



Universidad de Guadalajara
Vicerrectoría Adjunta Académica y de Investigación
Sistema Universitario de Bibliotecas



Encuesta de Satisfacción de Usuarios
de las **Bibliotecas** de la
Universidad de Guadalajara - 2025

**Informe de resultados del
Centro Universitario de los Altos**



Encuesta de Satisfacción de Usuarios de las Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara - 2025

La Unidad de Servicios a los Usuarios aplicó, por décima ocasión, una encuesta con el objetivo de conocer la percepción de la comunidad universitaria respecto a la situación actual de las bibliotecas, sus servicios, colecciones y personal, con el propósito de reorientar el trabajo y tomar mejores decisiones para implementar una adecuada gestión hacia la mejora continua de la calidad. Los datos recabados son de naturaleza cuantitativa y cualitativa.

La encuesta fue elaborada en la herramienta Formularios de Google y consta de 17 preguntas cerradas de selección múltiple y 1 abierta; fue aplicada vía internet y enviada directamente a la comunidad universitaria (estudiantes, docentes, y personal administrativo), a través del CGSAIT y con el apoyo de los Jefes de Biblioteca.

La población objeto de estudio fue de un total de 219 usuarios encuestados del Centro Universitario de los Altos: 191 estudiantes, 18 académicos y 10 administrativos.

La encuesta

3

Datos poblacionales

1. Género.
2. Tipo de usuario.
3. Nivel que cursa, imparte o en el que colabora.
4. Centro Universitario al que pertenece.

Asistencia a la biblioteca

5. ¿Visitas la biblioteca?

** Si los usuarios responden que NO visitan la biblioteca, automáticamente concluyen la encuesta, sin embargo sus respuestas se verán reflejadas en el resto de las gráficas bajo la etiqueta "Sin respuesta".*

Frecuencia de visitas a la biblioteca

6. ¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca?

Razones de no visitar la biblioteca

7. Si no visitas la biblioteca, menciona las razones.

Uso de las colecciones

8. Frecuencia en el uso.
9. Elige las colecciones IMPRESAS o en SOPORTE FÍSICO que utilizas. (Puedes elegir varias opciones).
10. Elige las colecciones ELECTRÓNICAS que utilizas. (Puedes elegir varias opciones).

La encuesta

4

11. ¿Cuáles de estas colecciones cubren tus necesidades de información y te permiten estar actualizado en tu disciplina? (Puedes elegir varias opciones).

Servicios

12. ¿A qué acudes a la biblioteca?

13. Si has participado en cursos para aprender a usar la biblioteca y la información, selecciónalos del siguiente listado.

14. ¿Qué tan satisfecho estás con los servicios recibidos?

Infraestructura

15. Selecciona la opción que mejor defina la infraestructura de la biblioteca.

Personal

16. Selecciona las opciones que mejor definan la calidad de los servicios bibliotecarios prestados por el personal que te atendió.

17. Selecciona las opciones que describan mejor tu experiencia a partir del uso de la biblioteca.

Comentarios generales

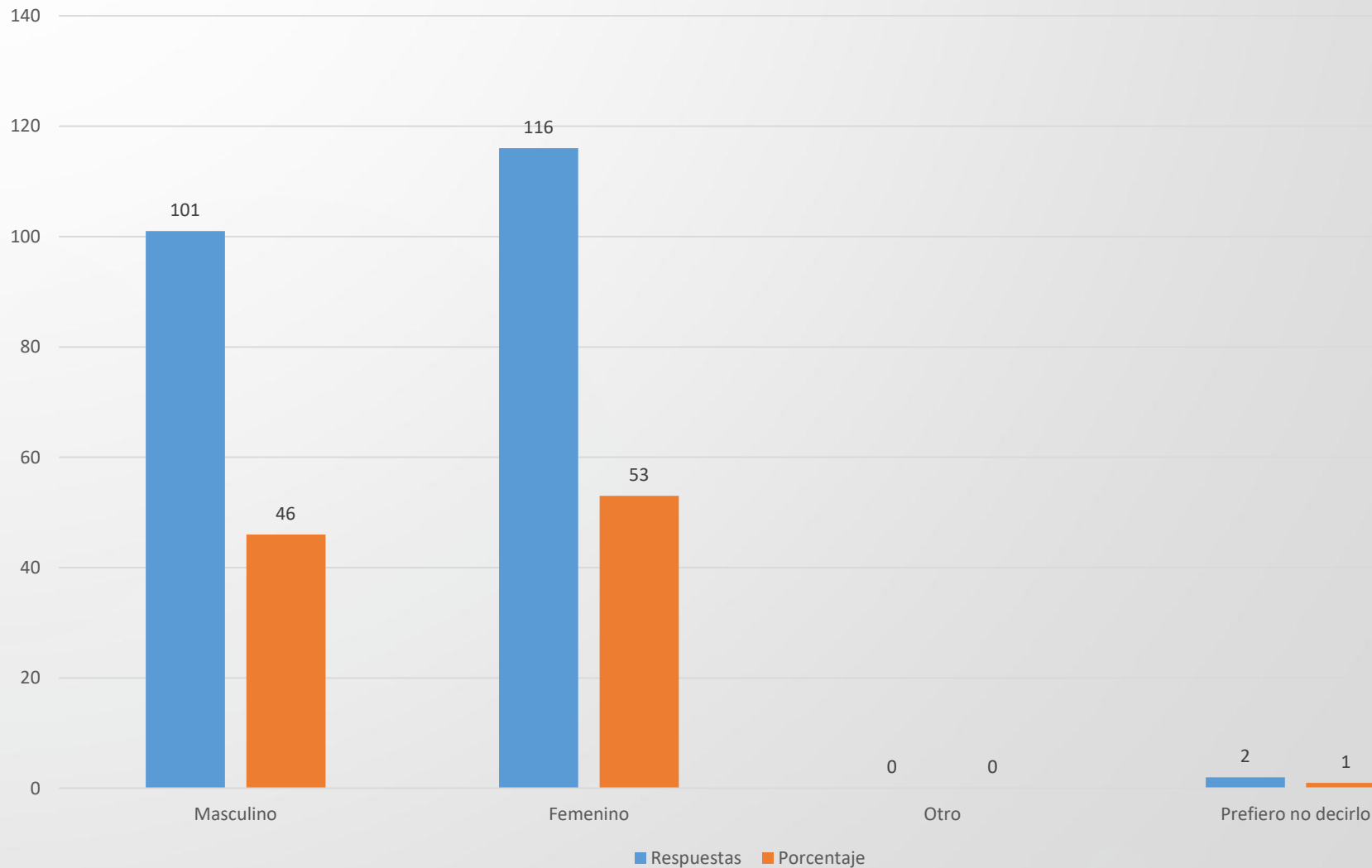
18. A continuación, externa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.



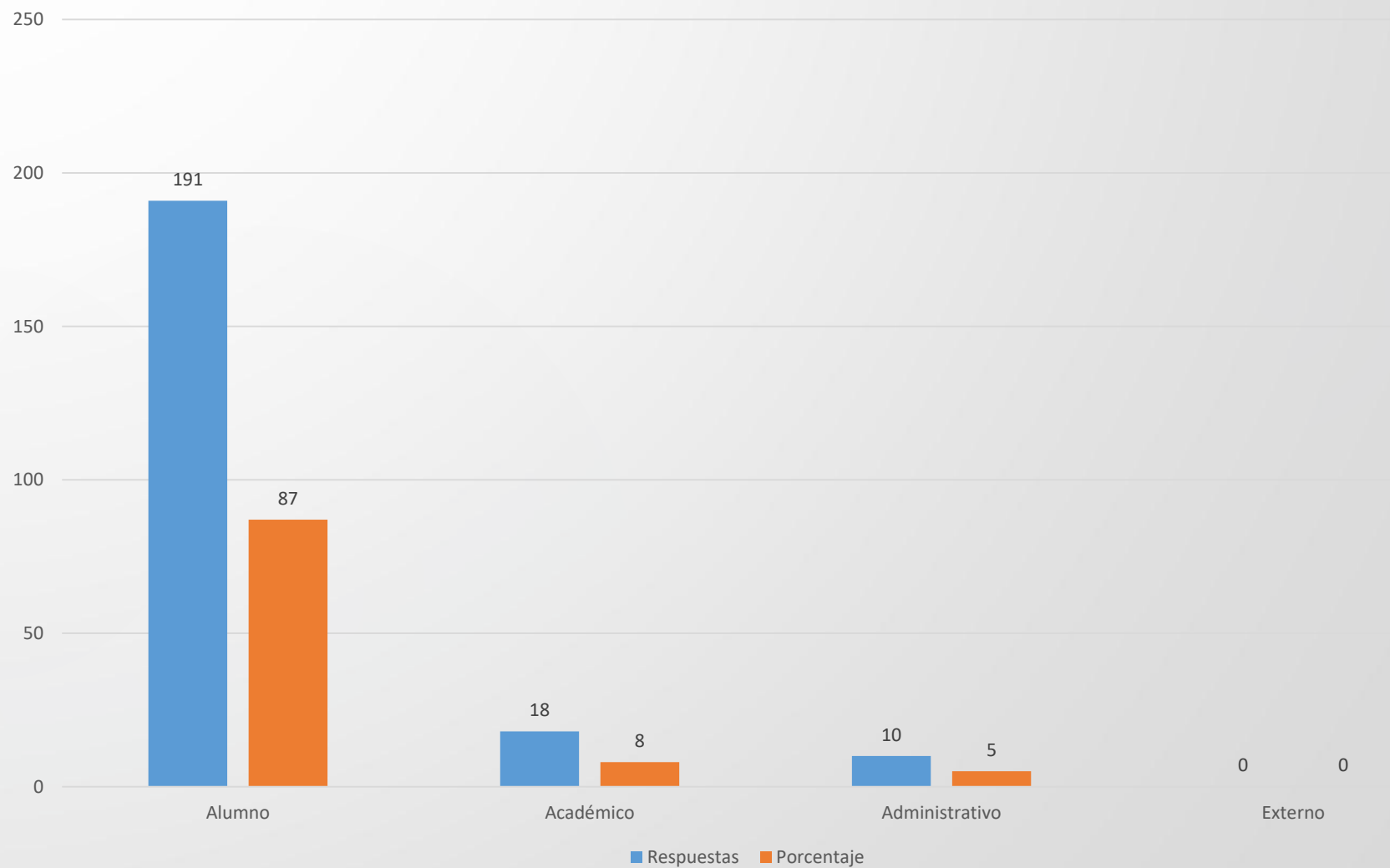
**Resultados y gráficas del
Centro Universitario de los Altos
Año 2025**

Datos poblacionales

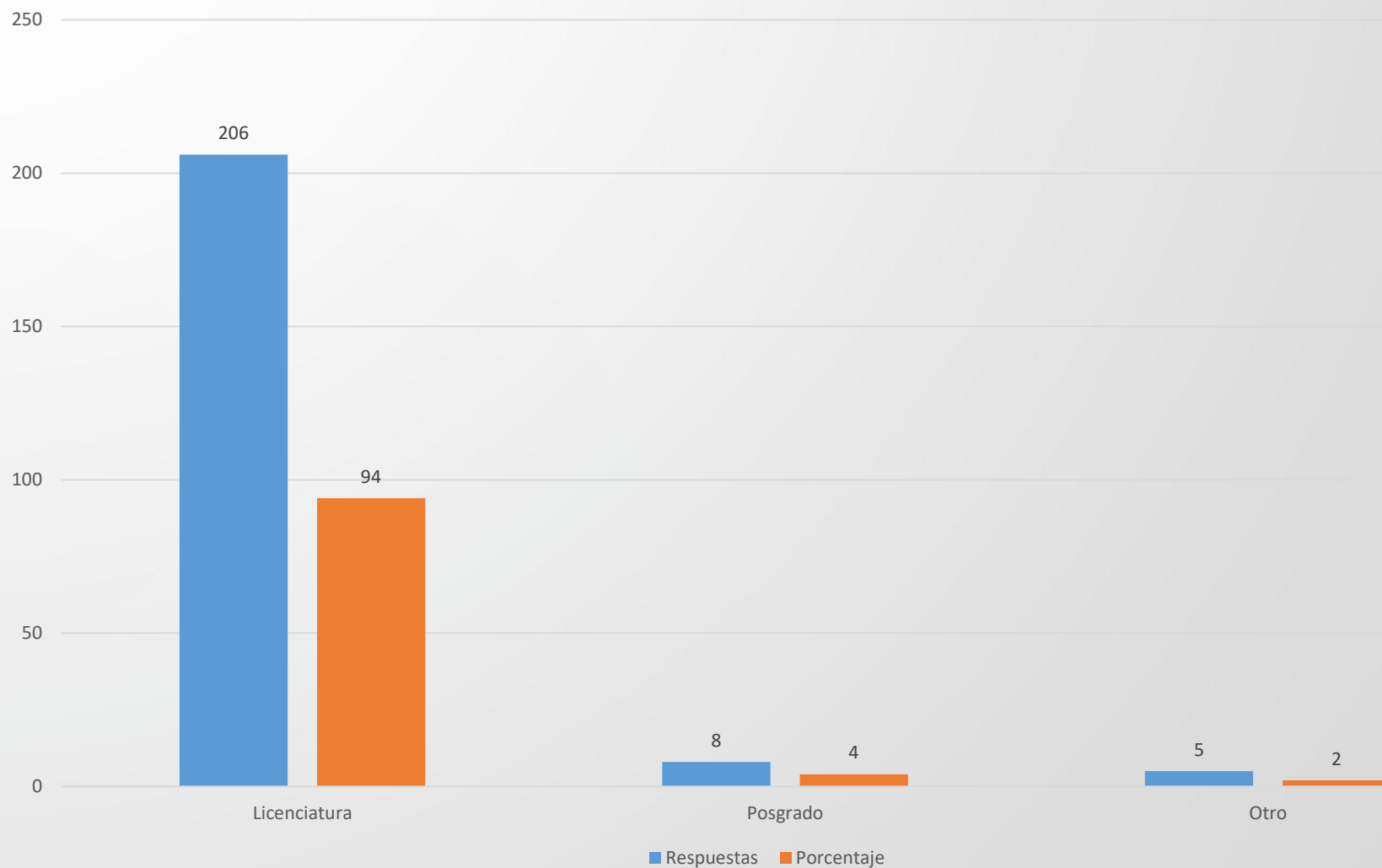
1. Género.



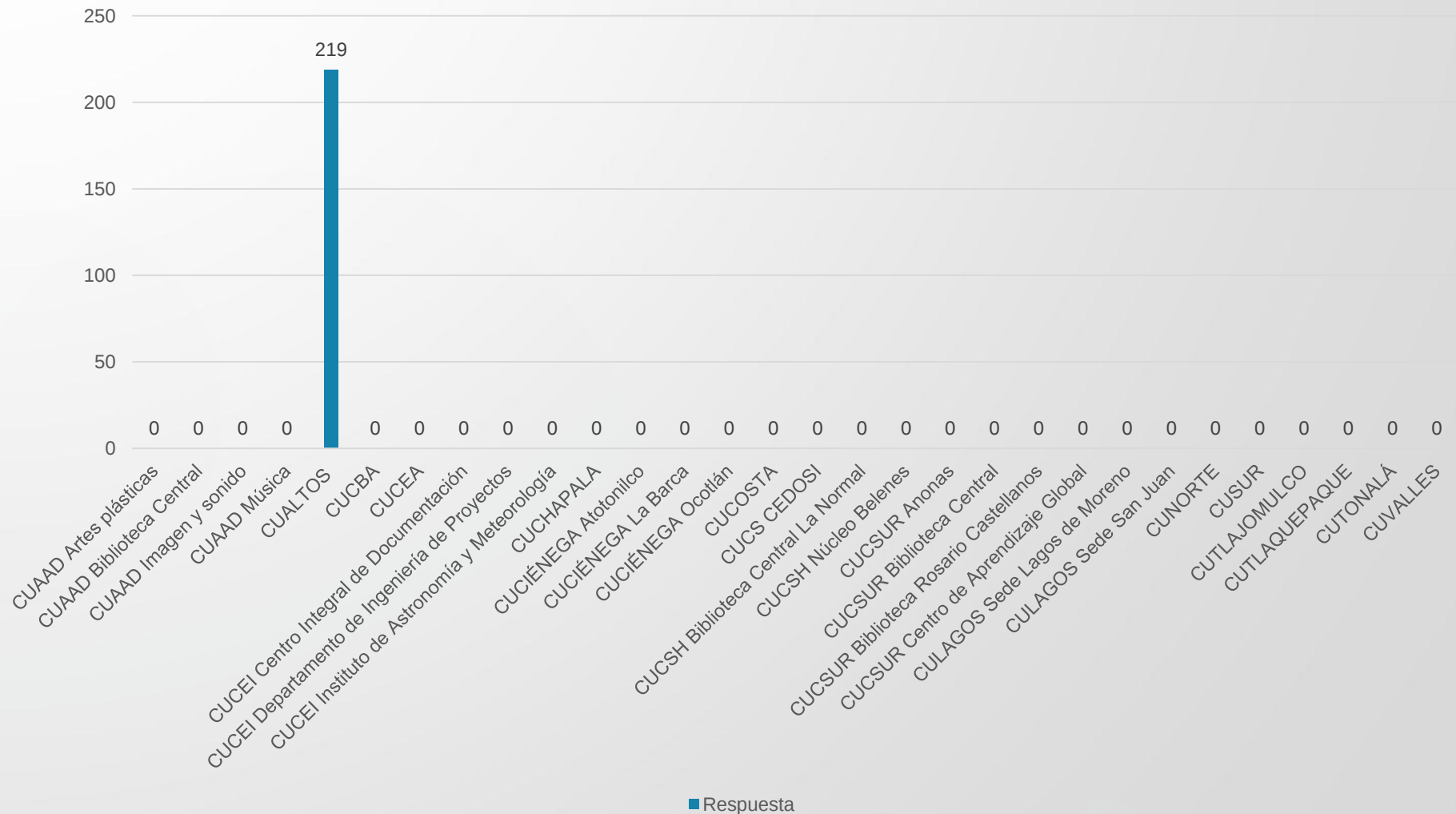
2. Tipo de usuario.



3. Nivel que cursa, imparte o en el que colabora.

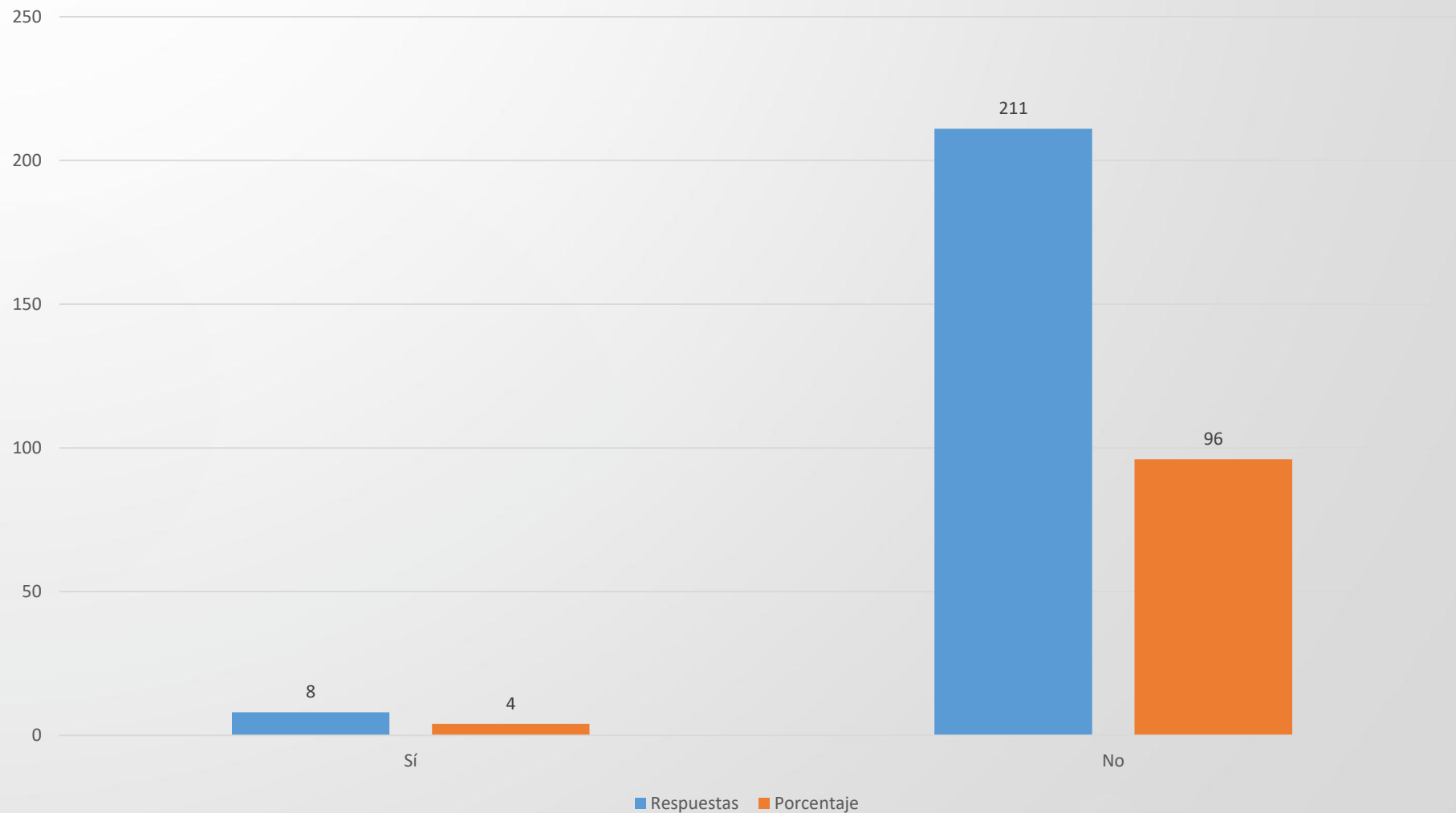


4. Centro Universitario al que pertenece.



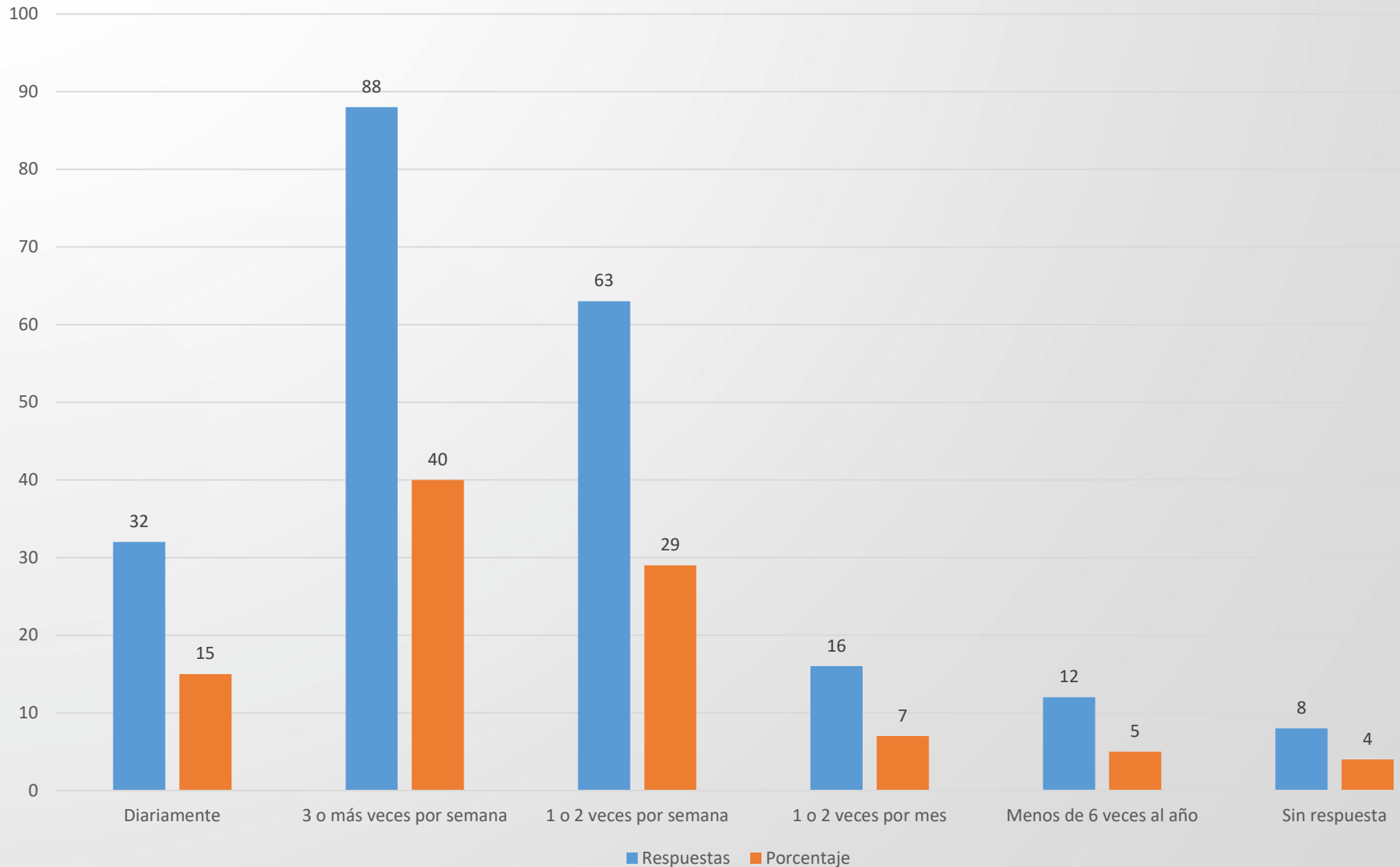
Asistencia a la biblioteca

5. ¿Visitas la biblioteca?



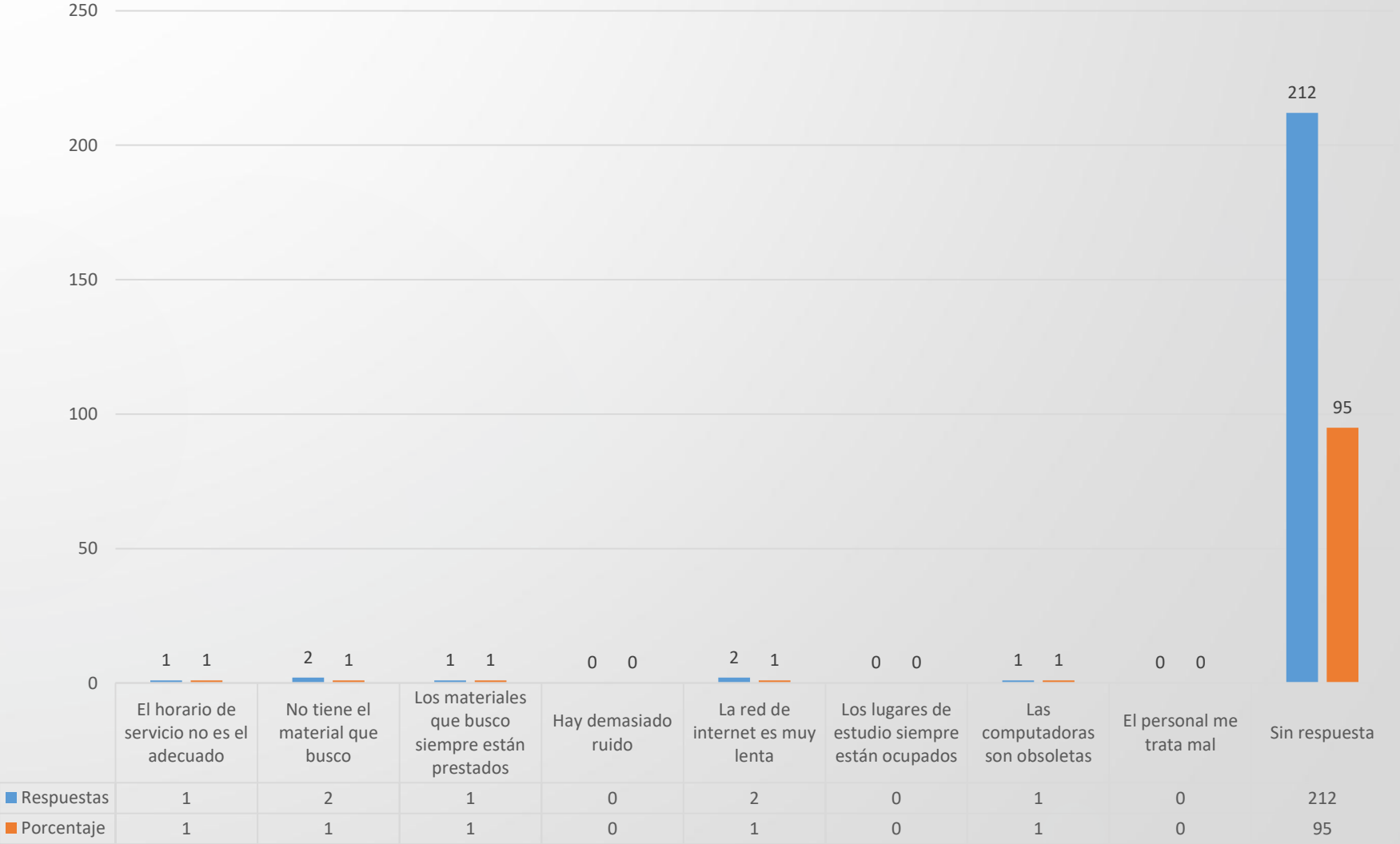
Frecuencia de visitas a la biblioteca

6. ¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca?



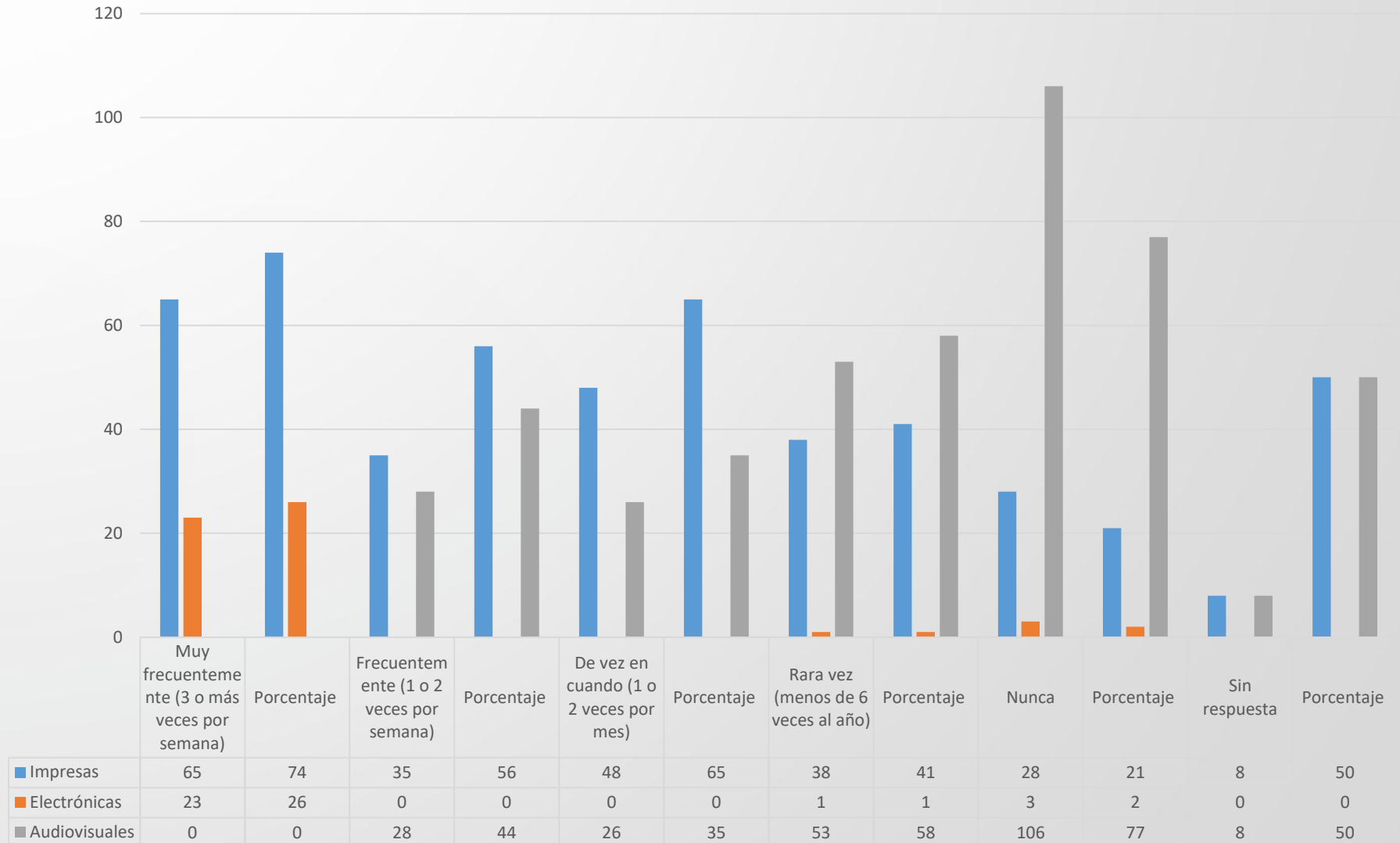
Razones de no visitar la biblioteca

7. Si no visitas la biblioteca, menciona las razones.



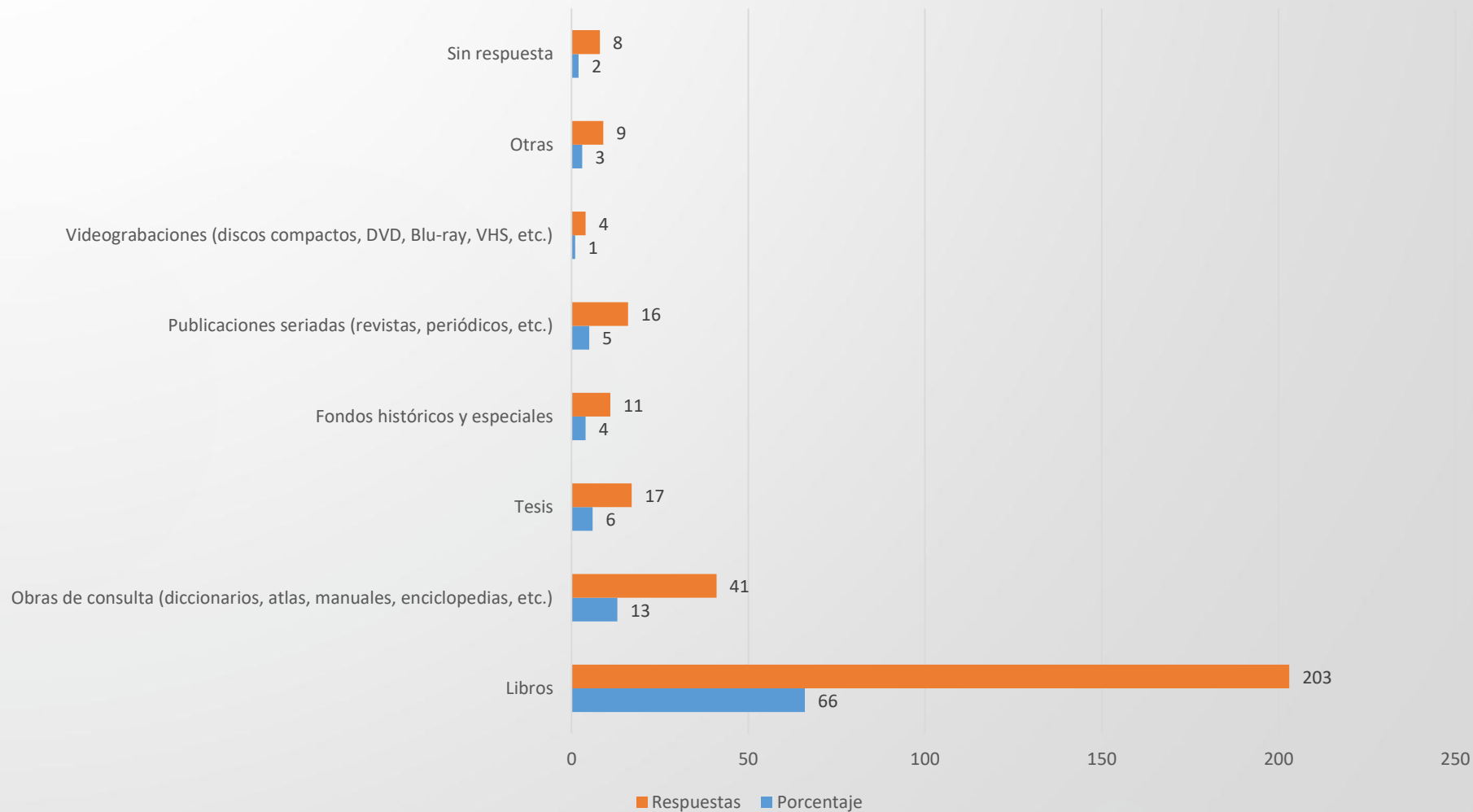
Uso de las colecciones

8. Frecuencia en el uso.

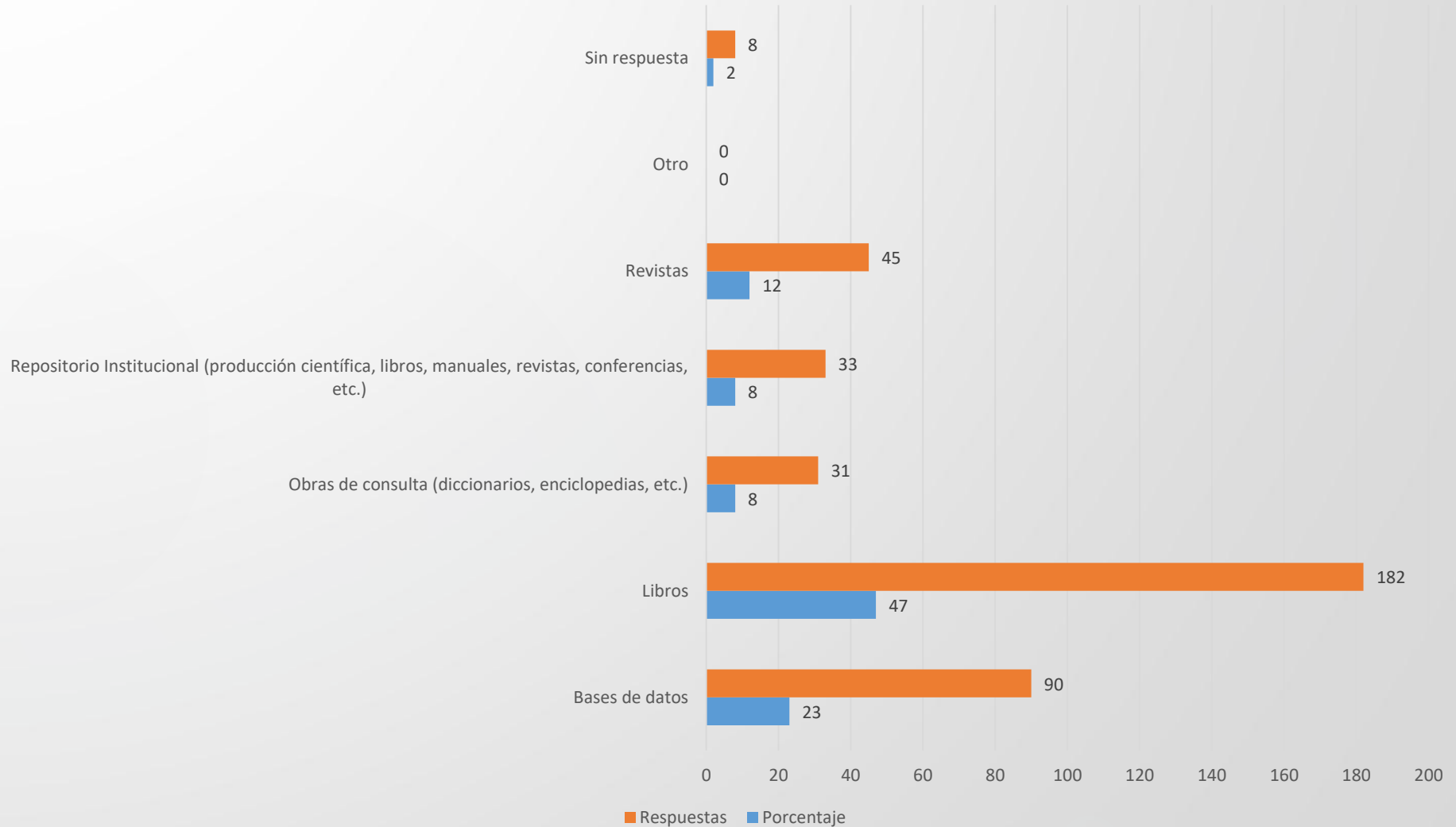


9. Elige las colecciones IMPRESAS o en SOPORTE FÍSICO que utilizas. (Puedes elegir varias opciones)

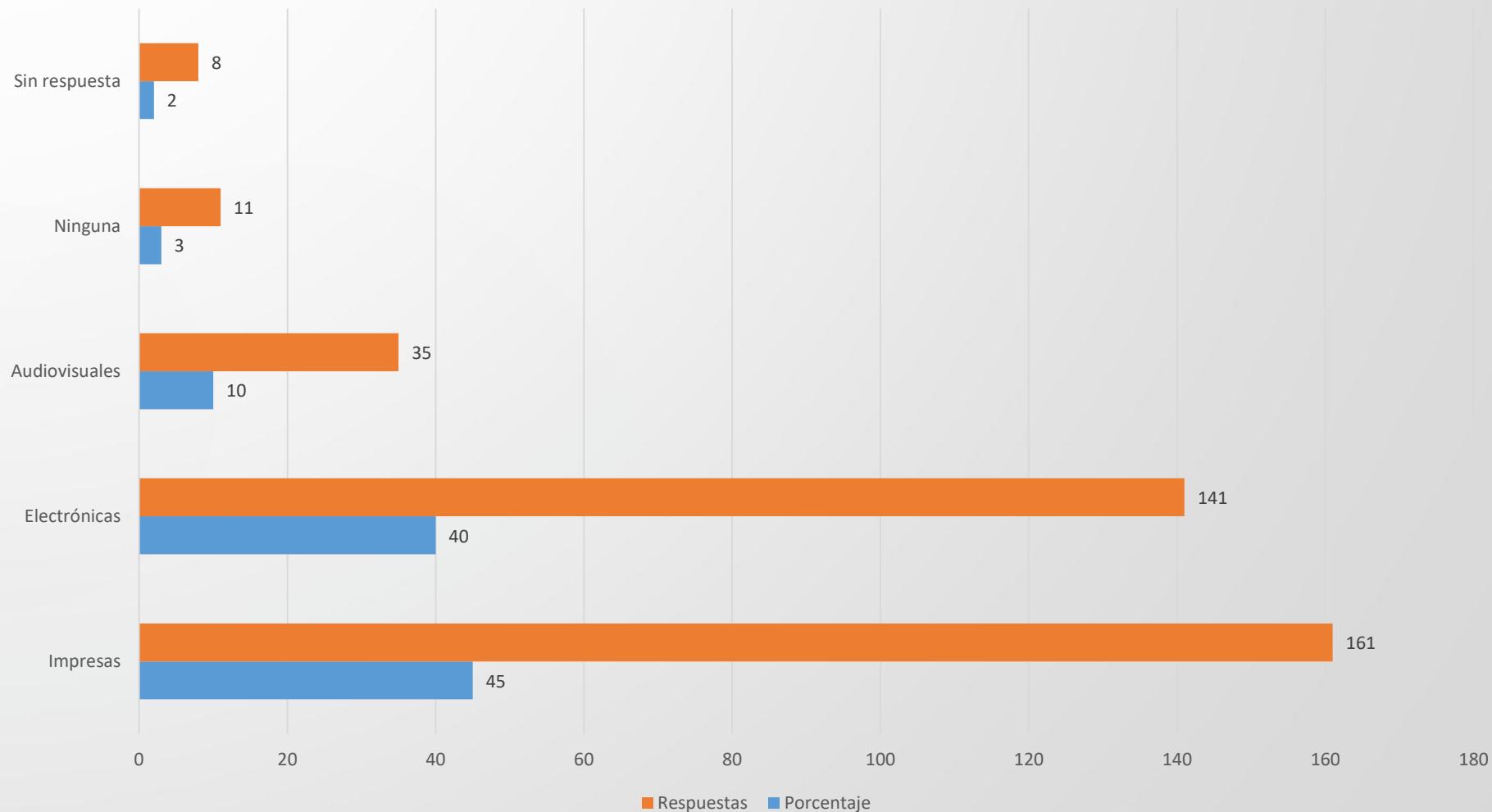
19



10. Elige las colecciones ELECTRÓNICAS que utilizas. (Puedes elegir varias opciones)

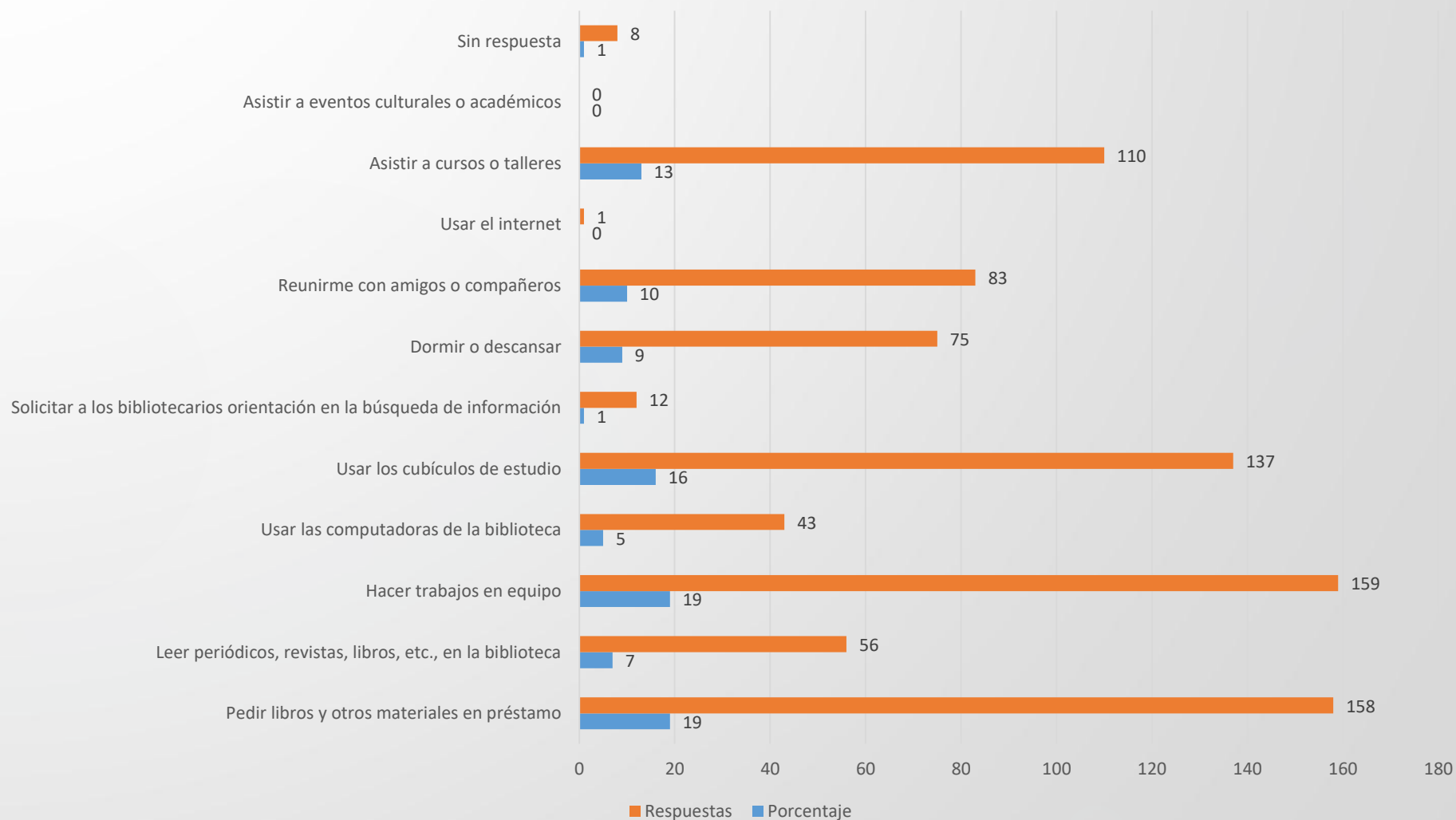


11. ¿Cuáles de estas colecciones cubren tus necesidades de información y te permiten estar actualizado en tu disciplina? (Puedes elegir varias opciones)

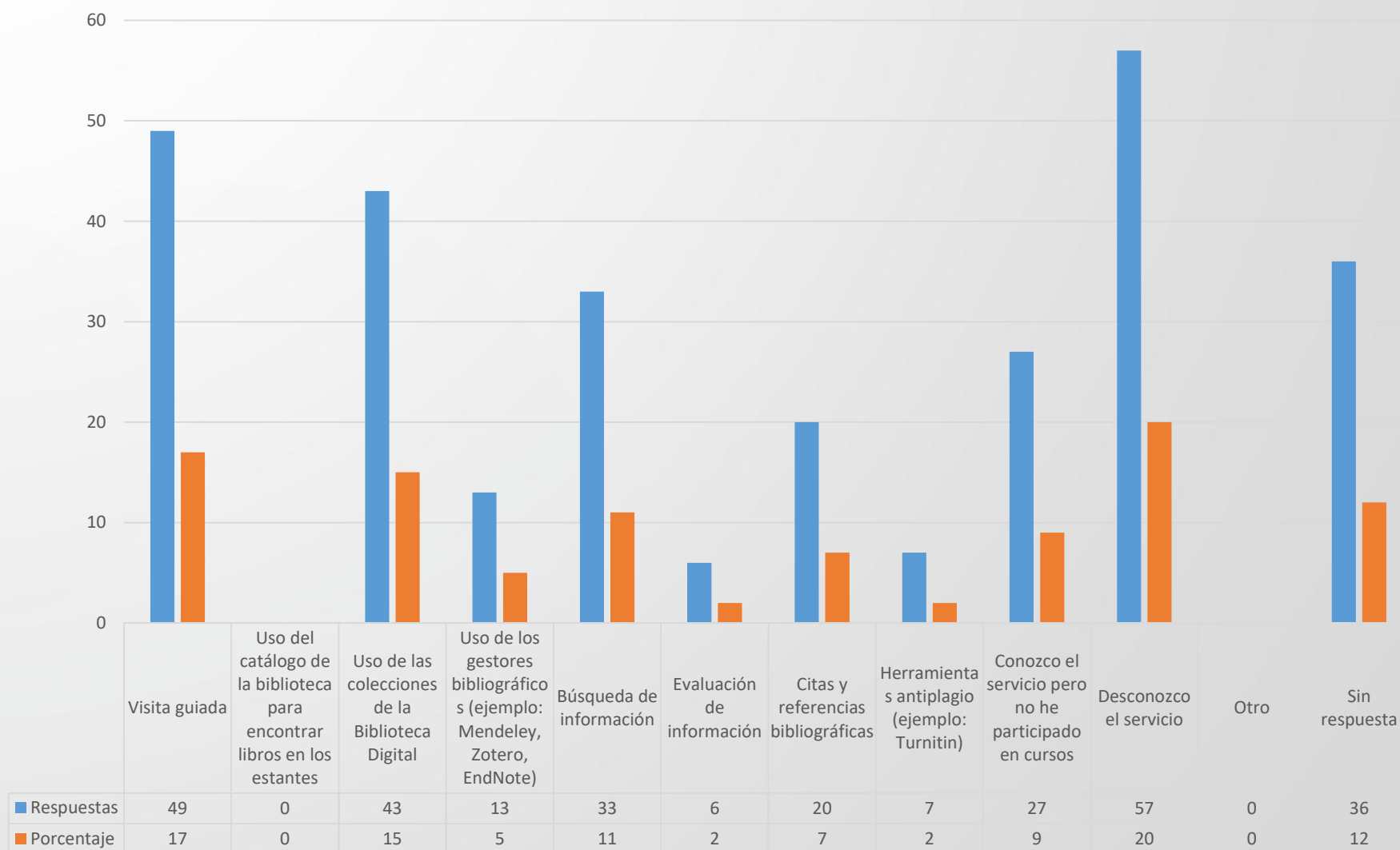


Servicios

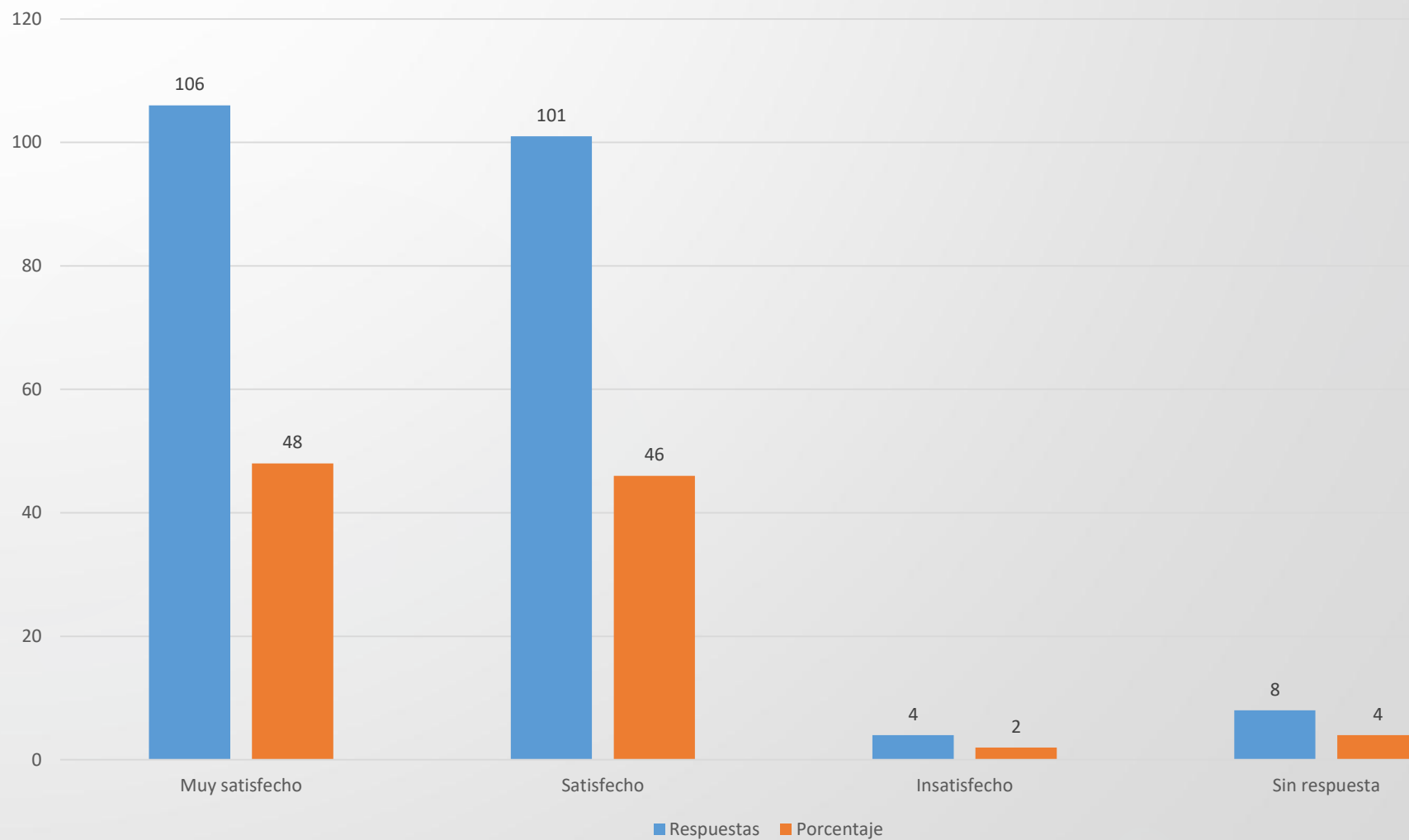
12. ¿A qué acudes a la biblioteca?



13. Si has participado en cursos para aprender a usar la biblioteca y la información, selecciónalos del siguiente listado.

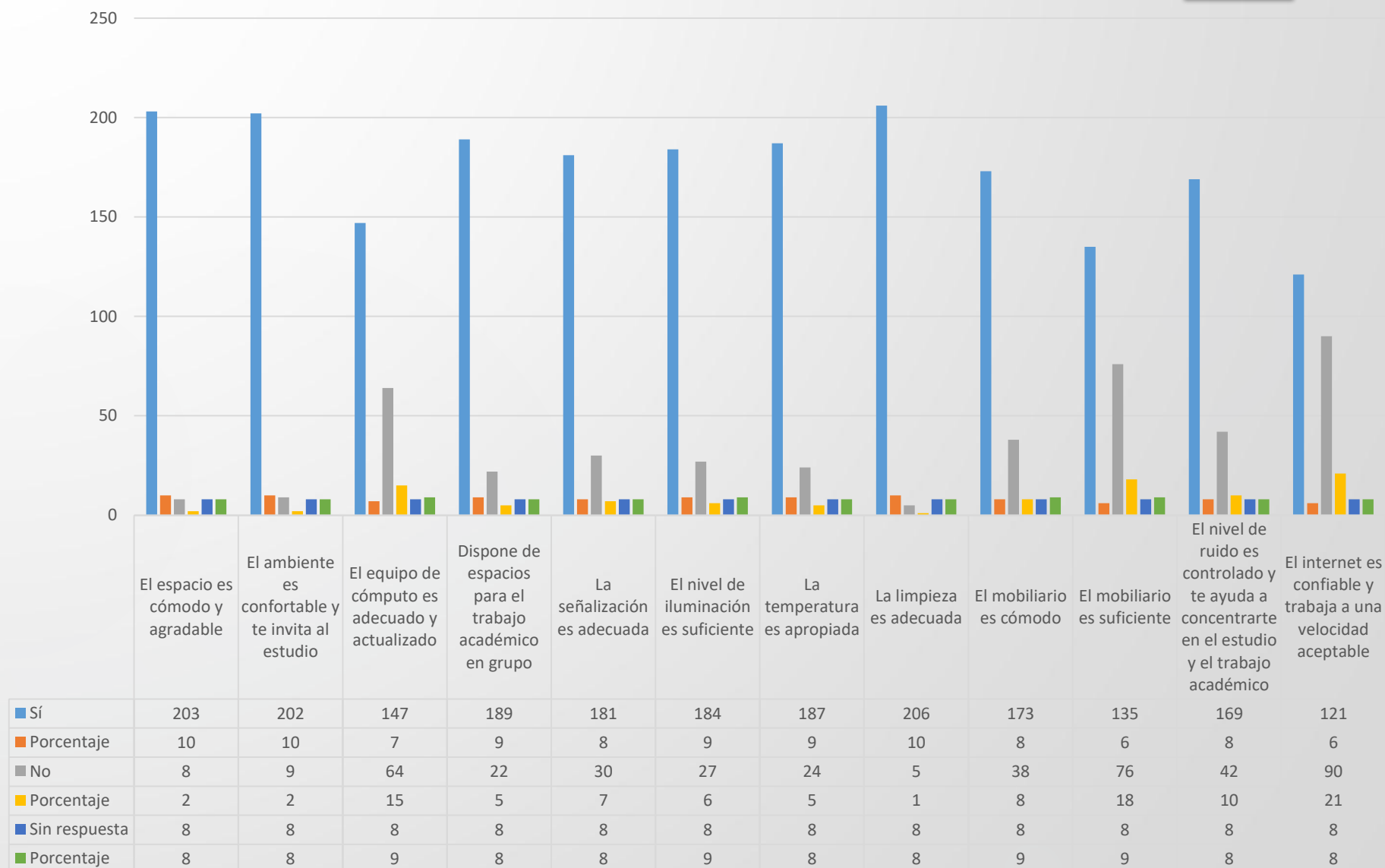


14. ¿Qué tan satisfecho estás con los servicios recibidos?



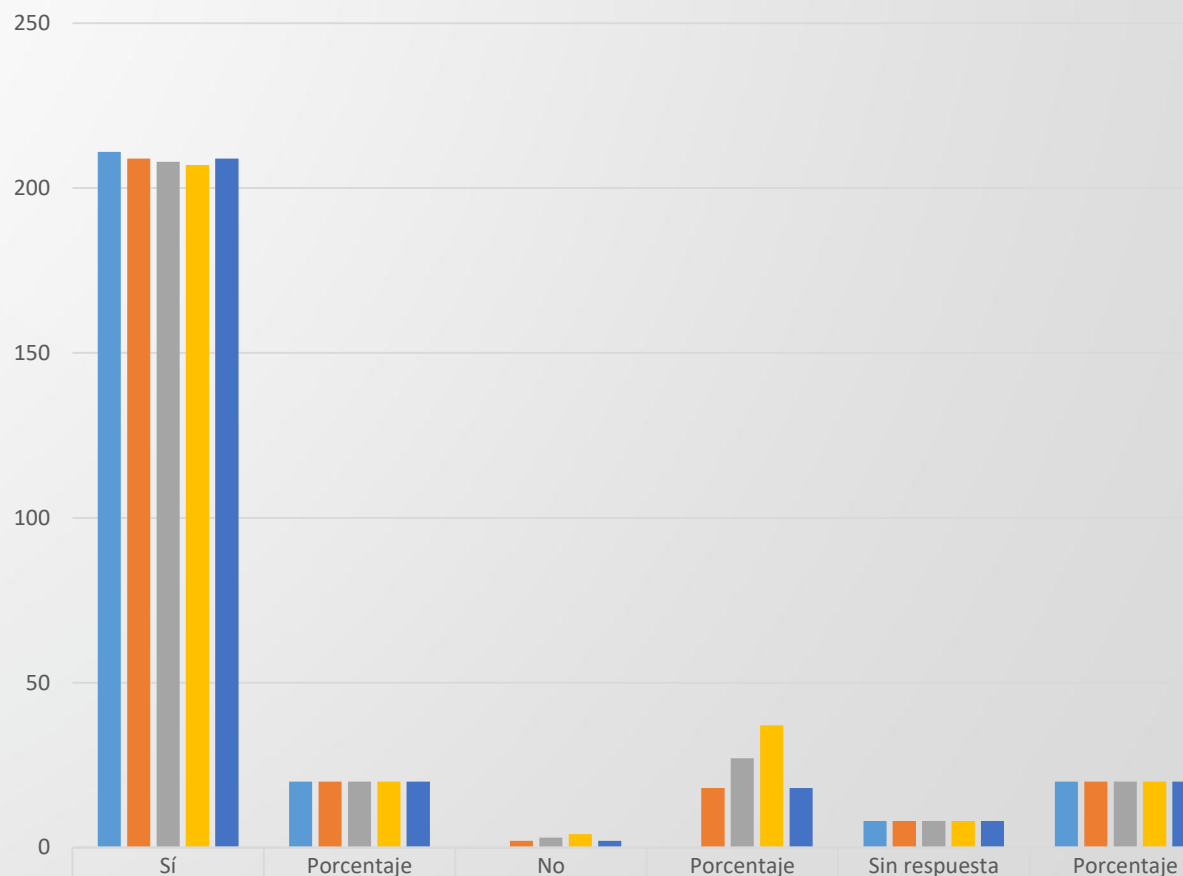
Infraestructura

15. Selecciona la opción que mejor defina la infraestructura de la biblioteca.



Personal

16. Selecciona las opciones que mejor definan la calidad de los servicios bibliotecarios prestados por el personal que te atendió.



Atendió mi solicitud	211	20	0	0	8	20
La atención recibida fue rápida y eficiente	209	20	2	18	8	20
Comprendió mis necesidades individuales de información	208	20	3	27	8	20
Solucionó mi necesidad de información	207	20	4	37	8	20
Me trató con cortesía y respeto	209	20	2	18	8	20

Objetivo	Grupo 1 (Azul)	Grupo 2 (Naranja)	Grupo 3 (Gris)	Grupo 4 (Amarillo)	Grupo 5 (Verde)
He desarrollado nuevas habilidades	180	10	30	10	10
He aprendido algo	200	10	10	2	10
He obtenido información útil para mi aprendizaje	202	10	8	2	10
He obtenido información útil para mi salud y bienestar	170	10	40	12	10
Me ha ayudado a mantenerme actualizado en mi profesión	188	10	22	6	10
Tengo nuevas ideas o intereses	175	10	35	12	10
Me ha ayudado a prepararme mejor para mis exámenes	188	10	22	6	10
Ha aumentado mi interés por la lectura	172	10	38	12	10
He aprendido estrategias de seguridad en el uso de internet	145	8	65	20	10
He obtenido información para usar inteligencia artificial de manera ética	140	8	70	20	10

[illegible]

Pregunta abierta

18. A continuación, externa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.

1. Esta muy bien la biblioteca, no tengo nada malo que expresar
2. Excelente servicio, atención y material requerido.
3. Creo que el espacio debería contar con más lugares para esparcirnos, y cubículos para realizar trabajos en equipo
4. Más colecciones de libros
5. Felicidades hacen muy bien su trabajo y son muy amables
6. Solo mejorar en internet
7. Faltan más libros de mí carrera en físico
8. Me gustaría contar con más espacios de trabajo individual y colectivo (cubículos), aunque es comprensible la limitación de espacio en el edificio de biblioteca.
9. Sería interesante que hubiera actividades constantes de fomento a la lectura, pero abiertos a la población porque suele haber de formación integral.
10. Mas cubículos, siempre estan todos ocupados
11. Contratar más personal para la demanda de la biblioteca.
12. TODO MUY BIEN
13. Gracias
14. Mejorar las instalaciones y mobiliario
15. Sería bueno que realizaran más constantemente visitas a los salones para guiar un poquito cómo usar la biblioteca virtual, y demás funciones que puedan tener en la biblioteca e incentivar a todos a recomendar algunos libros para que más personas adopten el hábito de la lectura.
16. No puedo decir que siempre porque no voy seguido, pero a veces el nivel de ruido es un poco alto.
17. Buen servicio
18. Falta espacio para tener más libros
19. Me parece todo bien, solo el internet a veces es lento
20. Es muy buena solo que faltan más áreas dedicadas al descanso
21. Falta más cubículos
22. Falta más cubículos
23. Falta más cubículos

18. A continuación, externa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.

- 24. Son bastante adecuados
- 25. Son bastante adecuados
- 26. Son bastante adecuados
- 27. Todo esta bien excepto el internet
- 28. Todo esta bien excepto el internet
- 29. Todo esta bien excepto el internet
- 30. El servicio me parece excelente y la atención de las bibliotecarias es muy atento y respetuoso
- 31. El servicio me parece excelente y la atención de las bibliotecarias es muy atento y respetuoso
- 32. Es muy buena
- 33. Aumenten los cubículos, porque teníamos 5 y se adueñaron de 2,y consideró que son espacios útiles para estudio grupal con el apoyo de la pizarra
- 34. Sin comentarios.
- 35. Es muy buena
- 36. La encuesta está direccionada a contestar a todo aunque no haya utilizado el servicio, observación
- 37. Me parece que el servicio que ofrecen es adecuado pero pueden realizar algunas mejoras como las que mencioné en el cuestionario, pero todo muy bien, muchas gracias 😊
- 38. Buen Servicio
- 39. Hacen falta mas espacios y mejorar la calidad del internet
- 40. Que el mobiliario sea más cómodo, pero la atención todo bien :) 🖐
- 41. Estoy satisfecha
- 42. Que el mobiliario sea más cómodo, pero la atención todo bien :) 🖐
- 43. Es aceptable
- 44. Es aceptable
- 45. Me gustaría más conectores para los cargadores de las computadoras
- 46. Estoy conforme con el servicio de biblioteca hasta ahora solo que en época de lluvia hay gotera dentro lo q puede dañar nuestro material y el material propio de l biblioteca, hace mucho calor y faltaría como mobiliario cómodo para descansar

18. A continuación, externa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.

- 47. El internet casi nunca funciona en las Laptops y el personal en la “recepción” de biblioteca
- 48. El internet casi nunca funciona en las Laptops y el personal en la “recepción” de biblioteca
- 49. Agregar más novelas y libros al área de la hemeroteca
- 50. Más cubículos
- 51. Muy bueno, atención muy buena y personal amable
- 52. Muy bueno, atención muy buena y personal amable
- 53. Muy bueno, atención muy buena y personal amable
- 54. Asegurarse de que sea un lugar menos ruidoso
- 55. Me parece un espacio muy cómodo, me relaja y me puedo concentrar
- 56. Ta bien
- 57. Están bien
- 58. Muy buenos y de fácil acceso a los usuarios
- 59. Sincomentarios
- 60. Sincomentarios
- 61. Sincomentarios
- 62. Muy buenos y de fácil acceso a los usuarios
- 63. Agregar más espacios para poder estudiar, además de más lugares privados para la reducción de ruido y agregar más libros actualizados y con varias unidades para poder sacar los libros para estudiar en casa
- 64. Hace mucho calor en los cubículos
- 65. Son muy buenas verdaderamente
- 66. En general me parece un lugar muy adecuado para el estudio
- 67. Están bien los servicios
- 68. Están bien los servicios
- 69. Están bien los servicios
- 70. Que vuelva la tiendita
- 71. Buena atención y resolución de dudas o problemas por parte del personal encargado de la biblioteca, es un espacio tranquilo y cómodo pero hacen falta cubículos y el internet es lento

18. A continuación, externa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.

- 72. En general me parece un lugar muy adecuado para el estudio
- 73. Me parece muy bien , las personas que trabajan en la biblioteca son muy amables
- 74. En lo personal todo se encuentra bien
- 75. No hay agua,nunca!!!!!!!!!!
- 76. Y el agua.? Y la tiendita?
- 77. Me parece necesario que tengamos fuentes de hidratación constante
- 78. Me parece necesario que tengamos fuentes de hidratación constante
- 79. Buenos
- 80. Es un muy buen ambiente y muy completo, podría mejorar el sistema para buscar libros por carrera, podría en los estantes estar indicado que carrera esta
- 81. Esta muy padre amo la biblioteca
- 82. Considero que son muy eficientes y el trato de las personas es muy respetuoso
- 83. Se me hace buena solamente creo que podrían agregar bibliografía más actualizada de psicología
- 84. Más espacios
- 85. El servicio que proporciona en general es bueno, respectó a las instalaciones si hay algunas áreas de mejora, tales como; no se cuentan con los suficientes puertos de carga, las sillas no son del todo cómodas y no hay cubículos suficientes para desarrollar los trabajos en equipo
- 86. Estoy muy a gusto con las personas que trabajan aquí porque te ayudan y te apoyan y son muy amables
- 87. Son muy amables todo el personal y me ayudan mucho
- 88. Me gusta, aunque me gustaría que se pudiera prestado más tiempo un libro
- 89. Falta mayor disponibilidad en los cubículos
- 90. Por favor, necesitamos más cubículos, desde que quitaron dos se ha vuelto más complicado hacer tareas.
- 91. El servicio es muy bueno pero no se dispone de espacio privado suficiente para el estudio
- 92. Es mi lugar seguro, me gustaría que tuviéramos más espacios para estar en equipo como los cubículos y la sala y que no se nos priven de ellos, ya que últimamente dos de ellos se han destinado a otras actividades y cada vez quedan menos espacios, sin tomar en cuenta que somos cada vez más estudiantes

18. A continuación, externa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.

- 93. La atención es buena y los servicios Prestados son óptimos, pero se necesitan más cubículos y salas de estudio. Pues las que hay no son suficientes para todos los alumnos y los tiempos en que las necesitamos coinciden
- 94. Me agrada
- 95. Me gusta bastante , es un lugar apropiado para estudio
- 96. Falta lugares para descansar
- 97. Que hagan que los estudiantes guarden más silencio
- 98. Muy buenos
- 99. Pues yo creo que está muy bien, está equipada, limpia y adecuada, lo único malo es que a veces el Internet no funciona
- 100. La biblioteca está completa solo le hace falta más calidad de espacios para estudiar las sillas son muy incómodas y muy pegadas escuchas lo que hablan todos
- 101. Muy buen servicio y de calidad
- 102. Faltan más cubículos y conectores para la luz
- 103. Más cubículos
- 104. Son muy buenos
- 105. Excelentes
- 106. Ta bien
- 107. Todo me parece bien solo que mejoren un poco el internet porque se llega a saturar y tal conseguir otros asientos cómodos
- 108. El servicio y espacios son adecuados, pero las bancas del patio están siempre sucias y las computadoras podrían ser mejores
- 109. Me gustaría que hubiera más cubículos
- 110. Falta mejorar el mobiliario
- 111. A veces hay pocos libros para nuestra carrera (QFB)
- 112. Todo muy bien
- 113. Más cubículos

18. A continuación, externa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.

- 114.Son buenos pero no hay cubículos
- 115.Los servicios por parte del personal me parece excelente, creo que respecto al mobiliario, áreas como los cubículos o los recursos o libros siempre existe un área de mejora (especialmente con los cubículos que los redujeren a solo tres disponibles, igual 5 son muy pocos en comparación a la cantidad de alumnado).
- 116.La atención al servicio bibliotecario es excelente, tratan con respeto, atención y eficiencia. Por parte de los recursos disponibles considero que hacen falta cubículos para estudiar ya que son insuficientes
- 117.Es muy buena pero el nivel de ruido no está controlado y la recepción de internet es mala
- 118.La atención es buena
- 119.Está muy completo en cuanto a servicios, además de que es muy amplio y cómodo
- 120.Hay mucho ruido en ocasiones
- 121.Muy buenos NADA MÁS faltan más cubículos de estudio que son muy escasos
- 122.Todo se me hace bien nadamas que me gustaría que hubiera más cubículos y pues que el internet estuviera más rápido
- 123.Me parece excelente, como sugerencia quisiera que implementaran espacios de descanso, gracias!
- 124.Me parece que son muy útiles y funcionales, además de que la biblioteca cuenta con el material y el equipo necesario para satisfacer las necesidades de todos los alumnos y lo que compete a sus áreas de estudio. Considero que todo es muy bueno y que se está trabajando de una manera excelente.
- 125.Me gustaría mayor disponibilidad en libros de medicina y áreas de estudio
- 126.Ta bien
- 127.Muy buena, muchas gracias
- 128.Todo muy bien
- 129.Los servicios que proporcionan son muy buenos, tal vez lo un agregaría sería tal vez más cubículos porque casi siempre están ocupados, pero lo demás esta bien
- 130.Excelente
- 131.Son muy amables y atentos
- 132.Podría mejorar la red de internet
- 133.Falta más infraestructura y libros disponibles para préstamos de Medicina

18. A continuación, externa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.

- 134.Los servicios son buenos, solo falta mejorar la conexión de internet
- 135.Los servicios y atención del personal son excelentes
- 136.Atención y servicio muy bueno pero esta muy lejos de todo, no hay alimentos ni agua además de que no hay espacios para descansar cómodamente
- 137.El servicio es muy agradable y
- 138.La biblioteca es de mucha ayuda para ampliar tus conocimientos académicos y culturales
- 139.El internet suele fallar frecuentemente y los libros a veces o están en el área correspondiente
- 140.Poder tener áreas más cómodas, mejor internet e iluminación
- 141.Falta un internet mejor
- 142.Construyan más cubículos
- 143.Buena atención, buen equipo, pésimo internet
- 144.Hace falta más conectores para luz, no hay cubículos suficientes ni mesas suficientes
- 145.Muy satisfecho un espacio donde me siento tranquilo y relajado, me gustarua mas areas privadas como los cubiculos para estar con compañeros
- 146. Si
- 147.Todo el servicio se me hace excelente, pero falla mucho el internet y para investigaciones largas suele entorpecer el proceso
- 148.Los servicios son aceptables pero el internet es malo y la comodidad de los cubículos podría ser mejor en especial el que tiene un cristal al que le da el sol directo y no tiene ventilación.
- 149.Tono muy bien.
- 150.Excelente
- 151.Mejora al internet
- 152.Estaría súper padre que mejoraran el internet ya que aquí la gente lo utiliza activamente, también que hicieran más cubículos
- 153.Sobre todo mejorar el internet
- 154.Todo me parece muy bien
- 155.Muchas gracias por la atención

18. A continuación, externa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.

- 156. Que se nos permita o regresen las áreas de estudio como lo son los cubículos
- 157. Más cubículos y menos goteras por favor. Saludos a Karlita la de la biblioteca de CUAAltos
- 158. Mejor internet
- 159. Faltan cubículos
- 160. Más áreas de descanso cómodas
- 161. Un lugar para descansar y incluso dormir cómodamente
- 162. Un lugar para descansar y incluso dormir cómodamente
- 163. Me gusta mucho, me gustaría que haya más sillones
- 164. Deberían de mejorar el internet
- 165. Mejor el internet D:
- 166. Que tengan más tomos de libros de medicina básica como anatomía:)
- 167. Necesitamos más cubículos ya que la mayor parte del tiempo están ocupado
- 168. Todo muy bien. 👍
- 169. Esta muy bien equipado
- 170. Karla y los demás son un amor de personas, muy amables y atentos



Universidad de Guadalajara
Vicerrectoría Adjunta Académica y de Investigación
Sistema Universitario de Bibliotecas
Unidad de Servicios a los Usuarios