



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 Ciencias Exactas e Ingenierías
Sede Departamento de Ingeniería de Proyectos**



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 226 usuarios encuestados del Centro Universitario de Ciencias Exactas e Ingeniería. Sede Departamento de Ingeniería de Proyectos: 6 académicos, 4 administrativos y 216 alumnos.

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.

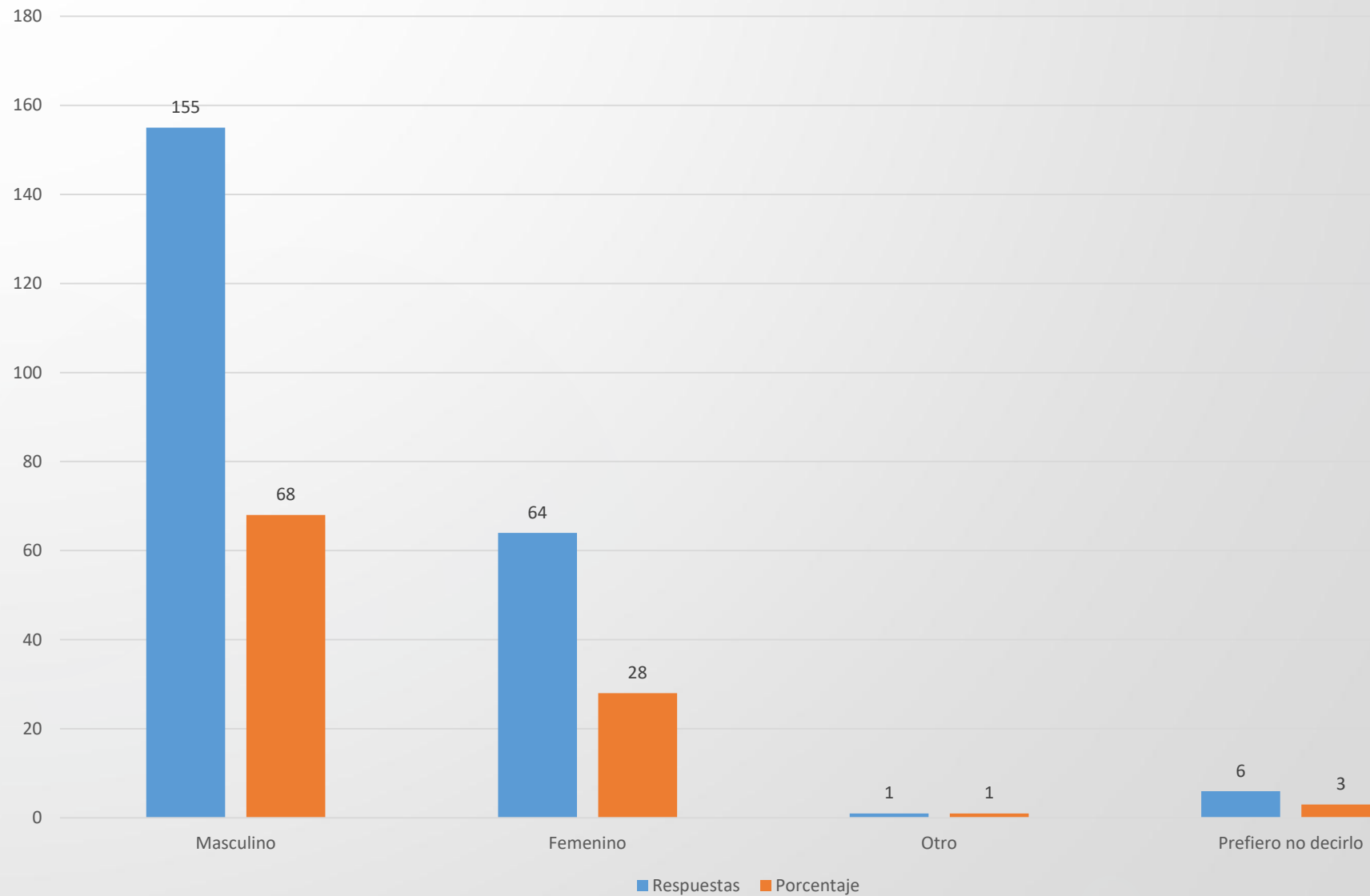


Encuesta de Satisfacción de Usuarios
de las Bibliotecas de la
Universidad de Guadalajara - 2025

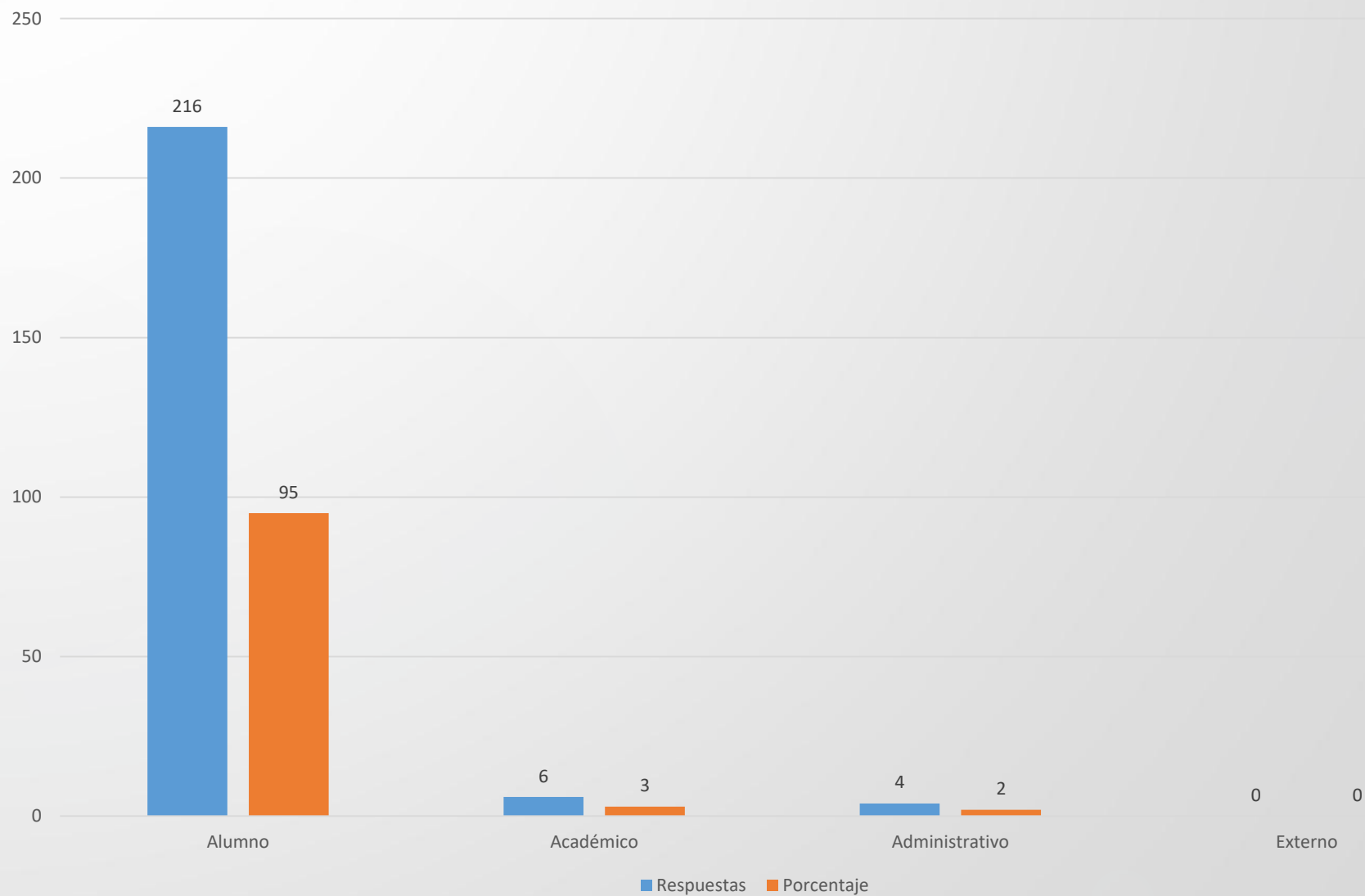
Resultados y gráficas del
Centro Universitario de Ciencias Exactas e Ingeniería
Sede Departamento de Ingeniería de Proyectos
Año 2025

Datos poblacionales

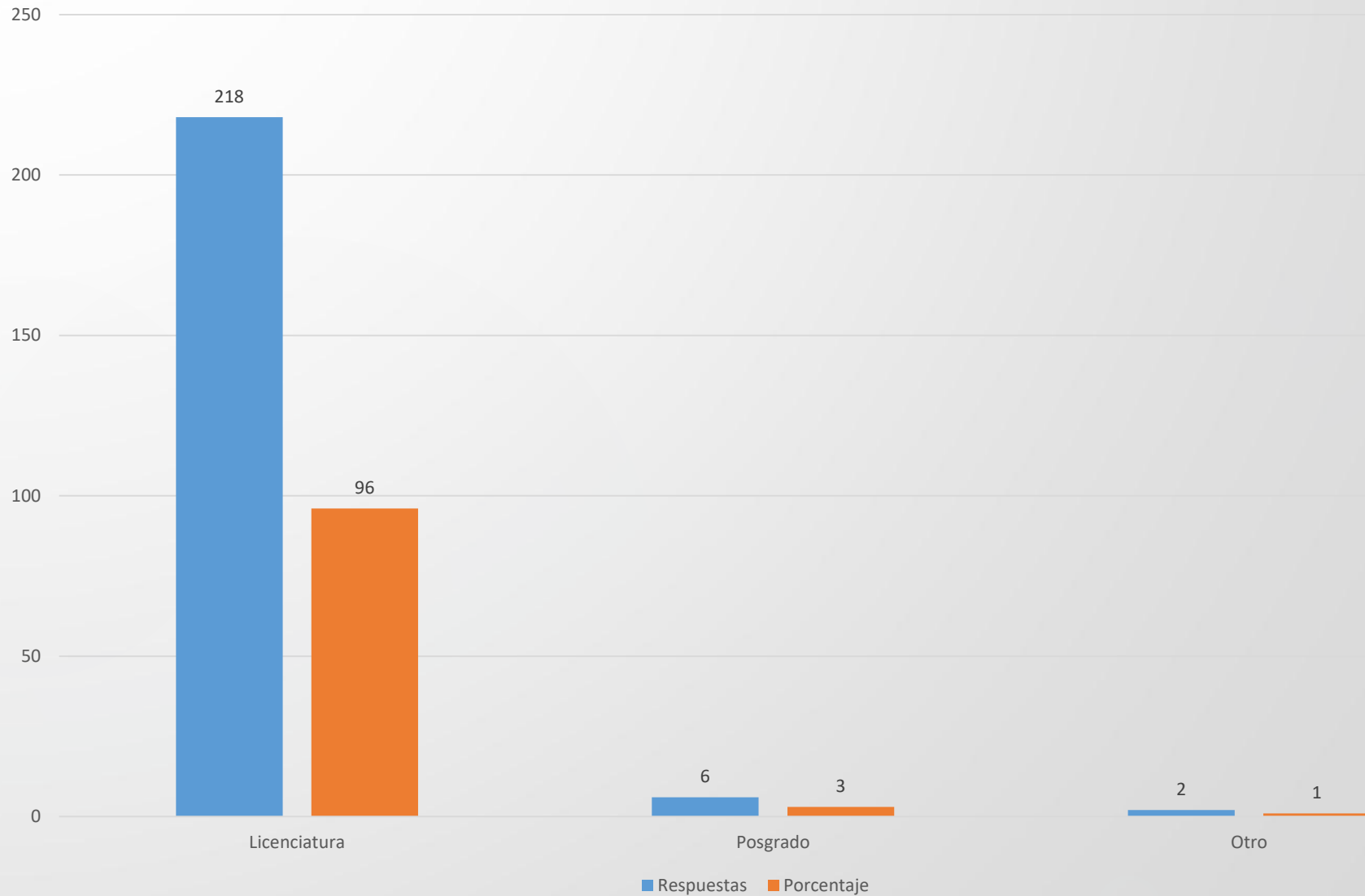
1. Género.



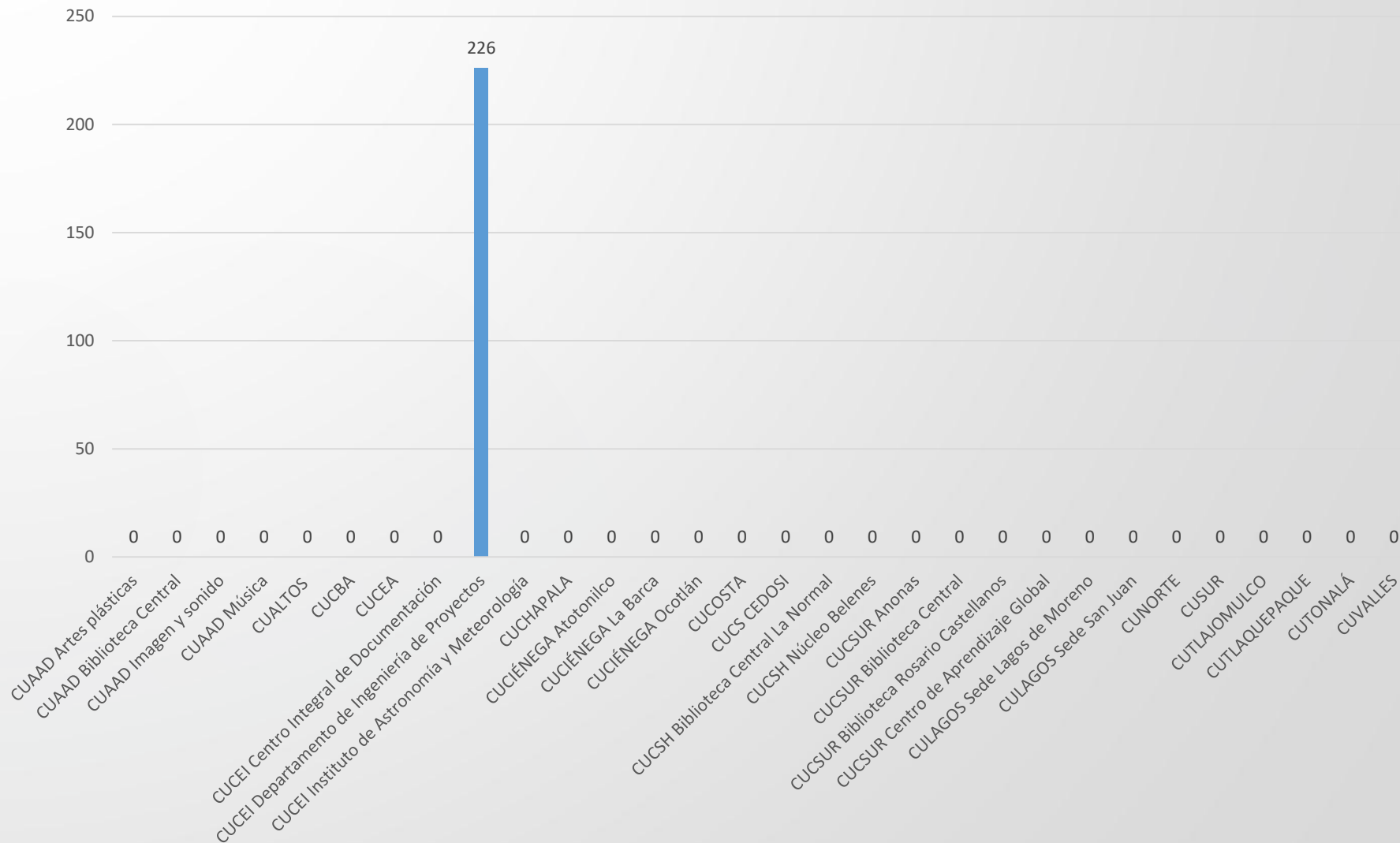
2. Tipo de usuario.



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



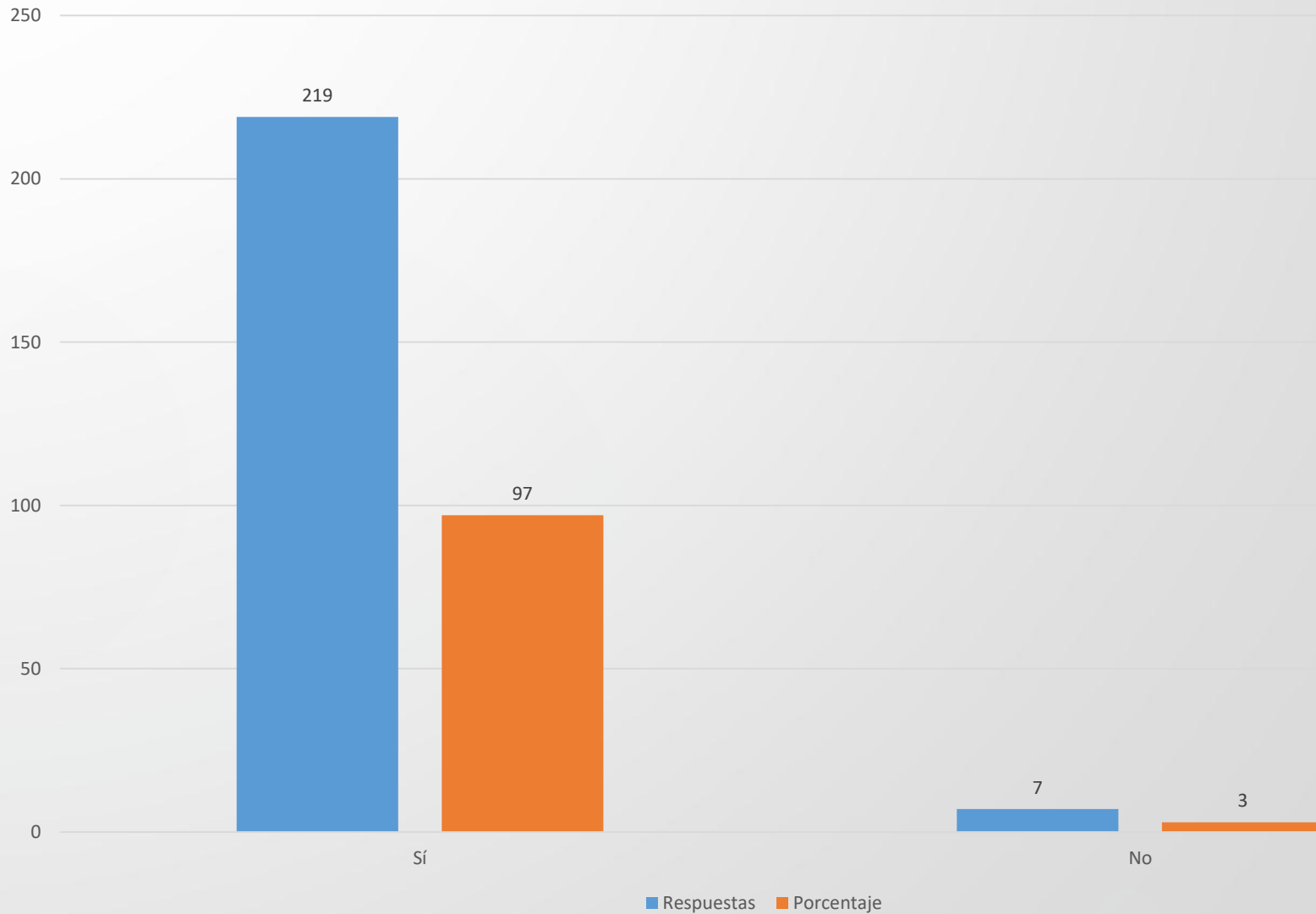
4. Centro Universitario al que pertenece.



■ Respuesta

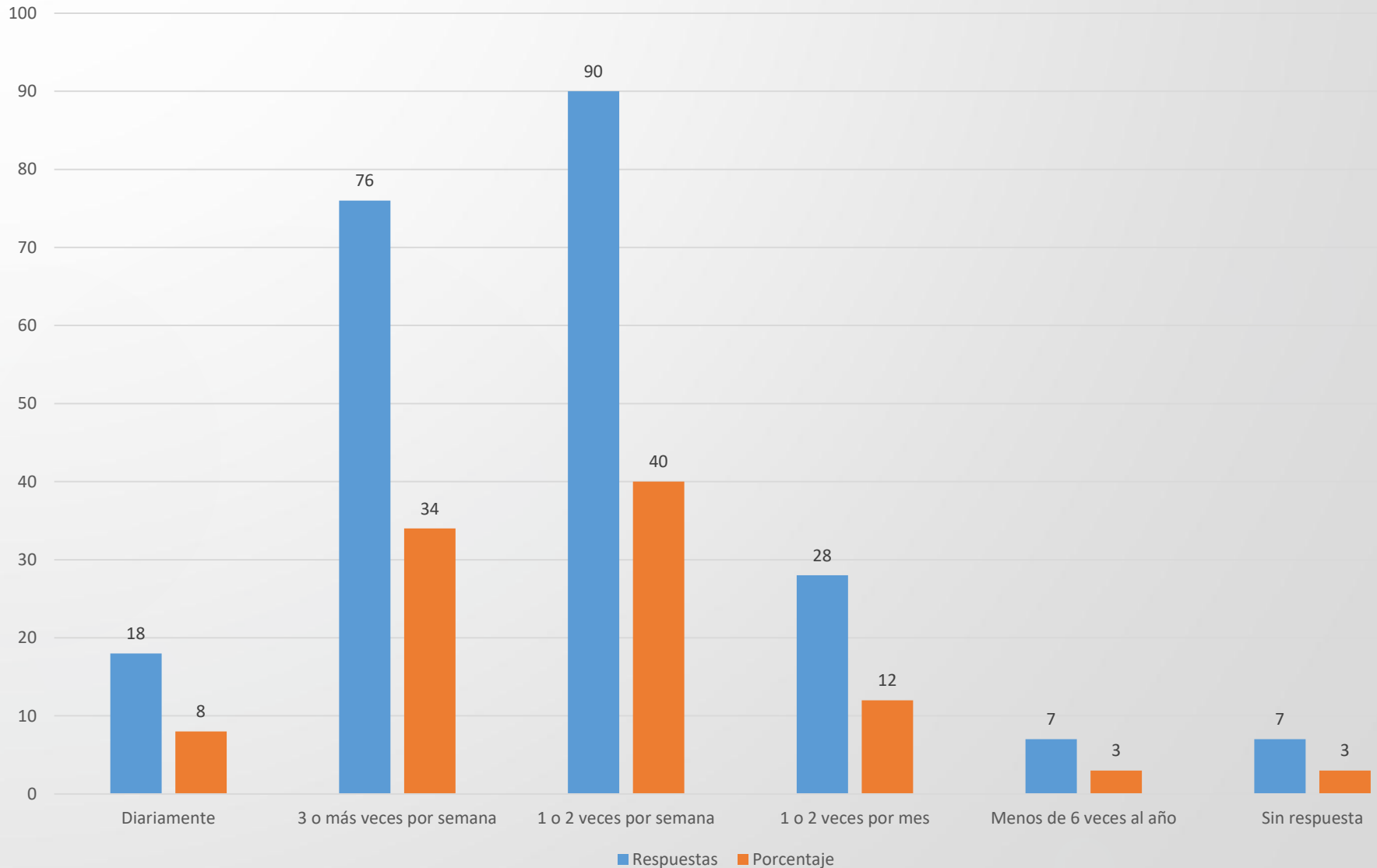
Asistencia a la biblioteca

5. ¿Visitas la biblioteca?



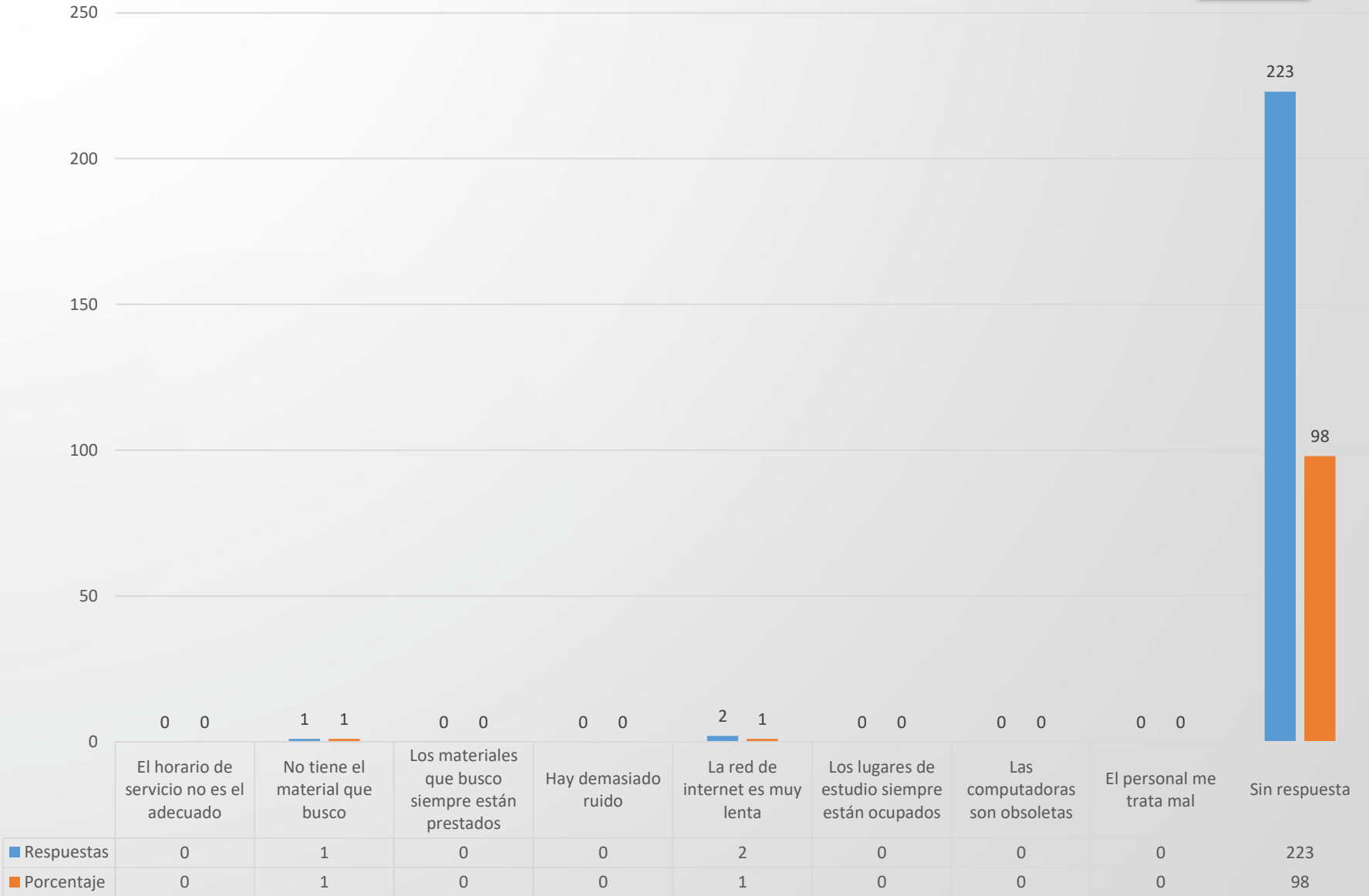
Frecuencia de visitas a la biblioteca

6. ¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca?



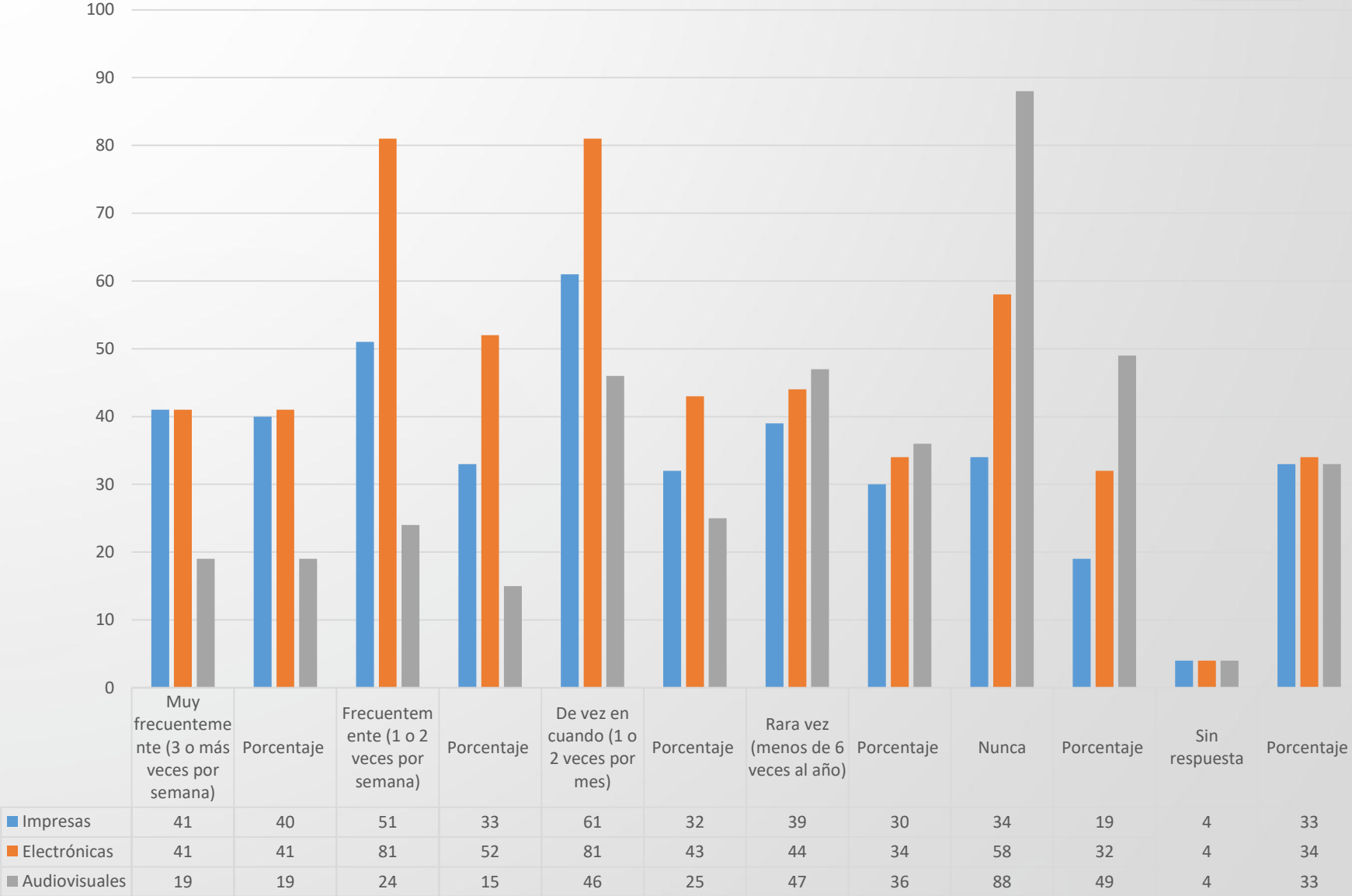
Razones de no visitar la biblioteca

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

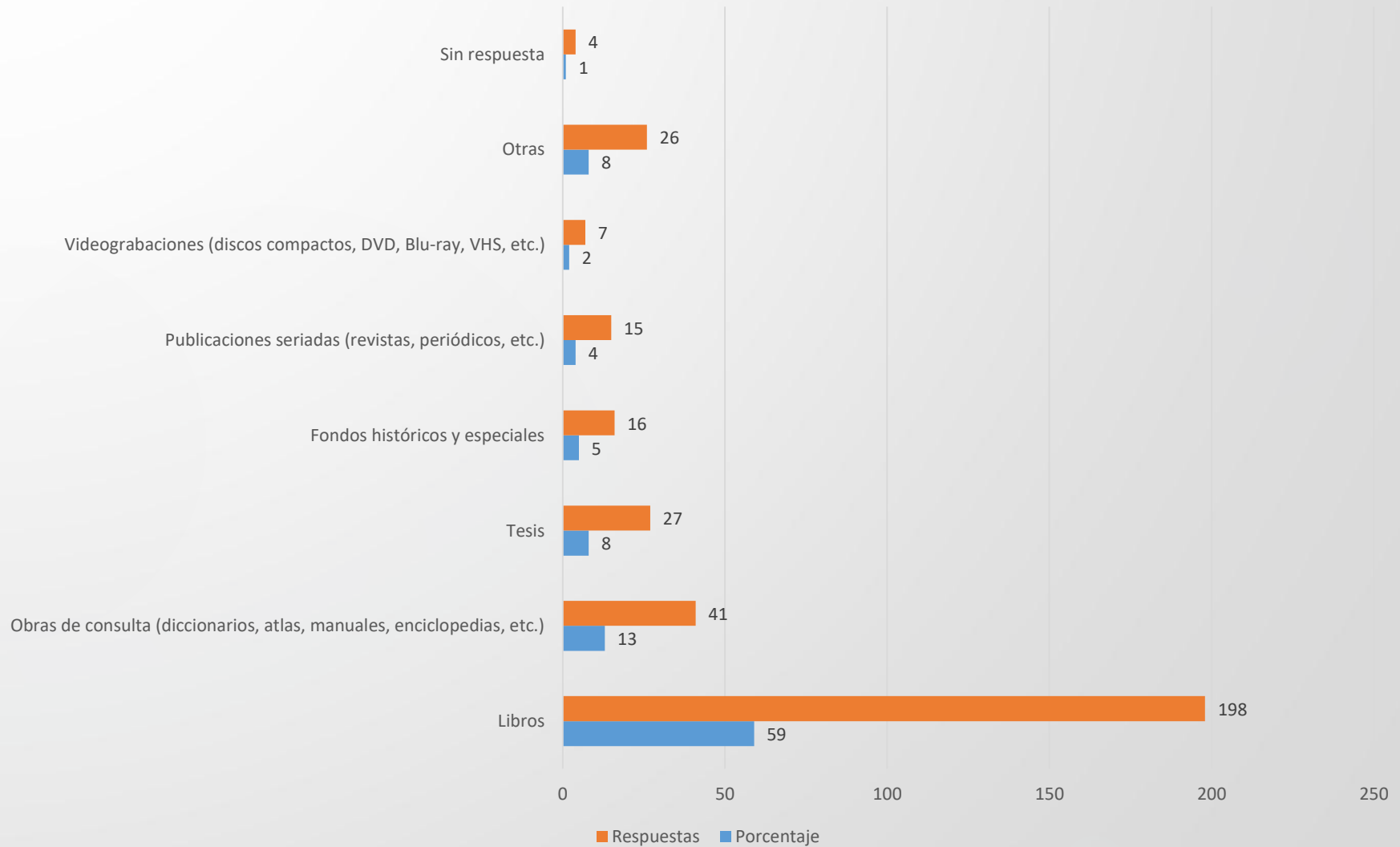


Uso de las colecciones

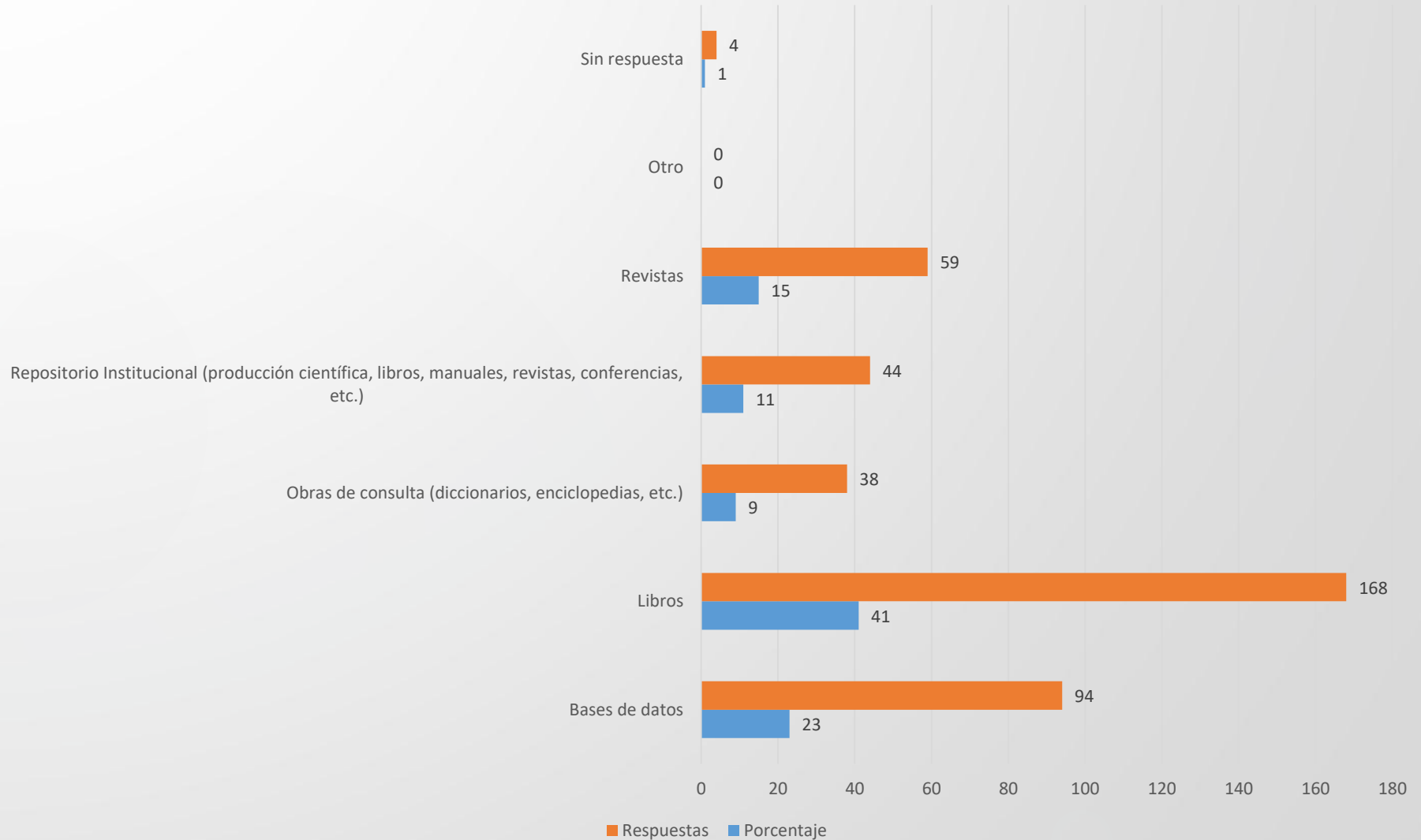
8. Frecuencia en el uso.



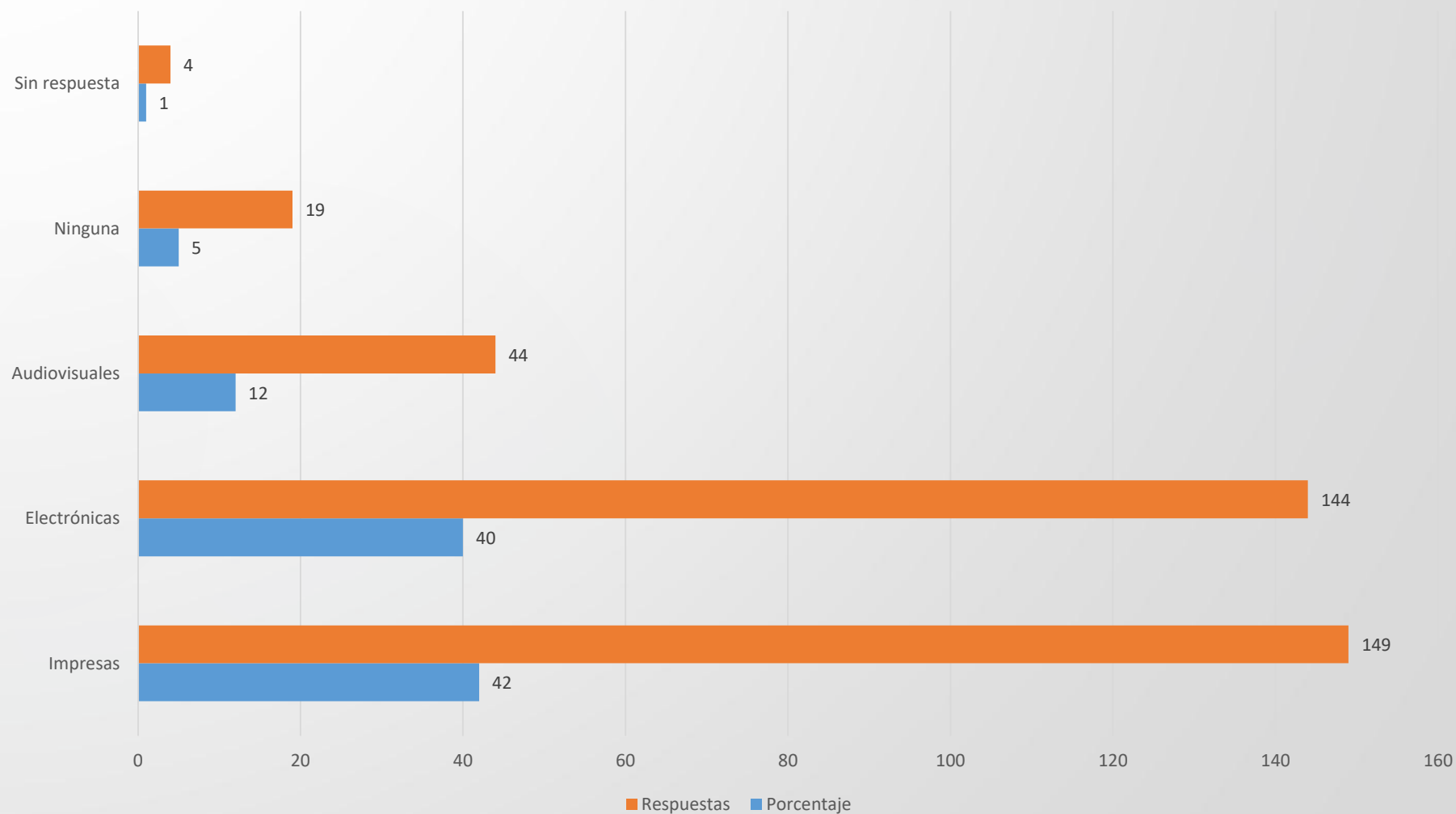
9. Elige las colecciones IMPRESAS o en SOPORTE FÍSICO que utilizas. (Puedes elegir varias opciones)



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

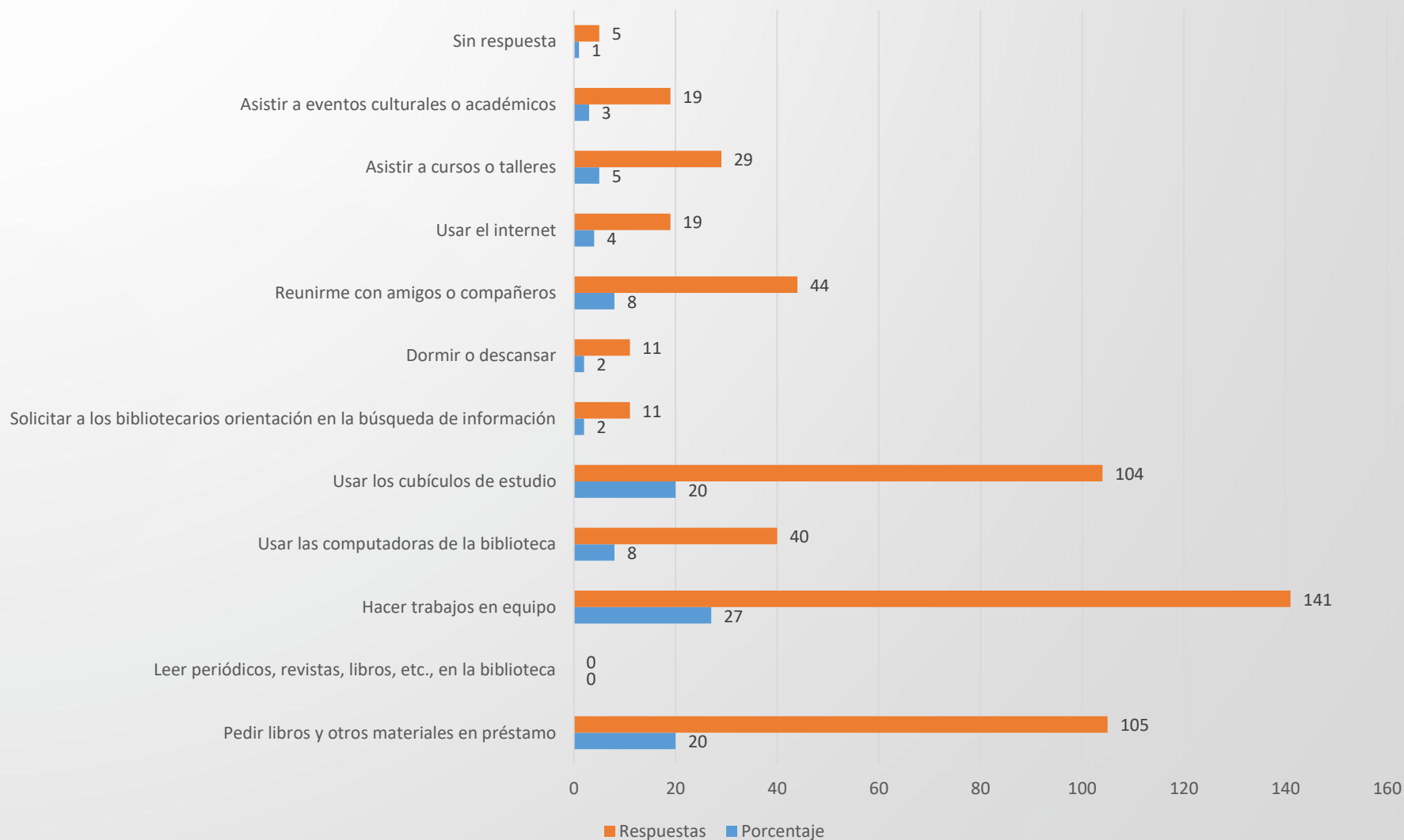


11. ¿Cuáles de estas colecciones cubren tus necesidades de información y te permiten estar actualizado en tu disciplina? (Puedes elegir varias opciones)

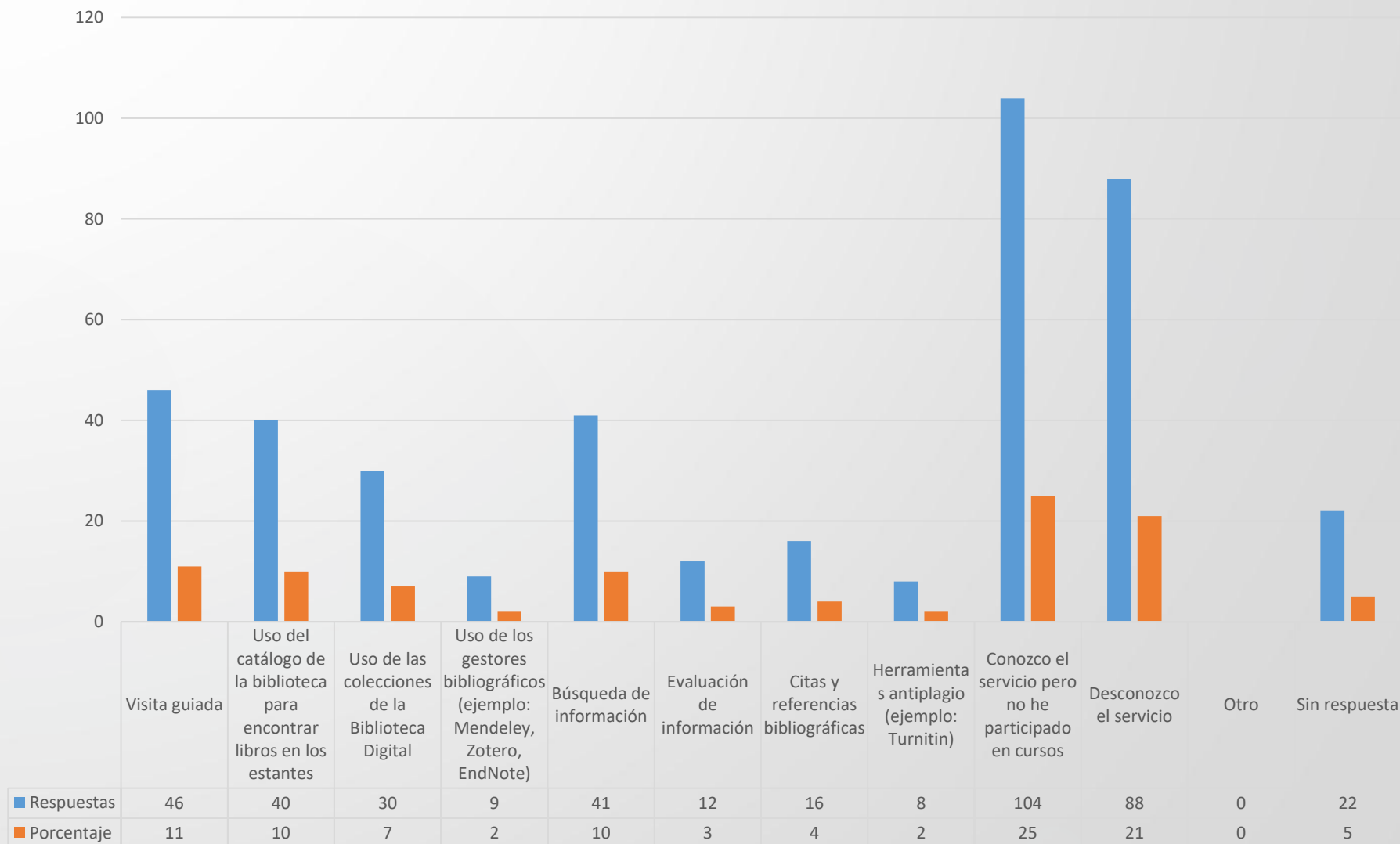


Servicios

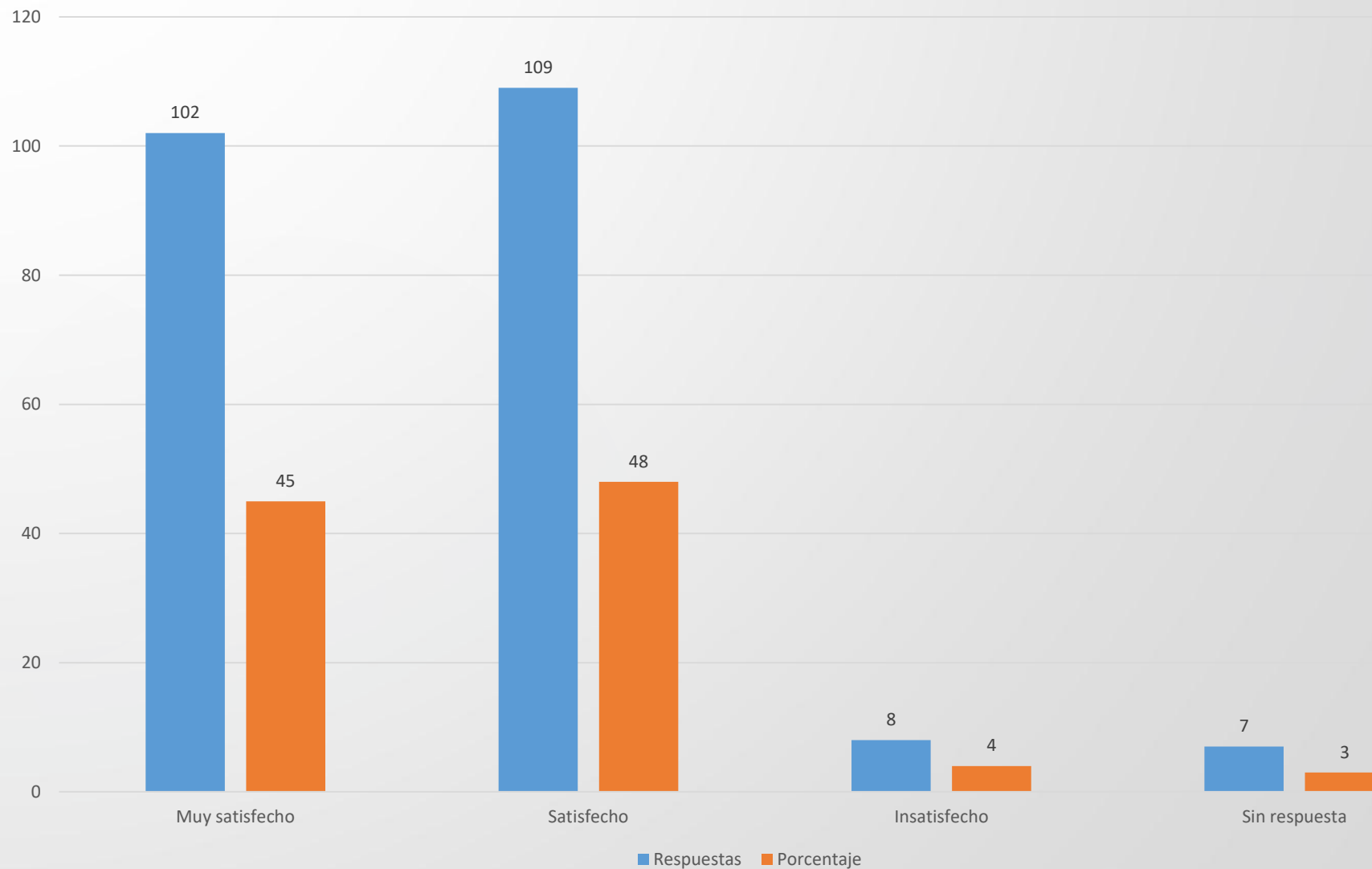
12. ¿A qué acudes a la biblioteca?



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

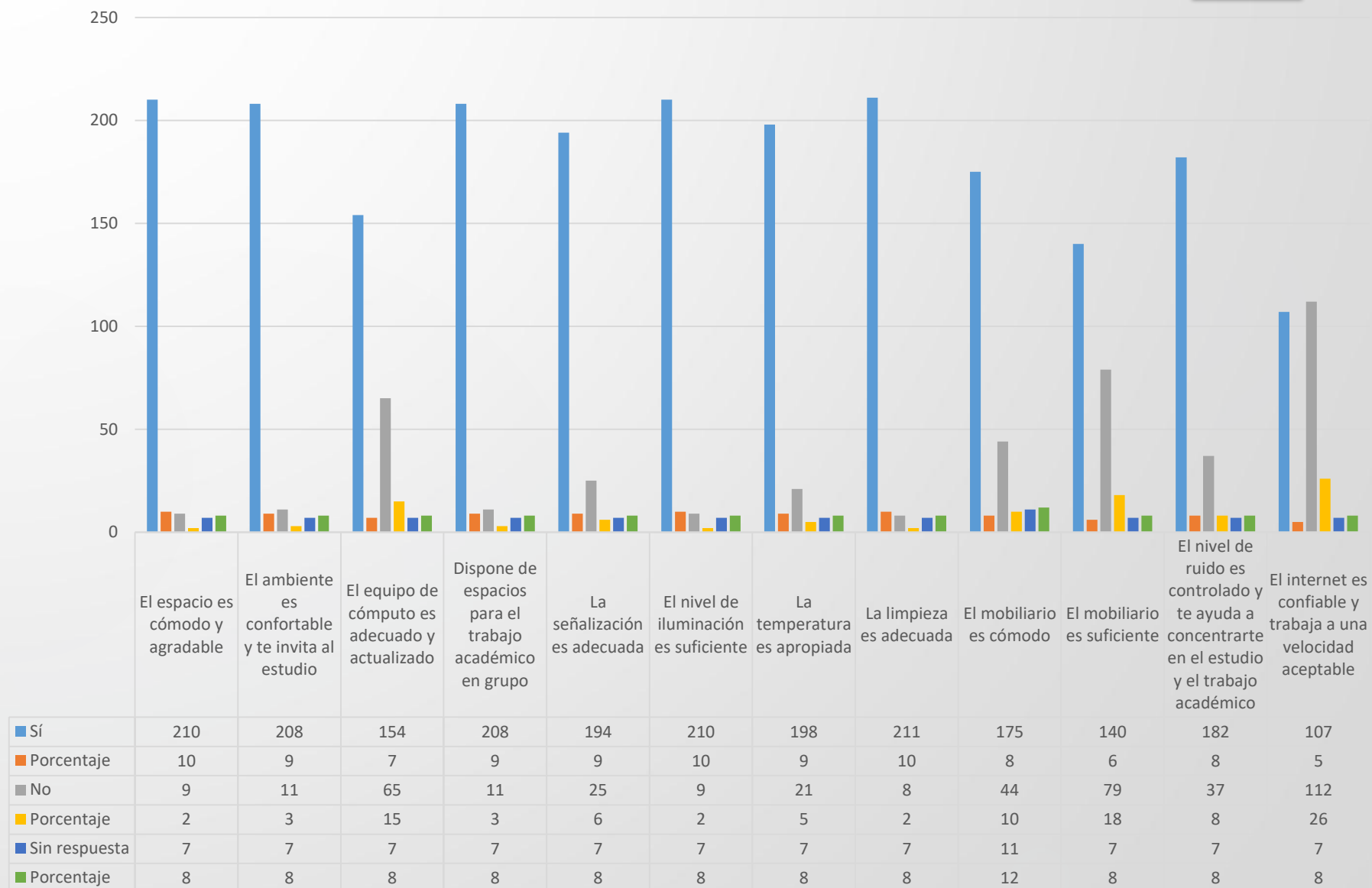


14. ¿Qué tan satisfecho estás con los servicios recibidos?



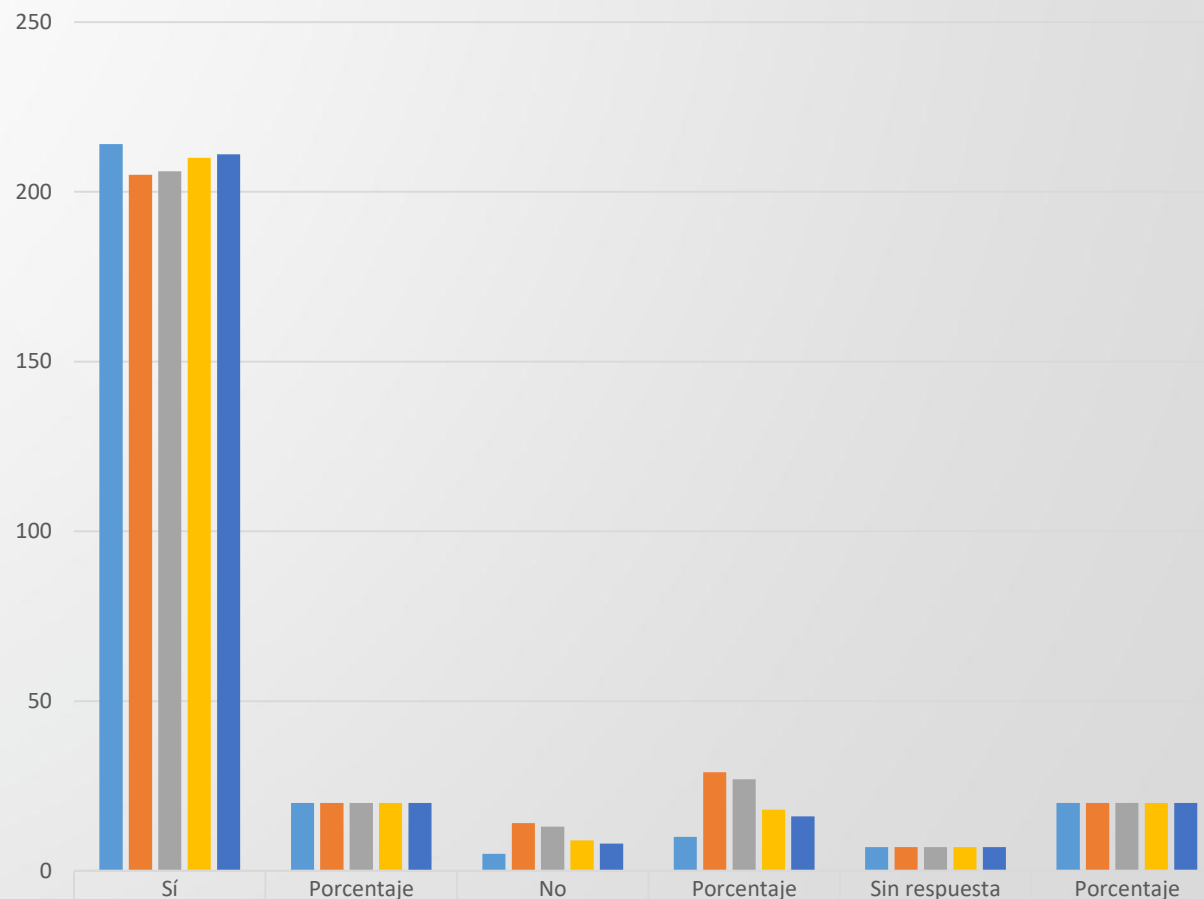
Infraestructura

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	214	20	5	10	7	20
■ La atención recibida fue rápida y eficiente	205	20	14	29	7	20
■ Comprendió mis necesidades individuales de información	206	20	13	27	7	20
■ Solucionó mi necesidad de información	210	20	9	18	7	20
■ Me trató con cortesía y respeto	211	20	8	16	7	20

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. La disposición de las mesas es anticuada y pésima, muchos libros y artículos electrónicos no se pueden descargar de la biblioteca digital y no hay manera de solicitarlos.
2. Ninguno
3. Un gran servicio y un buen lugar de estudio
4. Muy bien servicio
5. Son pocas personas pero sigue siendo eficiente la atención que dan
6. Buen servicio, mejoren el internet
7. La biblioteca es pequeña, se requiere un espacio más amplio para equiparla mejor. Sin embargo, cumple con su función.
8. Es muy bueno aunque se requiere mejorar las colecciones disponibles.
9. Falta material en cuestión de informática y tecnologías
10. En nuestro Departamento de Ingeniería de Proyectos, el area de biblioteca es muy limitada, los volumenes son de buen contenido pero el espacio es deficiente.
11. Creo que las bibliotecas centrales de los centros son excelentes, sin embargo son las Especiales las que requieren mas atención.
12. exelente servicio
13. La verdad, estoy muy satisfecha con los servicios que he encontrado hasta ahora en la biblioteca, todos son muy amables y la información es buena.
14. Tienen un excelente servicio y una gran variedad de material, siempre encuentro lo que necesito aparte que el espacio es muy tranquilo y me ayuda a concentrarme
15. Me gusta mucho estar en biblioteca pues tengo todo a la mano
16. Ta bien
17. No tengo nada más que agregar, siempre he sido atendido bien
18. El personal de la biblioteca está bien capacitado y es muy amable y respetuoso. Los espacios a veces son insuficientes en momentos de alta demanda. Me gustaría que tengan areas más cómodas para leer recreativamente, no necesariamente para el estudio. Las áreas de estudio me parecen satisfactorias.

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.

19. Ninguna
20. Considero que tiene los elementos que nos permiten a nosotros como estudiantes aprender, aunque me parecería interesante si se invirtiera en un piso más, porque a veces está muy lleno
21. Mejoren el internet
22. La verdad es que no tengo alguna queja, los servicios que se brindan son bastante buenos y con una gran atención
23. Buen servicio
24. Todo es bastante adecuado, solo creo que las mesas deberían tener un a mejor conexión a la luz ya que muchas no funcionan y a veces cuando está lleno es difícil conectar la computadora para poder cargarla cuando el espacio que está conectado ya está lleno
25. Creo que el punto de mejora sería el internet y las conexiones de luz ya que a veces no funciona
26. Algo a mejorar sería que hay conectores en las mesas que no funcionan por lo que deben mandar a arreglarlos
27. En general está muy bien, los libros, computadoras a veces algunos contactos no tienen corriente y en veces el internet como que se cae pero bien en general aunque si hay que resolver eso
28. Good
29. Hace falta modernizarse y poner un mejor Internet hay muy pocos espacios para leer y son incómodos, además no hay computadoras de escritorio solo se pueden pedir laptops que algunas no sirven porque no hay internet o porque son muy viejas y no pueden usar los programas que necesita un estudiante de ingeniería
30. Deberían mejorar el internet y los equipos de cómputo, implementarle programas que les sirvan a los estudiantes
31. Mejorar la calidad del internet ya que en horas picos se, y los enchufes para cargar los dispositivos eléctricos a veces no funcionan
32. En general todo está bien, solo que si hubiera mayor espacio para estudiar, ya que a veces siempre esta llena
33. Falta más importancia a la carrera de computación, computadoras para programar y más libros actualizados
34. Me gusta la biblioteca como está actualmente
35. Me gusta el lugar muy comodo y seguro
36. El internet es muy lento
37. Es buena pero falta mobiliario cómodo y suficiente.

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.

38. La verdad es que la biblioteca normalmente la utilizamos para consultar libros o documentos relacionados con la carrera y presenta buena variedad de estos, es un espacio comodo
39. Todo los aspectos están bien pero tengo solo dos quejas, conexión a la luz y la internet. En ocasiones una fila entera de mesas no tienen luz y la internet muchas de las veces no funciona o es demasiado lenta para trabajar.
40. Muchos alumnos no respetan el silencio de la biblioteca (Más que nada siempre son los alumnos de nuevo ingreso) y de vez en cuando se va la luz y el internet se satura por ahí de las 2 pm aprox
41. Está muy bien, solo buscar la manera de que allá más lugares y no apretados
42. Está muy bien, solo buscar la manera de que allá más lugares y no apretados
43. El principal inconveniente es la inestabilidad del internet la mayoría del tiempo estando dentro. En general también suele haber problemas en los tomacorrientes que no funcionan en distintas mesas para enchifar los equipos, básicamente que no conducen electricidad a ellos.
44. Buen espacio de biblioteca, algunas veces problemas con el internet
45. Regresen los sillones para dormir, no es posible que la biblioteca de cucea se mejor que está por muchas cosas, siendo este un centro universitario para ingenierías.
46. Pues a mí me parece bien el servicio que dan en la biblioteca, de primeras no se me ocurre algo que se pueda mejorar
47. Son útiles, la biblioteca es grande y con buen material
48. Son buenos y cumplen con las necesidades estudiantiles
49. Me parece correcta
50. Son muy buenos, el ambiente de estudio y trabajo satisface mis necesidades y se logra realizar tareas o estudiar debido a sus espacios tranquilos
51. Son de una calidad decente, sin embargo, las areas de oportunidad en el servicio de Internet considero que pueden mejorar
52. Que el ambiente esté más frío, el mobiliario actualizarlo y que te dejen retirar libros con la credencial virtual
53. Todo esta Bien expto la señal de internet que llega en El area de escritorios Al entrar a la biblioteca, da como dos linea's maximo,
54. En general buena
55. Les falta internet que sirva todo el tiempo, la calidad fluctúa mucho

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.

- 56. En general es una muy buena área, lo único que me gustaria que implementarán seria mas espacio, porque voy seguido y no hay espacio tengo que dar varias vueltas.
- 57. Todo está de manera correcta
- 58. Control de ruido, distribución de los lugares de manera más cómoda y eficiente, revisar el acomodo de los libros
- 59. Asientos más cómodos, mejor distribución en las mesas de trabajo y control de ruido
- 60. Estaría bien que mejoraran el internet y pusieran sillones
- 61. Me parece correcto las formas de actuar de cada uno de ellos
- 62. Ninguna
- 63. No hago uso tan frecuentemente del material en la biblioteca, pero el lugar es cómodo, silencioso y con buen internet para llevar a cabo cualquier pendiente durante las tan comunes horas libres sorpresa en la universidad.
- 64. Me encanta la verdad es un lugar más cómodo para venir a estudiar y hacer mis tareas
- 65. Nada
- 66. Mi area de interés es la tecnologia, he visto muchos libros obsoletos, el campo de la tecnologia es cambiante seria bueno tener libros actualizados.
- 67. El uso de cubículos deberían de aceptar la credencial digital de LEO
- 68. Deberían de dejar usar los cubículos a un grupo de alumnos solo con dejar nombre y codigo de alumno para poder trabajar más cómodamente en grupos y también mejorar la conexión a internet. Usualmente en horas de clase está muy transitado
- 69. Mi única observación, es que deberían actualizar el control de los cubículos, porque no es posible que la credencial digital emitida por la misma universidad, no te avale para hacer uso de ese servicio. Incluso si mis otros compañeros tienen su credencial física, deban excluirme por no tenerla yo físicamente.
- 70. En lo personal, el servicio con el cual se me ha atendido siempre es con respeto, y eficiencia a la hora de aclarar mis dudas, si acaso solo mejoraria un poco el internet que llega un poco lento a algunas partes de la biblioteca, pero de ahi en más todo bien
- 71. En general muy buena, aunque faltan muchos libros de temas variados, algunos donde solo existen un par de ejemplares y otros donde no queda ni uno solo. Más personalmente me gustaría que amplíen la sección de literatura universal, tengan más clásicos, a su vez aumenten el número de cubículos y mobiliario.

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. Espacio cómodo
- 73. Mejora la conexión a la red de Wifi, y la temperatura en tiempo de invierno
- 74. Los espacios entre mesas son muy reducidos dificultando el paso
- 75. Me parecen buenos en general, aunque falta información o talleres para saber utilizar los espacios y materiales
- 76. Mejora en el internet y estado del mobiliario
- 77. Debe haber un internet mejor, no jala chido
- 78. El servicio de internet este más rápido y las laptops esten actualizadas
- 79. Deberían haber zonas de descanso para los estudiantes, otros centros universitarios lo tienen, además de también debería haber sistemas de computo, somos carrera de Ingenierías, como es posible que CUCEA tenga computadoras mac para el uso de los estudiantes y nuestra área siendo tecnologías no lo tenga?
- 80. En mi opinión hacen falta lugares, el internet es muy lento o a veces ni siquiera conecta
- 81. Todo bien
- 82. mobiliario más cómodo para los estudiantes
- 83. A veces falla la luz o el sistema, fuera de eso esta bien
- 84. Mjy bien, pido mejoras a la disponibilidad del Internet.
- 85. Buen servicio, solamente que el internet falla mucho
- 86. Creo que es un espacio bastante agradable y util, tanto de manera academica como social
- 87. Menos personajazos y más respeto
- 88. Casi todo en la biblioteca está bien, el único el problema es el internet porque no siempre agarra bien
- 89. Tan chidos
- 90. En general está muy bien pero para la gente que ocupa el internet para hacer tarea queda mucho a deber
- 91. El internet es una mierdaaaaaa
- 92. Todo está perfecto, solo en los cubículos de estudio casi no llega el internet
- 93. Muy eficientes
- 94. Todo perfecto pero el servicio de internet es lento
- 95. Son excelentes y sirven para el estudio de los alumnos
- 96. Todos los servicios de la biblioteca son buenos
- 97. Ta bonito :)

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.

98. Inmobiliario más comodo
99. Excelente servicio, solo que el internet se satura cuando hay demasiadas personas
100. Todo bien, solo el internet a veces falla cuando ando lo necesito
101. Es necesario una mejor iluminación, la iluminación del techo es anticuada ilumina de forma no uniforme los espacio de lectura, creando molestos espacios muy luminosos y sombras molestas. El internet es de pésima calidad(continuas desconexiones, tiempos con nula conexión a internet, muy poca velocidad de carga y descarga de contenido) , todo esto hace a la biblioteca un espacio no tan apto para una buena experiencia de trabajo y/o estudio.
102. Son buenos, si arreglaran los cubiculos para que todos los conectores sirvieran estaría muy bien
103. Hacen falta áreas de descanso
104. Pongas pufff por favor, más áreas de descanso lit dormir
105. No he usado varios de los servicios de la biblioteca así que no podría opinar sobre ello. En cuanto a la comodidad está bueno el ambiente. Lo único malo es que el internet se va constantemente y muchos enchufes no sirven.
106. .
107. Me agrada el lugar ,muy cómodo
108. En general el trabajo de la biblioteca es muy bueno y es una opción muy viable si quieres descansar o hacer tareas que en tus horas libres
109. Solo me gustaría que guardaran mas silencio para poder estudiar mejor
110. Me parece muy bien, pero si hubiera lugares donde recostarte sería perfecto
111. Mejorar el internet y la comodidad de las sillas hay veces que uno esta de tres horas y cansa la espalda
112. Necesita un mejor servicio de Internet acwces se satura demasiado
113. Me parece muy limpio y ordenados los espacios y en general está increíble.
114. Los servicios de la biblioteca es buena ckn buen servicio y con buen ambiente ts to de estudio colo de trabajo y oscio
115. Un lugar solo para descansar sin estorbar a los que van a estudiar o hacer alguna actividad

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.

- 116. Le falta más internet con más velocidad y alcance y que los conectores de luz estén siempre en funcionamiento
- 117. Las instalaciones me parecen de lo mejor, solamente la velocidad de Internet en algunos puntos de la biblioteca es ineficiente
- 118. Me encanta la biblioteca, lo que no me encanta es que hay alumnos que vienen a cotorrear haciendo MUCHO ruido, creo que deberían controlar mejor eso.
- 119. Seria mejor que mejoraran el internet, se sobre satura, se traba y es difícil hacer investigaciones o ver video
- 120. Es una buena estadía de estudio la biblioteca solo que en estas últimas visitas ha estado mucho más ruidoso el lugar, no he encontrado muchos libros que me recomiendan y el internet va muy lento. De ahí en más todo está perfecto
- 121. Está chido
- 122. todo está perfecto
- 123. Muy buena
- 124. Todo esta bien con los muebles, solo que varios de los enchufes de estos no funcionan
- 125. La biblioteca cuenta con los espacios necesarios que fomentan el estudio, el personal lo poco que he interactuado se comporta amable y atento, las colecciones no tengo un uso frecuente ya que uso más la biblioteca virtual y las demás áreas están bien aunque siempre se pueden mejorar, como espacios centrados para tomar clases virtuales
- 126. El personal es muy amable, siempre me han ayudado y me gustaría que siguieran así
- 127. Debería haber un área donde permitan ingerir alimentos mientras uno estudia
- 128. El silencio es grato, deberían de poner lugares especiales para que esté en absoluto silencio o mesas que sean exclusivas para estudio y que no haya ruido de pláticas ajenas
- 129. todo muy bien en cuanto a limpieza y orden, solo considero que faltaría agregar más espacio para sentarse
- 130. Bueno
- 131. Falta una mejor conexión a internet somos demasiadas personas utilizándolo y tarda en cargar las páginas webs
- 132. Buenos 👍
- 133. El servicio cumple y es perfecto

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. el servicio fue placentero, lo unico que me gustaria cambiar es que algunos alumnos desconectan las mesas y ya no se energizan los enchufes al final de las mesas, ¿quizás hay alguna manera de asegurarlos?
- 135. Buen servicio, solo que en ocasiones se les va la luz y el internet llega a fallar
- 136. Creo que en general es un muy servicio, lo único es que el internet es lento, inestable y en ciertas horas imposible de usar debido a la saturación de la red
- 137. No tengo ninguna queja o sugerencia, estoy satisfecha con los servicios
- 138. Esta todo bien, a excepción de que no todos los enchufes funcionan y hay veces que hay mucho ruido
- 139. Más equipos de cómputo
- 140. Satisfactorios
- 141. Me agrada ir a la biblioteca a hacer mis trabajos ya que es un lugar muy tranquilo en el cual tengo a la mano todl lo que pueda necesitar al momento de hacer un trabajo(libros Internet y comodidad)
- 142. En general me parece adecuada la manera en que se tiene el manejo y cuidado de la biblioteca, el único inconveniente sería la calidad del wifi ya que a mi parecer es muy lento o a veces nulo
- 143. Buen lugar para estudiar y hacer tareas
- 144. Todo bien me ha encantado tanto la infraestructura como el material que te brindan y la atención que te dan
- 145. No tengo nada que externar rsoecro a los servicios bibliotecarios, realmente todas las ocasiones que vengo me parece muy agradable y confortable para mis actividades diarias.
- 146. Me gustaria que las tomas de corriente de todas las mesas funcionaran
- 147. Que pongan enchufes
- 148. Solo hacer lo posible para que todas las mesas tengan o sirvan la conexión de la luz
- 149. Me gusta todo en general de la biblioteca
- 150. Es muy buen servicio
- 151. Estan bien
- 152. Muy buen servicio
- 153. T



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