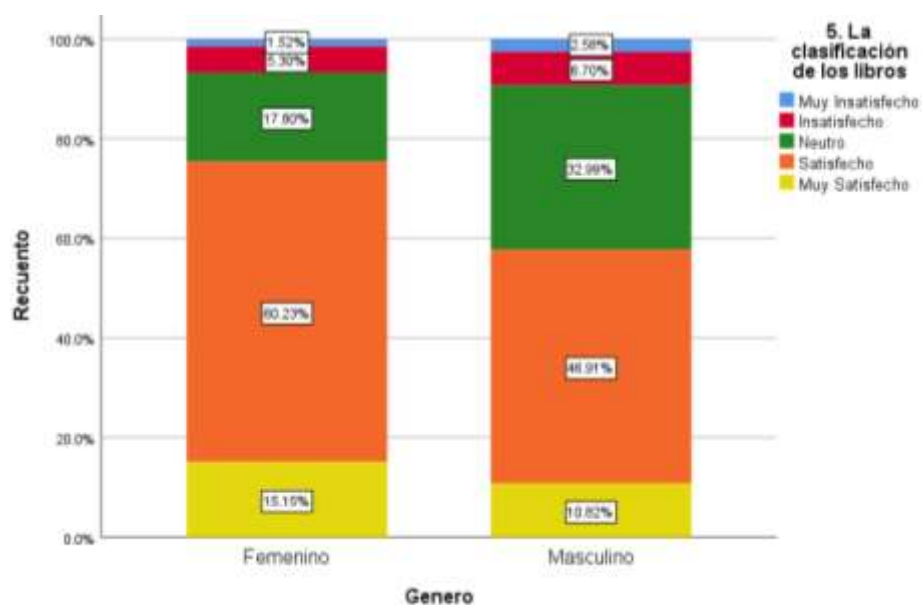
Los datos registrados demuestran que la mayoría de personas en ambos géneros se encuentran satisfechas con la forma en que se distribuye el mobiliario en la biblioteca, sin embargo, es importante destacar una diferencia significativa en la que más personas del género femenino (67.42%) muestran satisfacción en comparación al género masculino (57.63%).

#### 4.3.4 La clasificación de los libros

**Tabla 8**

*Análisis de la satisfacción con la clasificación de los libros*

La clasificación de los libros *Genero tabulación cruzada			Genero	
			Femenino	Masculino
5. La clasificación de los libros	Muy Insatisfecho	% dentro de Genero	1.5%	2.6%
	Insatisfecho	% dentro de Genero	5.3%	6.7%
	Neutro	% dentro de Genero	17.8%	33.0%
	Satisfecho	% dentro de Genero	60.2%	46.9%
	Muy Satisfecho	% dentro de Genero	15.2%	10.8%
Total	% dentro de Genero	100.0%	100.0%	



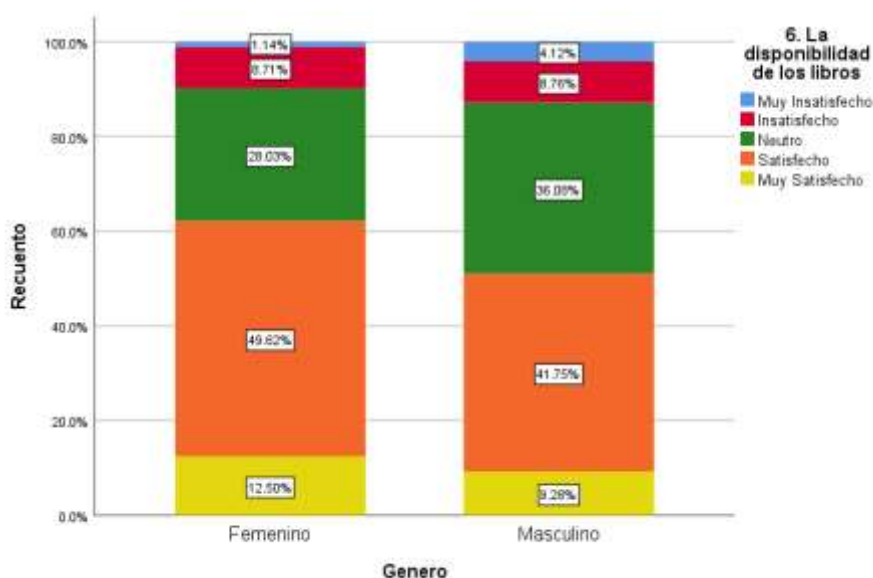
Como se muestra en la gráfica, la mayoría de personas en ambos géneros se encuentran satisfechas con la manera en que se clasifican los libros de la biblioteca. No obstante, se revela una variación importante que sugiere que más participantes del género femenino (75.38%) expresan satisfacción en comparación con el género masculino (57.73%).

#### 4.3.5 La disponibilidad de los libros

**Tabla 9**

*Análisis de la disponibilidad de libros*

La disponibilidad de los libros*Genero tabulación cruzada			Genero	
			Femenino	Masculino
6. La disponibilidad de los libros	Muy Insatisfecho	% dentro de Genero	1.1%	4.1%
	Insatisfecho	% dentro de Genero	8.7%	8.8%
	Neutro	% dentro de Genero	28.0%	36.1%
	Satisfecho	% dentro de Genero	49.6%	41.8%
	Muy Satisfecho	% dentro de Genero	12.5%	9.3%
Total	% dentro de Genero	100.0%	100.0%	



De acuerdo a los datos obtenidos, la mayoría de participantes en ambos géneros muestran satisfacción sobre la disponibilidad de libros en la biblioteca, sin embargo, se destaca una diferencia considerable que supone que más personas del género femenino

(62.12%) se encuentran satisfechas en este aspecto en contraste con el masculino (51.03%).

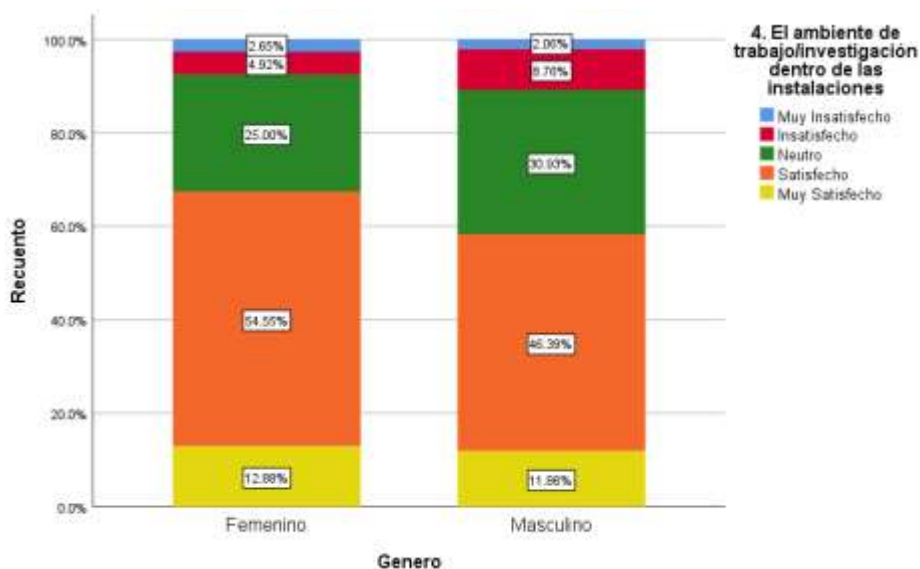
#### 4.4 Confiabilidad

##### 4.4.1 El ambiente de trabajo/investigación dentro de las instalaciones

###### Tablas 10

Análisis del ambiente de trabajo en las instalaciones por género

El ambiente de trabajo/investigación dentro de las instalaciones *Genero tabulación cruzada			Genero	
			Femenino	Masculino
4. El ambiente de trabajo/investigación dentro de las instalaciones	Muy Insatisfecho	% dentro de Genero	2.7%	2.1%
	Insatisfecho	% dentro de Genero	4.9%	8.8%
	Neutro	% dentro de Genero	25.0%	30.9%
	Satisfecho	% dentro de Genero	54.5%	46.4%
	Muy Satisfecho	% dentro de Genero	12.9%	11.9%
Total	% dentro de Genero	100.0%	100.0%	



Los datos demuestran que en ambos géneros más de la mitad de encuestados perciben positivamente el ambiente de trabajo dentro de las instalaciones, no obstante, se revela una diferencia considerable que supone mayor satisfacción por parte del género femenino (67.43%) en comparación con el masculino (58.25%).



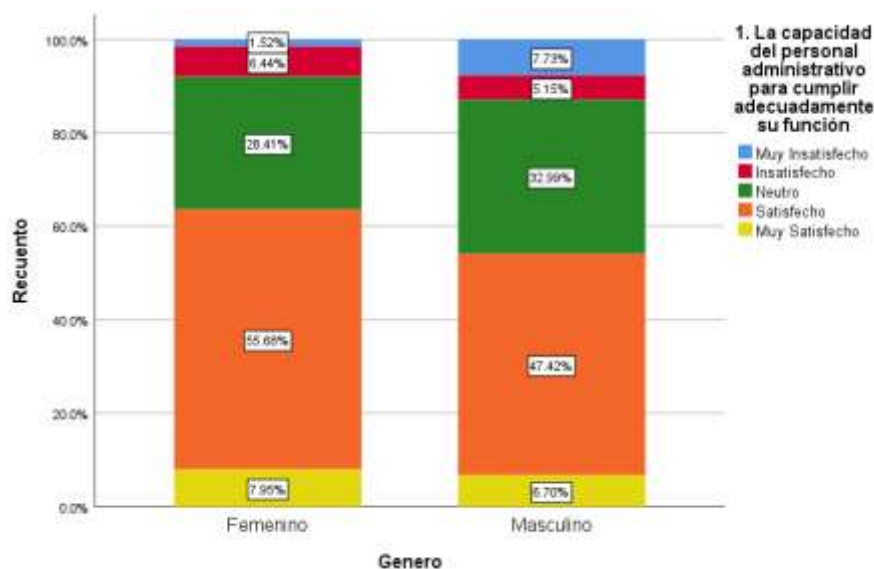
## 4.5 Tiempo de respuesta

### 4.5.1 La capacidad del personal administrativo para cumplir sus funciones

**Tabla 11**

*Análisis de la capacidad del personal administrativo por genero*

La capacidad del personal administrativo para cumplir adecuadamente su función *Genero tabulación cruzada			Genero	
			Femenino	Masculino
1. La capacidad del personal administrativo para cumplir adecuadamente su función	Muy Insatisfecho	% dentro de Genero	1.5%	7.7%
	Insatisfecho	% dentro de Genero	6.4%	5.2%
	Neutro	% dentro de Genero	28.4%	33.0%
	Satisfecho	% dentro de Genero	55.7%	47.4%
	Muy Satisfecho	% dentro de Genero	8.0%	6.7%
Total	% dentro de Genero	100.0%	100.0%	



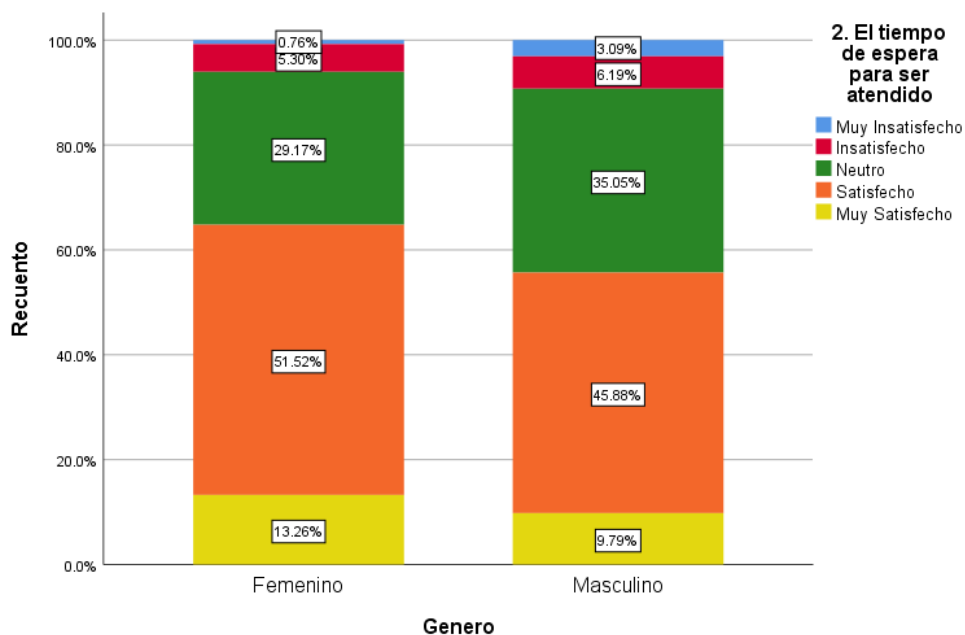
De acuerdo a los datos obtenidos, en ambos géneros más de la mitad de los participantes consideran satisfactoria la capacidad del personal administrativo de la biblioteca para cumplir adecuadamente con su función, sin embargo, se observa una diferencia importante que demuestra mayor satisfacción por parte del género femenino (63.63%) en contraste del masculino (54.12%).

#### 4.5.2 El tiempo de espera para ser atendido

**Tabla 12**

*Análisis del tiempo de espera para ser atendido por género*

El tiempo de espera para ser atendido*Genero tabulación cruzada			Genero	
			Femenino	Masculino
2. El tiempo de espera para ser atendido	Muy Insatisfecho	% dentro de Genero	0.8%	3.1%
	Insatisfecho	% dentro de Genero	5.3%	6.2%
	Neutro	% dentro de Genero	29.2%	35.1%
	Satisfecho	% dentro de Genero	51.5%	45.9%
	Muy Satisfecho	% dentro de Genero	13.3%	9.8%
Total	% dentro de Genero	100.0%	100.0%	



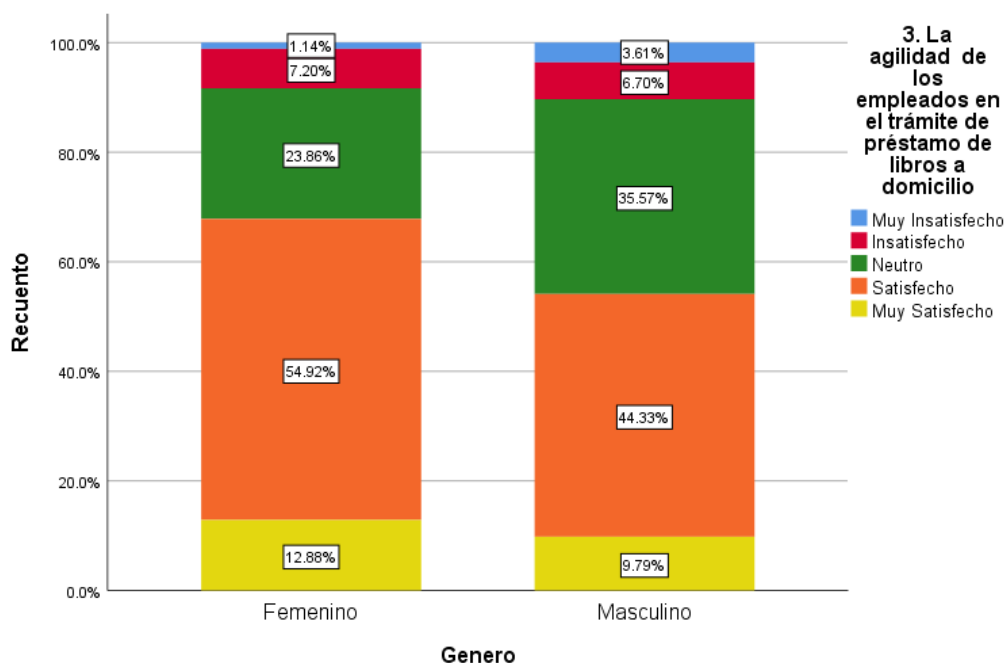
Los datos revelan que en ambos géneros la mayoría de personas expresa un nivel favorable de satisfacción respecto al tiempo de espera para ser atendido en la biblioteca, asimismo, se destaca una variación considerable que indica mayor satisfacción por parte del género femenino (64.78%) al ser comparado con el género masculino (55.67%).

#### 4.5.3 La agilidad de los empleados en el trámite de préstamo de libros

**Tabla 13**

*Análisis de la agilidad de los empleos en el trámite de préstamo de libros a domicilio*

La agilidad de los empleados en el trámite de préstamo de libros a domicilio *Genero tabulación cruzada			Genero	
			Femenino	Masculino
3. La agilidad de los empleados en el trámite de préstamo de libros a domicilio	Muy Insatisfecho	% dentro de Genero	1.1%	3.6%
	Insatisfecho	% dentro de Genero	7.2%	6.7%
	Neutro	% dentro de Genero	23.9%	35.6%
	Satisfecho	% dentro de Genero	54.9%	44.3%
	Muy Satisfecho	% dentro de Genero	12.9%	9.8%
Total	% dentro de Genero	100.0%	100.0%	



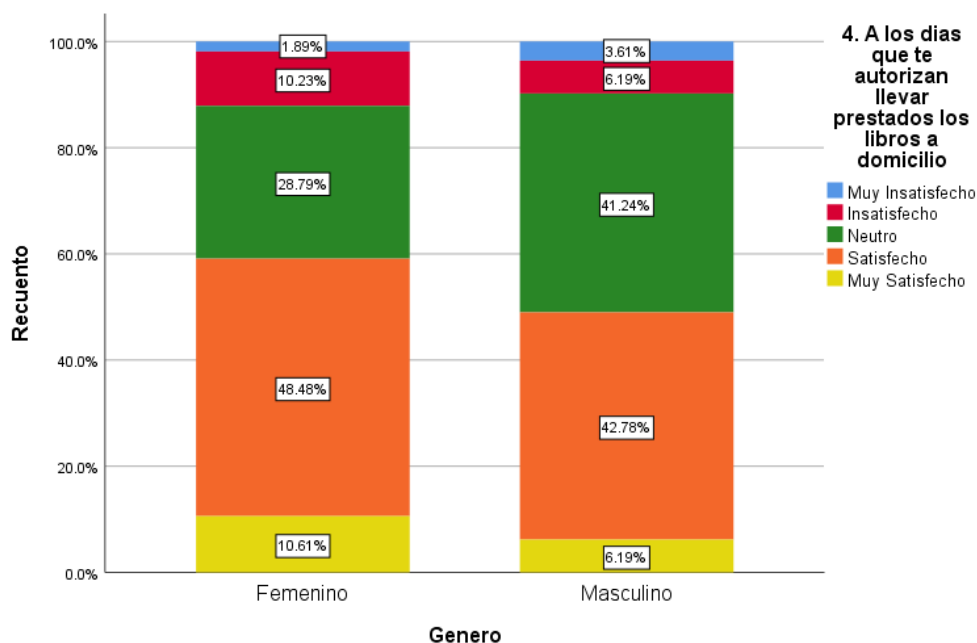
En ambos géneros más de la mitad de las personas considera satisfactoria la agilidad de los empleados de la biblioteca para el trámite de préstamos de libros a domicilio, no obstante, se revela una enorme diferencia que sugiere mayor satisfacción por parte del público femenino (67.8%) en contraste con el público masculino (54.12%).

#### 4.5.4 Días que se autorizan llevar prestados los libros a domicilio

**Tabla 14**

*Análisis de los días que autorizan préstamo de libros por género*

A los días que te autorizan llevar prestados los libros a domicilio *Genero			Genero	
tabulación cruzada			Femenino	Masculino
	Muy Insatisfecho	% dentro de Genero	1.9%	3.6%
4. A los dias que te autorizan	Insatisfecho	% dentro de Genero	10.2%	6.2%
llevar prestados los libros a	Neutro	% dentro de Genero	28.8%	41.2%
domicilio	Satisfecho	% dentro de Genero	48.5%	42.8%
	Muy Satisfecho	% dentro de Genero	10.6%	6.2%
Total		% dentro de Genero	100.0%	100.0%



Respecto al número de días que autoriza la biblioteca para que los usuarios puedan llevar los libros a sus casas, en ambos géneros se observa un buen nivel de satisfacción, sin embargo, se muestra una diferencia significativa, indicando que el género femenino (59.09%) se encuentra más satisfecho en este aspecto en comparación con los visitantes del género masculino (48.97%). Es importante mencionar que se registró una cantidad considerable de personas del género masculino que se muestran indiferentes ante los días en que los libros pueden ser prestados, representando el 41.24%.

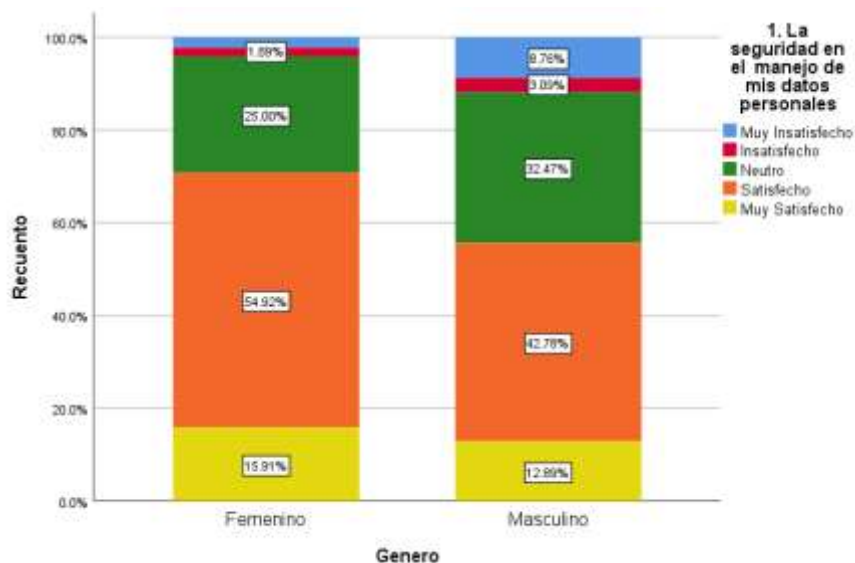
## 4.6 Seguridad

### 4.6.1 La seguridad en el manejo de mis datos personales

**Tabla 15**

*Análisis de la seguridad en el manejo de datos personales por género*

La seguridad en el manejo de mis datos personales *Genero tabulación cruzada			Genero	
			Femenino	Masculino
1. La seguridad en el manejo de mis datos personales	Muy Insatisfecho	% dentro de Genero	2.3%	8.8%
	Insatisfecho	% dentro de Genero	1.9%	3.1%
	Neutro	% dentro de Genero	25.0%	32.5%
	Satisfecho	% dentro de Genero	54.9%	42.8%
	Muy Satisfecho	% dentro de Genero	15.9%	12.9%
Total	% dentro de Genero	100.0%	100.0%	



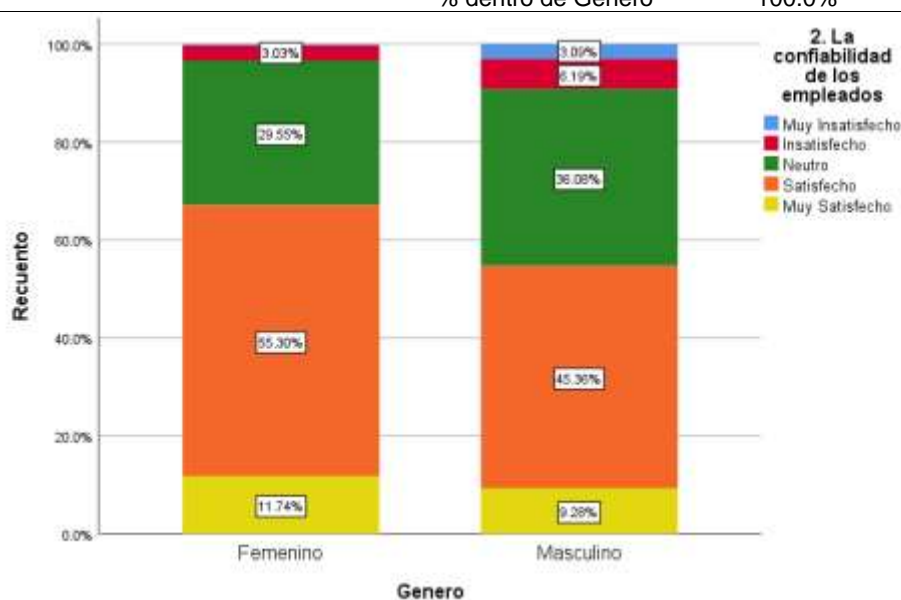
En ambos géneros, la mayoría de los participantes se encuentra satisfecha con la seguridad que brinda la biblioteca en el manejo de los datos personales de sus usuarios, no obstante, se aprecia una gran diferencia que supone un mayor nivel de satisfacción por parte del género femenino (70.83%) en comparación con el público masculino (55.67%).

### 4.6.2 La confiabilidad de los empleados

**Tabla 16**

*Análisis de la confiabilidad de los empleados por género*

La confiabilidad de los empleados*Genero tabulación cruzada			Genero	
			Femenino	Masculino
2. La confiabilidad de los empleados	Muy Insatisfecho	% dentro de Genero	0.4%	3.1%
	Insatisfecho	% dentro de Genero	3.0%	6.2%
	Neutro	% dentro de Genero	29.5%	36.1%
	Satisfecho	% dentro de Genero	55.3%	45.4%
	Muy Satisfecho	% dentro de Genero	11.7%	9.3%
Total		% dentro de Genero	100.0%	100.0%



Los datos obtenidos demuestran que, tanto en el género femenino como en el masculino, la mayoría de personas se encuentra satisfecha con la confiabilidad de los empleados de la biblioteca, sin embargo, se observa una variación significativa, indicando que existe mayor satisfacción por parte del público femenino (67.04%) al ser contrastada con el masculino (54.64%).

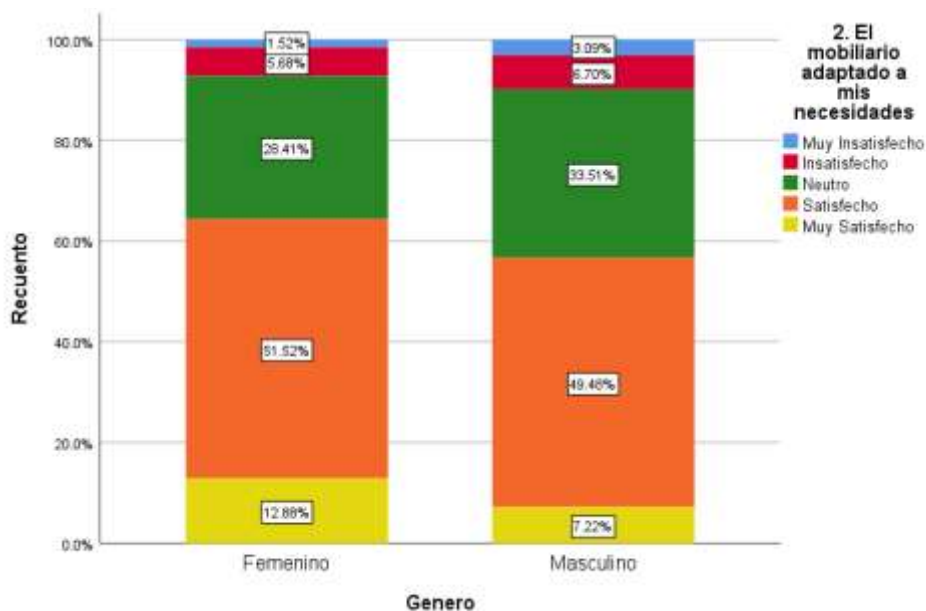
## 4.7 Empatía

### 4.7.1 El mobiliario adaptado a mis necesidades

**Tabla 17**

*Análisis el mobiliario adaptado a mis necesidades género*

El mobiliario adaptado a mis necesidades *Genero tabulación cruzada			Genero	
			Femenino	Masculino
2. El mobiliario adaptado a mis necesidades	Muy Insatisfecho	% dentro de Genero	1.5%	3.1%
	Insatisfecho	% dentro de Genero	5.7%	6.7%
	Neutro	% dentro de Genero	28.4%	33.5%
	Satisfecho	% dentro de Genero	51.5%	49.5%
	Muy Satisfecho	% dentro de Genero	12.9%	7.2%
Total		% dentro de Genero	100.0%	100.0%



Tanto en el género femenino como en el masculino, la mayoría de las personas encuestadas se encuentra satisfecha con la manera en la que el mobiliario está adaptado a sus necesidades, sin embargo, se detecta una variación considerable que sugiere mayor satisfacción por parte del público femenino (64.4%) en comparación con el masculino (56.7%).

#### 4.7.2 El conocimiento que tienen los empleados sobre su puesto de trabajo

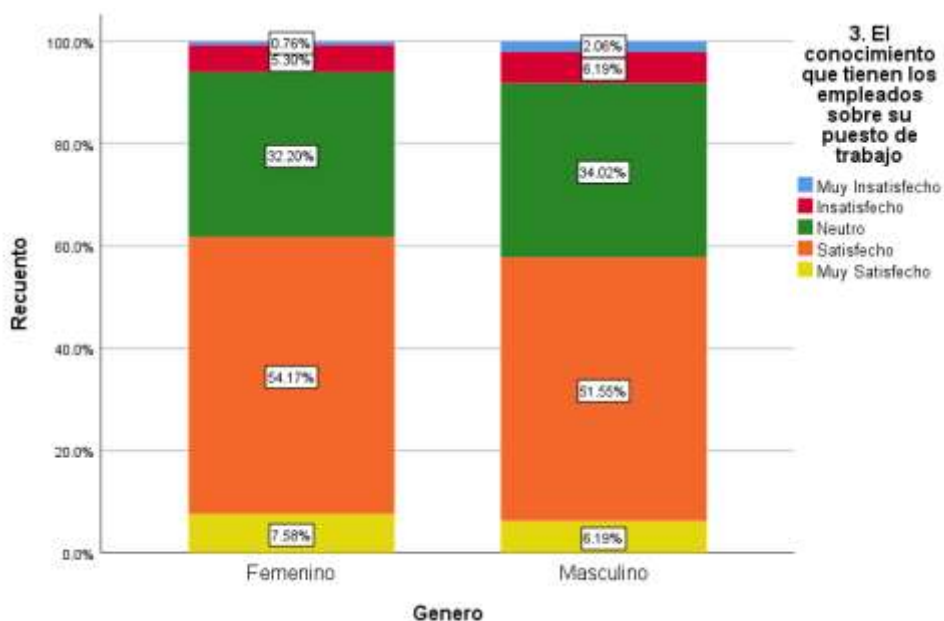
Tabla 18

Análisis el conocimiento que tienen los empleados sobre su puesto de trabajo género

**Tabla 19**

Análisis del conocimiento que tienen los empleados sobre su puesto e trabajo

El conocimiento que tienen los empleados sobre su puesto de trabajo *Ge-			Genero	
nero tabulación cruzada			Femenino	Masculino
	Muy Insatisfecho	% dentro de Genero	0.8%	2.1%
3. Al conocimiento que tienen	Insatisfecho	% dentro de Genero	5.3%	6.2%
los empleados sobre su	Neutro	% dentro de Genero	32.2%	34.0%
puesto de trabajo	Satisfecho	% dentro de Genero	54.2%	51.5%
	Muy Satisfecho	% dentro de Genero	7.6%	6.2%
Total		% dentro de Genero	100.0%	100.0%



Como se muestra en la gráfica, en ambos géneros la mayor parte de los usuarios demuestra un nivel de satisfacción favorable, asimismo, se revela una diferencia que supone mayor satisfacción por parte de visitantes de la biblioteca del género femenino (61.75%), al compararse con el género masculino (57.74%).

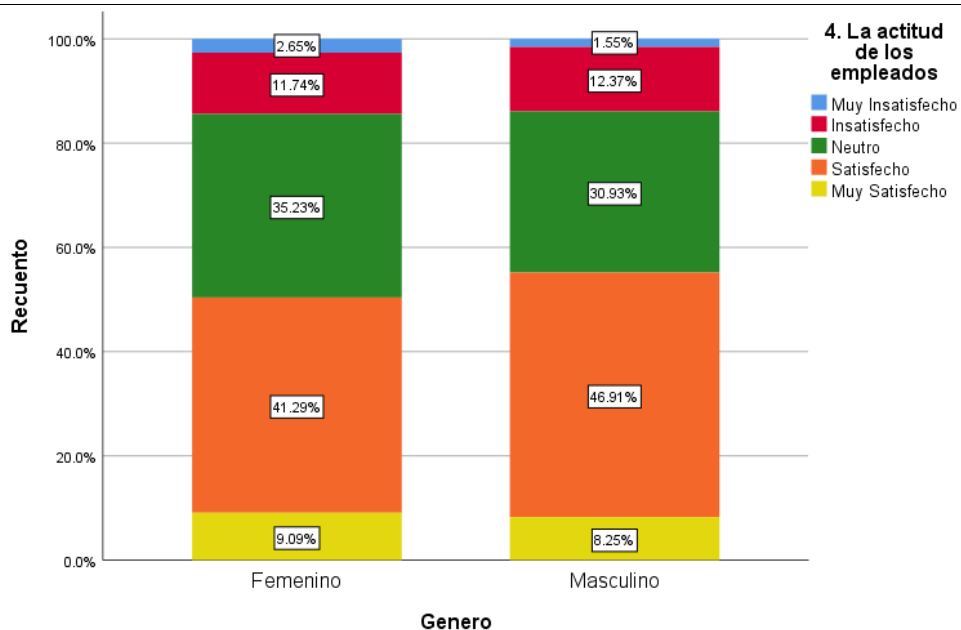


### 4.7.3 La actitud de los empleados

**Tabla 20**

*Análisis de la actitud de los empleados por género*

La actitud de los empleados *Genero tabulación cruzada			Genero	
			Femenino	Masculino
4. La actitud de los empleados	Muy Insatisfecho	% dentro de Genero	2.7%	1.5%
	Insatisfecho	% dentro de Genero	11.7%	12.4%
	Neutro	% dentro de Genero	35.2%	30.9%
	Satisfecho	% dentro de Genero	41.3%	46.9%
	Muy Satisfecho	% dentro de Genero	9.1%	8.2%
Total	% dentro de Genero	100.0%	100.0%	



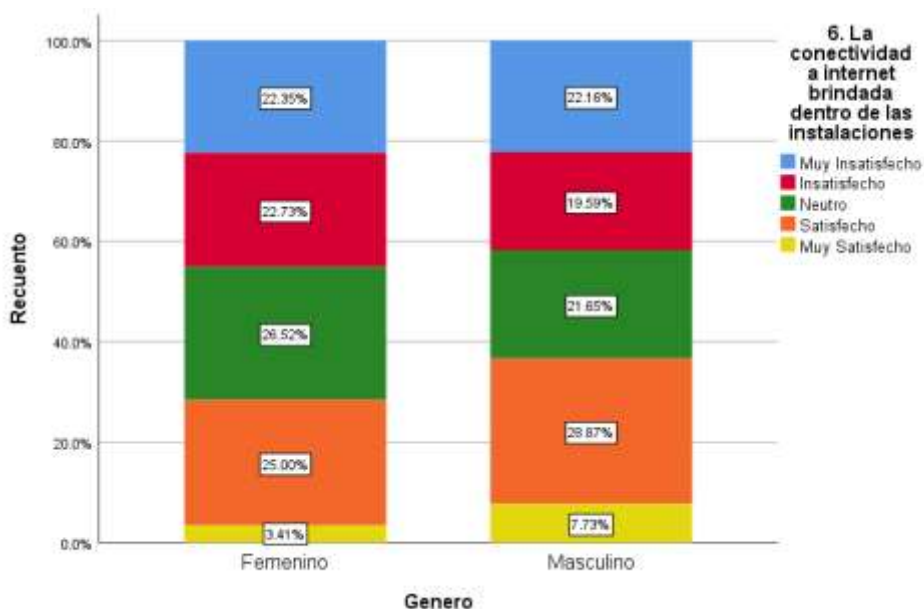
Es posible observar en la gráfica que tanto en el género femenino como en el masculino más de la mitad de usuarios se encuentra satisfecha con la actitud de los empleados. No obstante, se puede apreciar una diferencia importante que supone que los usuarios del género masculino (55.16%) muestran mayor nivel de satisfacción en contraste con el público femenino (50.38%).

### 4.7.4 La conectividad a internet brindada dentro de las instalaciones

**Tabla 21**

*Análisis de la conectividad a internet por género*

La conectividad a internet brindada dentro de las instalaciones *Genero tabulación cruzada			Genero	
			Femenino	Masculino
6. La conectividad a internet brindada dentro de las instalaciones	Muy Insatisfecho	% dentro de Genero	22.3%	22.2%
	Insatisfecho	% dentro de Genero	22.7%	19.6%
	Neutro	% dentro de Genero	26.5%	21.6%
	Satisfecho	% dentro de Genero	25.0%	28.9%
	Muy Satisfecho	% dentro de Genero	3.4%	7.7%
Total	% dentro de Genero	100.0%	100.0%	



De acuerdo con los datos obtenidos, en ambos géneros la mayor parte de los participantes se encuentran insatisfechos con la conectividad a internet brindada dentro de las instalaciones de la biblioteca. Se puede apreciar una diferencia que sugiere mayor insatisfacción de este servicio por parte del género femenino (45.08%), en contraste con el género masculino (41.75%).

### **3. Conclusiones y recomendaciones.**

Esta investigación se enfocó en conocer la percepción de la calidad en el servicio bibliotecario de acuerdo con el género, tomando en cuenta la opinión de los usuarios de la Biblioteca Central Manuel Bartlett Bautista. Con el análisis de los datos obtenidos, es posible identificar cierta variación en el nivel de satisfacción de los atributos de la biblioteca en los visitantes de ambos géneros. Para lograr el cometido, se evaluaron cinco dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, tiempo de respuesta, seguridad y empatía.

Se descubrió que ambos géneros expresan una evidente inclinación por la lectura, siendo el porcentaje de lectores del género femenino mayor en comparación con el masculino. Este hecho se ha observado anteriormente, puesto que en el estudio “Mujeres y hombres en México 2020” publicado por el INEGI, dentro de la población de 18 a 24 años de edad, la cual se considera como más lectora, existe mayor porcentaje de mujeres (78.8%) que de hombres (56.9%). Asimismo, en el MOLEC emitido en el 2021, se comprobó que las mujeres (63.4%) tienden a preferir más la lectura de libros en contraste con los hombres (56.5%).

De acuerdo con el estudio “Diferencias de género en la percepción de la calidad del servicio” de Salvador (2007), tanto mujeres como hombres consideran como indicadores básicos los elementos tangibles en la evaluación de la calidad del servicio. Respecto a la tangibilidad de los elementos dentro del servicio bibliotecario, se identificó una notable insatisfacción en el sistema de aire acondicionado de acuerdo con las respuestas por parte de ambos géneros. Lo anterior se considera un aspecto a mejorar, puesto que la optimización de dicho sistema podría favorecer la experiencia y calidad de los visitantes

de la biblioteca, y en consecuencia lograr un aumento en el nivel de satisfacción de los usuarios independientemente de su género.

Acerca de la señalización de las áreas de la biblioteca, la distribución del mobiliario, la variedad, clasificación y disponibilidad de los libros, se detectó una percepción favorable de dichos aspectos en los dos géneros, sin embargo, se destaca la existencia de mayor satisfacción por parte del público femenino en contraste con el masculino. Esto sugiere la oportunidad de implementar estrategias para mejorar la percepción que el género masculino tiene sobre estos servicios, puesto que se mostraron niveles considerables de indiferencia, que persisten en el resto del estudio.

Asimismo, en la dimensión de confiabilidad, se puede observar un patrón similar. Ambos géneros expresan un buen nivel de satisfacción en la resolución de problemas por parte de los empleados, el número del personal, la atención brindada, el ambiente de trabajo, el horario de servicio y las medidas implementadas en las instalaciones para evitar el contagio de COVID-19. No obstante, se reveló que más usuarios del género femenino se encuentran satisfechos en comparación con el género masculino.

En la evaluación del tiempo de respuesta, los visitantes de ambos géneros califican positivamente la capacidad del personal administrativo para cumplir sus funciones, el tiempo de espera para ser atendido, la agilidad de los empleados en el trámite de préstamo de libros y de cubículos, siendo mayor la satisfacción por parte del público femenino.

En cuanto a los días que autoriza la biblioteca para llevar prestados los libros a domicilio, a pesar de mostrarse mayores niveles de satisfacción por parte de los dos géneros, se

observa un considerable porcentaje de personas del género masculino que son indiferentes ante este aspecto.

En la dimensión de seguridad, los dos géneros se consideran satisfechos con la seguridad en el manejo de sus datos personales, la confiabilidad de los empleados, la confiabilidad de los resultados de búsqueda utilizando el sistema informático bibliotecario, la seguridad de los objetos personales, áreas cerradas y comunes. Siguiendo la tendencia que se ha presentado anteriormente, los usuarios del género femenino expresan mayor satisfacción en estos rubros en comparación con el público masculino.

De igual forma, en la dimensión de empatía, los usuarios del género femenino muestran una apreciación más positiva en el mobiliario adaptado a sus necesidades, en el conocimiento que tienen los empleados sobre su puesto de trabajo y en la incorporación de libros de acuerdo con sus necesidades.

Por otro lado, respecto a la atención de las quejas y sugerencia de los usuarios por parte del personal de la biblioteca, se observa mayor satisfacción por parte del público femenino, mientras que en los visitantes del género masculino existe mayor indiferencia sobre este servicio en comparación a las personas que se encuentran verdaderamente satisfechas. En este sentido, este rubro no está impactado significativamente en la experiencia del público masculino, por lo cual se deben buscar estrategias para cambiar la indiferencia y aumentar el nivel de satisfacción.

En el caso de la evaluación de la actitud de los empleados, se demostró una mejor percepción de la calidad en este aspecto por parte de los visitantes del género masculino en contraste con el femenino. Estudios previos revelan que las mujeres consideran más

importante la cortesía, el conocimiento y la profesionalidad en un servicio, además de la fiabilidad de la información (Salvador, 2007). Lo anterior revela la posibilidad de promover la capacitación en el personal de la biblioteca con la finalidad de brindar un mejor servicio para el público femenino.

Finalmente, se resalta un nivel de insatisfacción importante en ambos géneros con respecto a la conectividad a internet brindada dentro de las instalaciones. Esto advierte que es necesario optimizar este servicio al ser uno de los aspectos que afecta la percepción de la calidad por parte de los usuarios.

En conclusión, los usuarios de la Biblioteca Central Manuel Bartlett Bautista califican positivamente la mayoría de los servicios que ofrece. De acuerdo con Salvador (2007), las personas consideran la tecnología, apariencia de las instalaciones, equipos y personal como elementos significativos en la percepción de la calidad de un servicio. En general, se aprecia un mayor nivel de satisfacción por parte del grupo femenino, este hecho se ha analizado en estudios anteriores de Chisick (1997), Fox & Storms (1981) y Singh (1990), que indican que los hombres muestran menor grado de satisfacción en la evaluación de un servicio. Para el cumplimiento de sus expectativas, los hombres valoran en mayor grado la forma en que un servicio se adapta a sus necesidades, mientras que las mujeres se enfocan en que este satisfaga sus demandas eficientemente (Salvador, 2007). Esto abre las puertas a propuestas de mejora que permitan adecuar estos elementos para cubrir las necesidades de ambos géneros equitativamente y nivelar la percepción del público masculino, garantizando así una buena experiencia para todos los visitantes. De igual manera, se debe tomar en cuenta que los hombres priorizan la eficacia y fiabilidad, seguido de la seguridad y elementos tangibles en un servicio, mientras

que, en el caso de las mujeres, estas consideran más importantes la accesibilidad y seguridad (Spathis, Petriou & Glaveli, 2004).

## Lista de referencias

- ALA. (1989). Standards for University Libraries: Evaluation of Performance: Association of College & Research Libraries. Recuperado de: <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standardsuniversitylibraries.htm>.
- Butler, J. (2007). El género en disputa: El feminismo y la subversión de la identidad. Ediciones Paidós.
- Castiglioni, G. (2019). Una mirada de género sobre las Bibliotecas Públicas. Universidad Nacional de Mar del Plata. <http://humadoc.mdp.edu.ar:8080/bitstream/handle/123456789/852/tesis%20para%20enviar.pdf?sequence=1>.
- Chisick, M.(1997): Satisfaction with active duty soldiers with family dental care. Military Medicine, 162, 105-8.
- Fox, J.G.& Storms,D.M.(1981): A different approach to sociodemographic predictors of satisfaction with health care. Social Science and Medicine, 15, 557-564.
- Hawkins, R. J. (2004). Comportamiento del Consumidor. Construyendo estrategias de marketing. México: Mc Graw Hill.
- IFLA/UNESCO. (1994). Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública 1994. [cdn.ifla.org. https://cdn.ifla.org/wp-content/uploads/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-es.pdf](https://cdn.ifla.org/wp-content/uploads/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-es.pdf).
- INEGI. (2021, 22 abril). Módulo sobre la lectura (MOLEC) [Comunicado de prensa]. [https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/EstSociodemo/MOLEC2020\\_04.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/EstSociodemo/MOLEC2020_04.pdf).
- INEGI. (2021). Mujeres y hombres en México 2020. Instituto Nacional de Estadística y Geografía (México). [http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos\\_download/mujeresyhombresenmexico2020\\_101353.pdf](http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/mujeresyhombresenmexico2020_101353.pdf)
- Kotler, P. (1989) Dirección de Mercadotecnia, 8va Edición. Pp 40, 41.
- López, T., & Salaberria, R. (2021, 10 diciembre). Mujeres y biblioteca pública. Jardín Lac. <http://eprints.rclis.org/42807/1/Mujeres%20y%20biblioteca%20p%C3%BAblica.pdf>.
- Maillard, C., Ochoa, G., Arranz, X. S., & Sutherland, J. P. (2012). Guía para la incorporación del enfoque de género en las bibliotecas. Dirección de bibliotecas, archivos y museos. [https://www.genero.patrimoniocultural.gob.cl/651/articles-25976\\_archivo\\_01.pdf](https://www.genero.patrimoniocultural.gob.cl/651/articles-25976_archivo_01.pdf).

- OMS. (2018, 23 agosto). Género y salud. Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/gender>.
- Pérez, M., Gálvez, P., Romero, R. & García, J. (noviembre, 2014). Diferencias de percepción de género sobre la calidad y satisfacción de un servicio deportivo privado [Presentación de paper] VIII Congreso Internacional de la Asociación Española de Ciencias del Deporte. Cáceres, España. [https://www.cienciadeporte.com/images/congresos/caceres\\_2/Gestion/aecd2014\\_submission\\_113.pdf](https://www.cienciadeporte.com/images/congresos/caceres_2/Gestion/aecd2014_submission_113.pdf).
- Real Academia Española. (2014). Biblioteca. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. Recuperado 2 de mayo de 2022, de <http://dle.rae.es/?id=5SGETnQ>.
- Rey C.M. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Anales de documentación, 139-144.
- Salvador, C. (2007). Diferencias de género en la percepción de la calidad del servicio. Un estudio exploratorio. Boletín de Psicología, 89, 29–45. <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N89-2.pdf>
- Sánchez (1983). Planeamiento, organización y administración de centros de documentación. Lima: INIDE.
- Sánchez, X. (2014). Socialización de género, estereotipos y desigualdades: los desafíos para la sociedad. Controversias y Concurrencias Latinoamericanas. VI, (10), 29-39.
- Schiffman, L. G. (2011). Comportamiento del consumidor. PEARSON.
- Schiffman, L.G. y Kanuk, L.L. (2010). Con la colaboración de Josph Wisenblit. Comportamiento del consumidor. Décima edición. México: Pearson.
- Secretaría de Cultura & Dirección General de Bibliotecas. (2018). Memoria 2013–2018. Dirección General de Bibliotecas. Secretaría de Cultura. [https://dgb.cultura.gob.mx/recursos/documentos/informacion\\_general/201811/MemoriaDGB2013-2018.pdf](https://dgb.cultura.gob.mx/recursos/documentos/informacion_general/201811/MemoriaDGB2013-2018.pdf).
- Singh, J. (1990): A multifacet typology of patient satisfaction with a hospital. Journal of Health Care Marketing, 10, 4, 8-21.
- Spathis,C., Petridou,E, & Glaveli, E. (2004): Managing service quality in banks: Customers´gender effects. Managing Service Quality, 14, 1, 90-102.
- Stafford,M.R. (1996): Demographic discriminators of service quality in banking. The Journal of Services Marketing, 10, 4, 6-22.
- Stanton, W. J. (2007). Fundamentos de Marketing. México: McGraw Hill.
- Toledo, M., Maldonado, S., & López, V. (2013). Propiedades psicométricas de una adaptación de LibQUAL+. Un estudio en bibliotecas de universidades mexicanas. Biblios: Journal of Librarianship and Information Science, 49, 1–13. <https://doi.org/10.5195/biblios.2012.72>.