

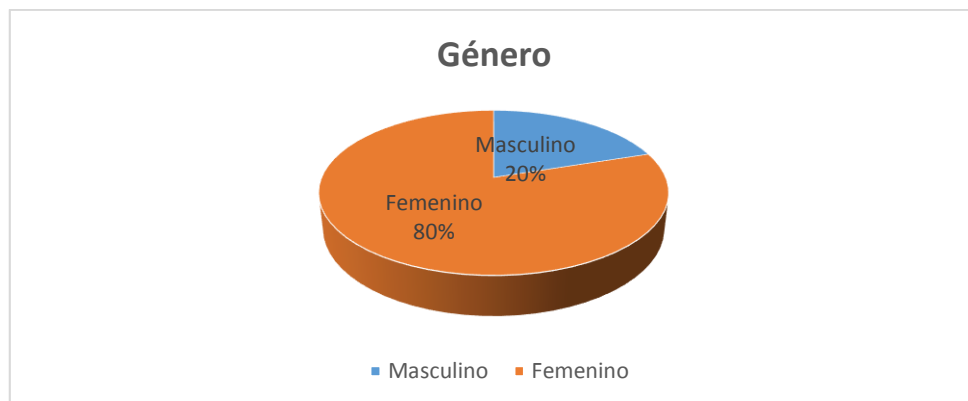
**ANÁLISIS GENERAL DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES, REALIZADA A UNA MUESTRA DE 180 USUARIOS.**

Este informe se ha elaborado con la información obtenida a través de un cuestionario, con un total de 16 preguntas, que se ha diseñado específicamente para los usuarios de la Biblioteca de la U.A.C.E. para obtener información sobre la percepción sobre los servicios que tienen los usuarios de la Biblioteca. A continuación se presentan los resultados obtenidos de cada pregunta.

**Pregunta 1**

**Género**

| <b>Pregunta 1</b> |                         |                           |
|-------------------|-------------------------|---------------------------|
| <b>Género</b>     | <b>Result. Absoluto</b> | <b>Result. Relativo %</b> |
| Masculino         | 36                      | 20                        |
| Femenino          | 144                     | 80                        |
| Total             | 180                     | 100                       |

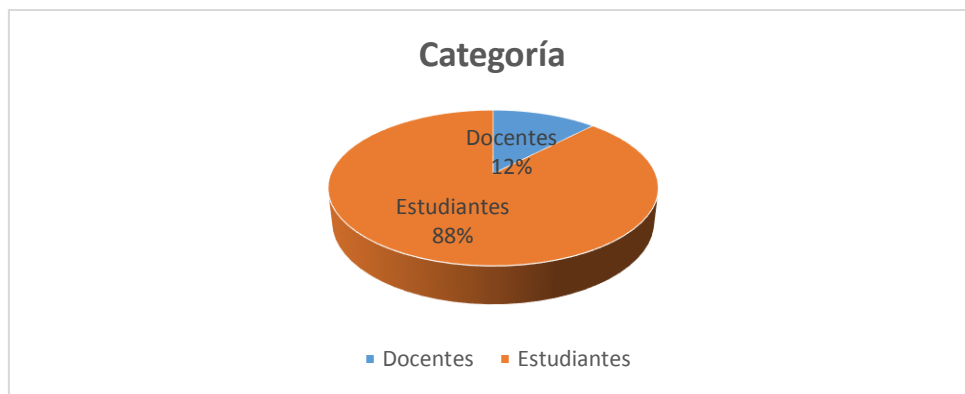


**Interpretación:** De los **180** usuarios encuestados que visitaron la Biblioteca el **80%** son de género femenino que son 144; y el **20%** que son 36 fueron masculino.

## Pregunta 2

### Categoría de usuario

| Pregunta 2  |                  |                    |
|-------------|------------------|--------------------|
| Categoría   | Result. Absoluto | Result. Relativo % |
| Docentes    | 22               | 12,22              |
| Estudiantes | 158              | 87,78              |
| Total       | 180              | 100                |

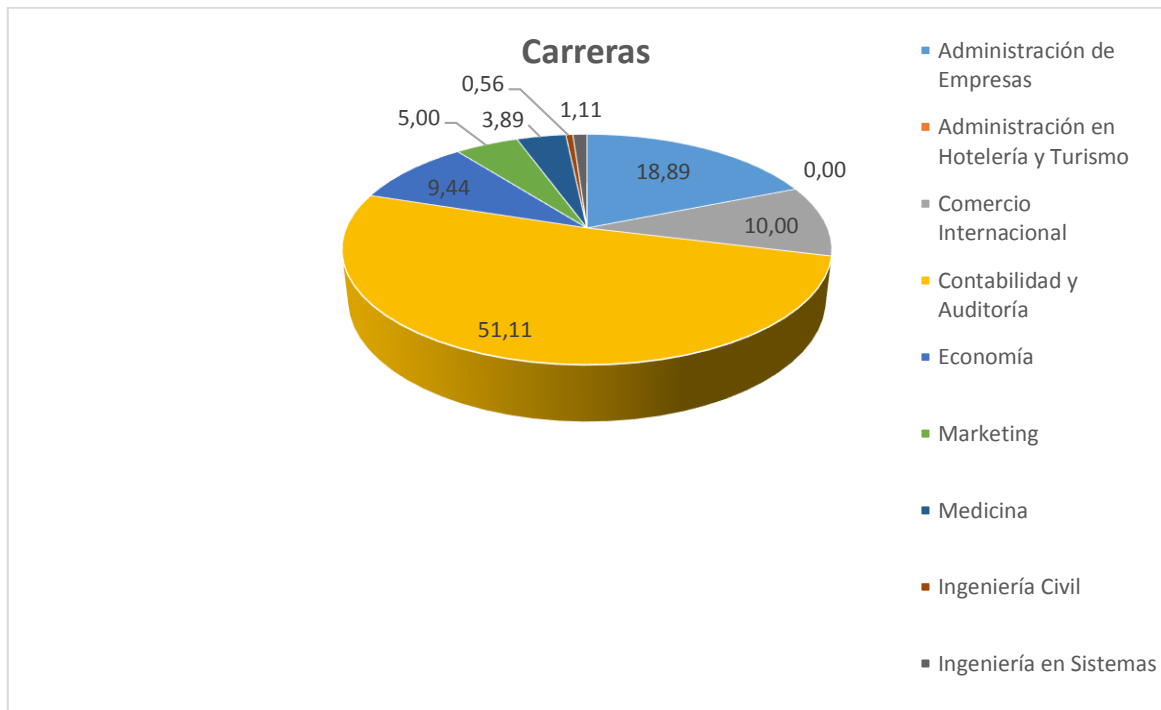


**Interpretación:** La categoría **estudiantes** visitan la biblioteca en mayor cantidad con un **88%** que son **158** y los **docentes** con un **12%** que son **22**

### Pregunta 3

#### Carreras.

| Pregunta 3                            |                  |                    |
|---------------------------------------|------------------|--------------------|
| Categoría                             | Result. Absoluto | Result. Relativo % |
| Administración de Empresas            | 34               | 18,89              |
| Administración en Hotelería y Turismo | 0                | 0,00               |
| Comercio Internacional                | 18               | 10,00              |
| Contabilidad y Auditoría              | 92               | 51,11              |
| Economía                              | 17               | 9,44               |
| Marketing                             | 9                | 5,00               |
| Medicina                              | 7                | 3,89               |
| Ingeniería Civil                      | 1                | 0,56               |
| Ingeniería en Sistemas                | 2                | 1,11               |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>180</b>       | <b>100</b>         |

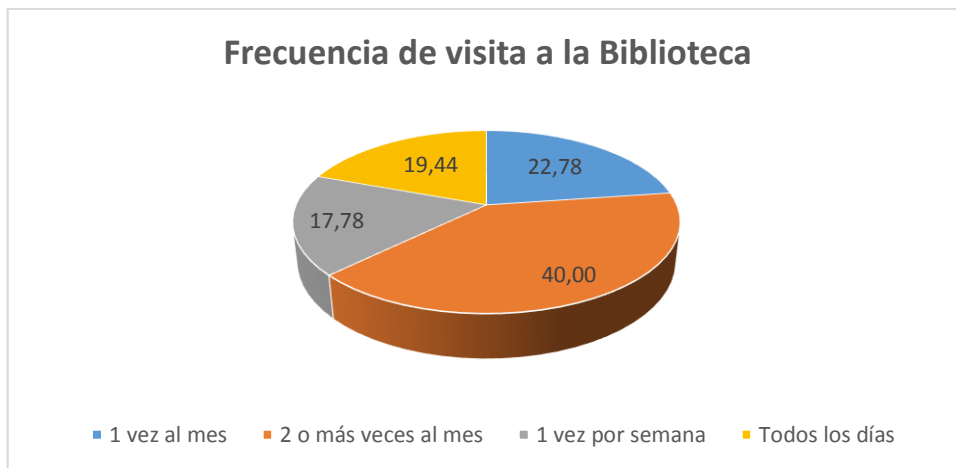


**Interpretación:** De los 180 encuestados, 92 usuarios fueron de la carrera de **Contabilidad y Auditoría** que equivale al **51,11%**; seguido por los estudiantes de **Administración de Empresas** con un **18,89%** que son 34; luego 18 encuestados que equivalen a un **10%** fueron de la carrera de **Comercio Internacional**; **Economía** con un **9,44%** que son 17; el resto de usuarios fueron de **Marketing, Medicina, Ingeniería Civil e Ingeniería en Sistemas** con un **10,56%** que fueron 19 encuestados.

**Pregunta 4.**

**¿Con qué frecuencia utiliza la Biblioteca?**

| <b>Pregunta 4</b>           |                         |                           |
|-----------------------------|-------------------------|---------------------------|
| <b>Frecuencia de visita</b> | <b>Result. Absoluto</b> | <b>Result. Relativo %</b> |
| 1 vez al mes                | 41                      | 22,78                     |
| 2 o más veces al mes        | 72                      | 40,00                     |
| 1 vez por semana            | 32                      | 17,78                     |
| Todos los días              | 35                      | 19,44                     |
| <b>TOTAL</b>                | <b>180</b>              | <b>100</b>                |

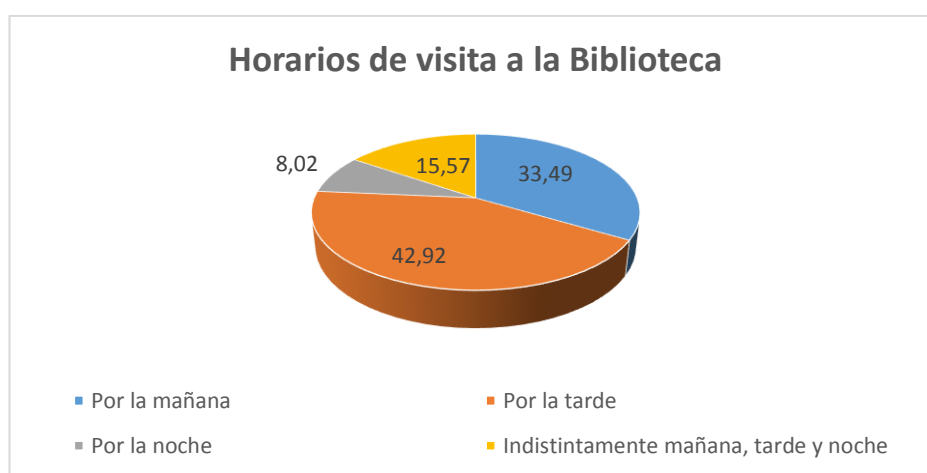


**Interpretación:** La frecuencia en que más visitan la Biblioteca es de **2 o más veces al mes** con un resultado del **40%** que son 72 personas; luego **una vez al mes** con el **22,78%** que son 41; el **19,44%** que son 35 visitan **todos los días** la Biblioteca; mientras que el **17,78%** que son 32 visitan la Biblioteca **1 vez por semana**.

## Pregunta 5

¿En qué horario utiliza la Biblioteca?

| Pregunta 5                              |                  |                    |
|---|------------------|--------------------|
| Horario de utilización de la Biblioteca | Result. Absoluto | Result. Relativo % |
| Por la mañana                           | 71               | 33,49              |
| Por la tarde                            | 91               | 42,92              |
| Por la noche                            | 17               | 8,02               |
| Indistintamente mañana, tarde y noche   | 33               | 15,57              |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>212</b>       | <b>100</b>         |

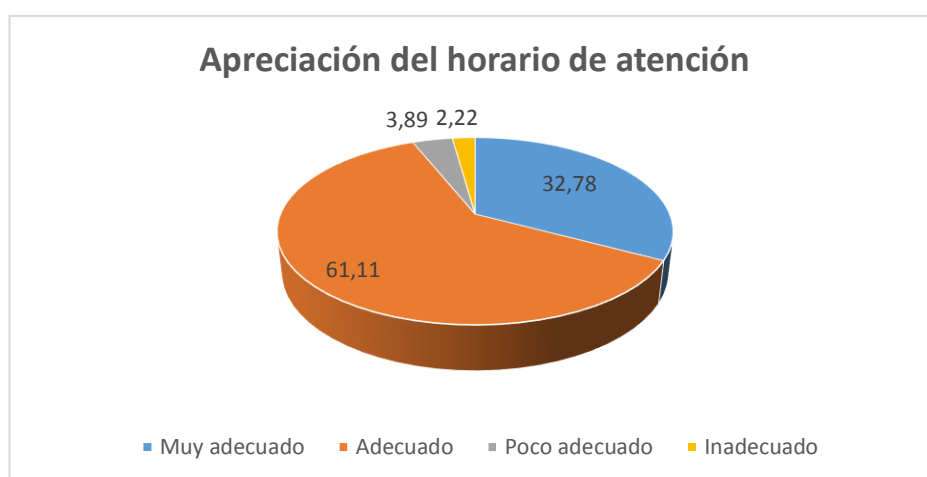


**Interpretación:** Esta pregunta es multiopcional, de los 180 encuestados los resultados reflejan que el **42,92%** de los encuestados que son 91 visitan la Biblioteca **por la tarde**; mientras que el **33,42%** que son 71 usuarios visitan la Biblioteca **por la mañana**; Indistintamente mañana, tarde y noche con un **15,57%** y el **8,02%** visitan la Biblioteca **por la noche**.

## Pregunta 6

¿Cómo considera el horario de atención de préstamo de la Biblioteca?

| Pregunta 6                              |                  |                    |
|---|------------------|--------------------|
| Horario de utilización de la Biblioteca | Result. Absoluto | Result. Relativo % |
| Muy adecuado                            | 59               | 32,78              |
| Adecuado                                | 110              | 61,11              |
| Poco adecuado                           | 7                | 3,89               |
| Inadecuado                              | 4                | 2,22               |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>180</b>       | <b>100</b>         |

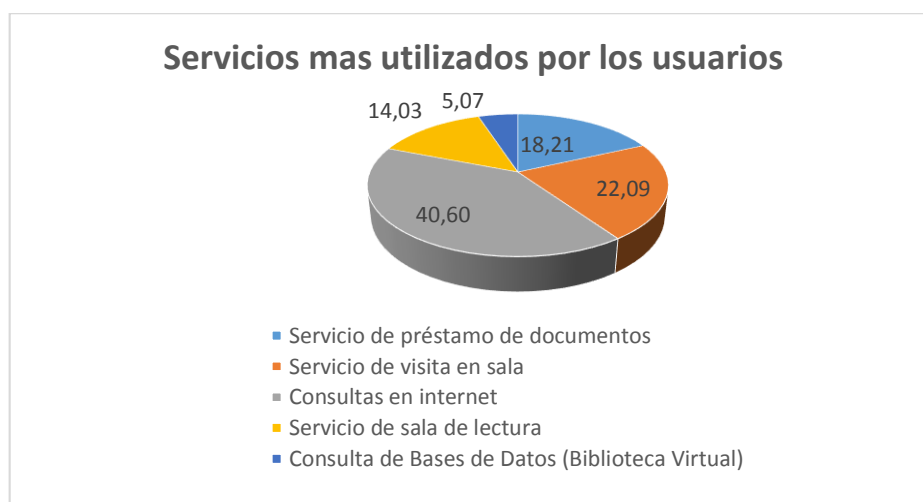


**Interpretación:** El horario de atención en la Biblioteca es de 08h00 hasta las 22h00, y el **61,11%** que son 110 encuestados les parece **adecuado**; el **32,78%** que son 59 les parece **muy adecuado**; el **3,89%** le parece **poco adecuado** y el **2,22%** que son 4 encuestados les parece **inadecuado**.

### Pregunta 7

Quando visita la biblioteca ¿Qué servicios utiliza?

| Pregunta 7                                      |                  |                    |
|---|------------------|--------------------|
| Servicios más utilizados                        | Result. Absoluto | Result. Relativo % |
| Servicio de préstamo de documentos              | 61               | 18,21              |
| Servicio de visita en sala                      | 74               | 22,09              |
| Consultas en internet                           | 136              | 40,60              |
| Servicio de sala de lectura                     | 47               | 14,03              |
| Consulta de Bases de Datos (Biblioteca Virtual) | 17               | 5,07               |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>335</b>       | <b>100</b>         |

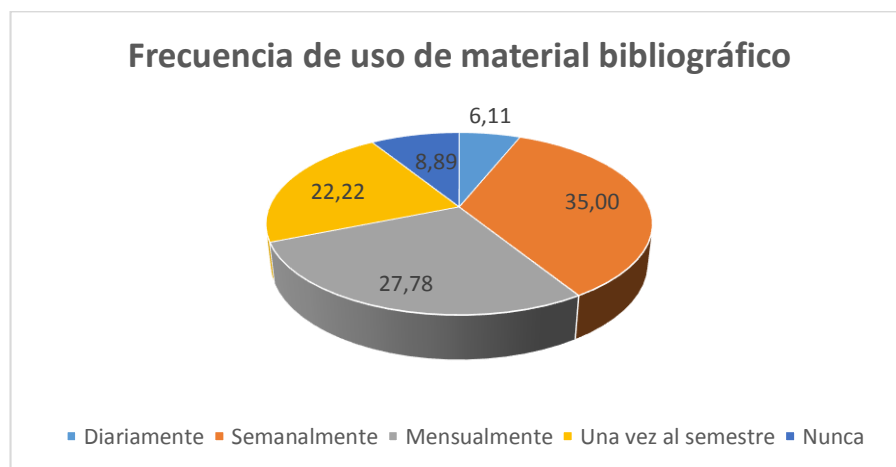


**Interpretación:** Esta pregunta es multiopcional, de los **180** encuestados los resultados nos dicen que el **40,60%** que son 136 utilizan el servicio de **consultas en internet**; mientras que el **22,09%** que son 74 usuarios utilizan el servicio de **visita en sala**; el 18.21% que son 61 utilizan el servicio de **préstamo de documentos**; el **14,03%** utilizan el servicio de **sala de lectura** y el **5,07%** consultan las Bases de Datos.

### Pregunta 8

¿Con qué frecuencia utiliza el material bibliográfico de la biblioteca?

| Pregunta 8                                       |                  |                    |
|--|------------------|--------------------|
| Frecuencia que utiliza el material bibliográfico | Result. Absoluto | Result. Relativo % |
| Diariamente                                      | 11               | 6,11               |
| Semanalmente                                     | 63               | 35,00              |
| Mensualmente                                     | 50               | 27,78              |
| Una vez al semestre                              | 40               | 22,22              |
| Nunca  | 16               | 8,89               |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>180</b>       | <b>100</b>         |



**Interpretación:** El 35% que son 63 utilizan el material bibliográfico **semanalmente**; mientras que el **27,78%** que son 50 lo utilizan **mensualmente**; el **22,22%** que son 40 utilizan el material bibliográfico **una vez al semestre**; **diariamente** lo utilizan el **6,11%** y **nunca** el **8,89%**



### Pregunta 9

¿Cómo considera los materiales bibliográficos de consulta?

| Pregunta 9                |                  |                    |
|---------------------------|------------------|--------------------|
| Materiales bibliográficos | Result. Absoluto | Result. Relativo % |
| Adecuados                 | 75               | 40,54              |
| No adecuados              | 6                | 3,24               |
| Suficientes               | 45               | 24,32              |
| Insuficientes             | 25               | 13,51              |
| Actualizados              | 9                | 4,86               |
| Desactualizados           | 25               | 13,51              |
| <b>TOTAL</b>              | <b>185</b>       | <b>100</b>         |

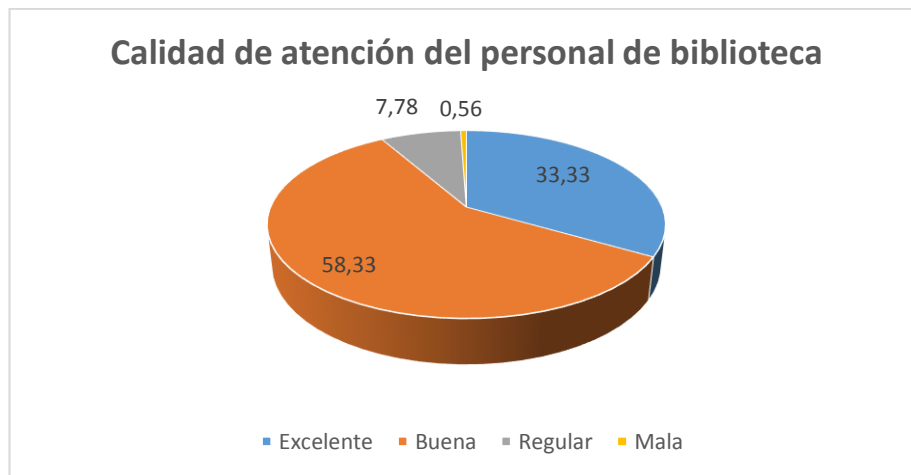


**Interpretación:** Esta pregunta es multiopcional; el **40,54%** que son 75 indicaron que son **adecuados**; mientras que el **24,32%** que son 45 indicaron que son **suficientes**; el **13,51%** que son 25 indicaron que son **insuficientes**; de la misma manera el **13,51%** que son 25 indicaron que son **desactualizados**; el **4,86%** dijo que están **actualizados** y el finalmente el **3,24%** indicaron que son **no adecuados**.

### Pregunta 10

Evalúe la atención que recibe del personal de la Biblioteca.

| Pregunta 10                         |                  |                    |
|-------------------------------------|------------------|--------------------|
| Atención del personal de biblioteca | Result. Absoluto | Result. Relativo % |
| Excelente                           | 60               | 33,33              |
| Buena                               | 105              | 58,33              |
| Regular                             | 14               | 7,78               |
| Mala                                | 1                | 0,56               |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>180</b>       | <b>100</b>         |



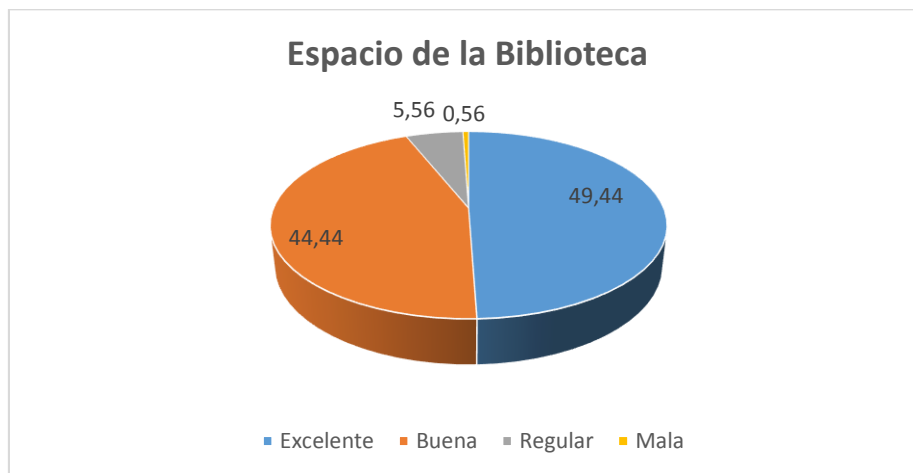
**Interpretación:** De los 180 encuestados, el **58,33%** que son 105 indicaron que la atención es **buena**; el **33,33%** que son 60 indican que es **excelente**; el **7,78%** que es **regular** y finalmente el **0,56%** que es **mala**.

### Pregunta 11

Evalúe las condiciones de la sala de lectura

#### Espacio

| Pregunta 11                               |                  |                    |
|---|------------------|--------------------|
| Evalúe el <i>espacio</i> de la biblioteca | Result. Absoluto | Result. Relativo % |
| Excelente                                 | 89               | 49,44              |
| Buena                                     | 80               | 44,44              |
| Regular                                   | 10               | 5,56               |
| Mala                                      | 1                | 0,56               |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>180</b>       | <b>100</b>         |



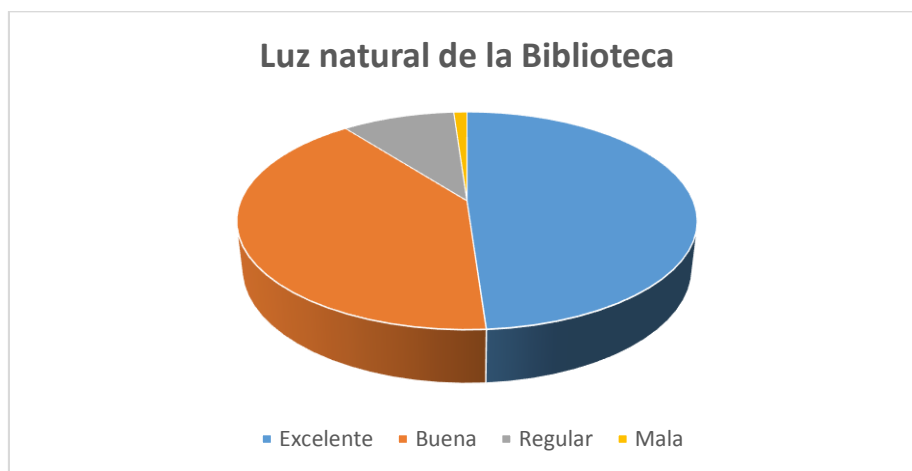
**Interpretación:** De los 180 encuestados el **49,44%** que son 89 indican que el espacio de la Biblioteca es **excelente**; el **44,44%** que son 80 indican que es **bueno**; el **5,56%** dice que es **regular** y el **0,56%** que es **malo**.

### Pregunta 11

Evalúe las condiciones de la sala de lectura

#### Luz natural

| Pregunta 11                                   |                  |                    |
|---|------------------|--------------------|
| Evalúe la <i>luz natural</i> de la biblioteca | Result. Absoluto | Result. Relativo % |
| Excelente                                     | 88               | 48,89              |
| Buena   | 73               | 40,56              |
| Regular                                       | 17               | 9,44               |
| Mala  | 2                | 1,11               |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>180</b>       | <b>100</b>         |



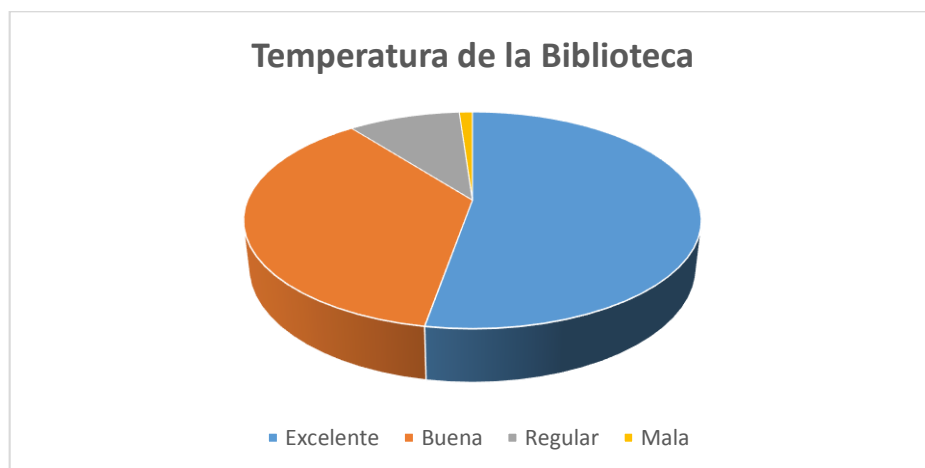
**Interpretación:** De los 180 encuestados el **48,89%** que son 88 indican que la luz natural de la Biblioteca es **excelente**; el **40,56%** que son 73 indican que es **buena**; el **9,44%** dice que es **regular** y el **1,11%** que es **mala**.

### Pregunta 11

Evalúe las condiciones de la sala de lectura

#### Temperatura

| Pregunta 11                                   |                  |                    |
|---|------------------|--------------------|
| Evalúe la <u>temperatura</u> de la biblioteca | Result. Absoluto | Result. Relativo % |
| Excelente                                     | 95               | 52,78              |
| Buena   | 66               | 36,67              |
| Regular                                       | 17               | 9,44               |
| Mala  | 2                | 1,11               |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>180</b>       | <b>100</b>         |



**Interpretación:** De los 180 encuestados el **52,78%** que son 95 indican que la temperatura de la Biblioteca es **excelente**; el **36,67%** que son 66 indican que es **buena**; el **9,44%** dice que es **regular** y el **1,11%** que es **mala**.

### Pregunta 11

Evalúe las condiciones de la sala de lectura

#### Iluminación

| Pregunta 11                                   |                  |                    |
|---|------------------|--------------------|
| Evalúe la <u>iluminación</u> de la biblioteca | Result. Absoluto | Result. Relativo % |
| Excelente                                     | 83               | 46,11              |
| Buena   | 82               | 45,56              |
| Regular                                       | 15               | 8,33               |
| Mala  | 0                | 0,00               |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>180</b>       | <b>100</b>         |



**Interpretación:** De los 180 encuestados el **46,11%** que son 83 indican que la iluminación de la Biblioteca es **excelente**; el **45,56%** que son 82 indican que es **buena**; y el **8,33%** dice que es **regular**.

### Pregunta 11

Evalúe las condiciones de la sala de lectura

#### Nivel de ruido

| Pregunta 11                                      |                  |                    |
|--|------------------|--------------------|
| Evalúe el <i>nivel de ruido</i> de la biblioteca | Result. Absoluto | Result. Relativo % |
| Excelente  | 44               | 24,44              |
| Buena  | 80               | 44,44              |
| Regular  | 42               | 23,33              |
| Mala   | 14               | 7,78               |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>180</b>       | <b>100</b>         |



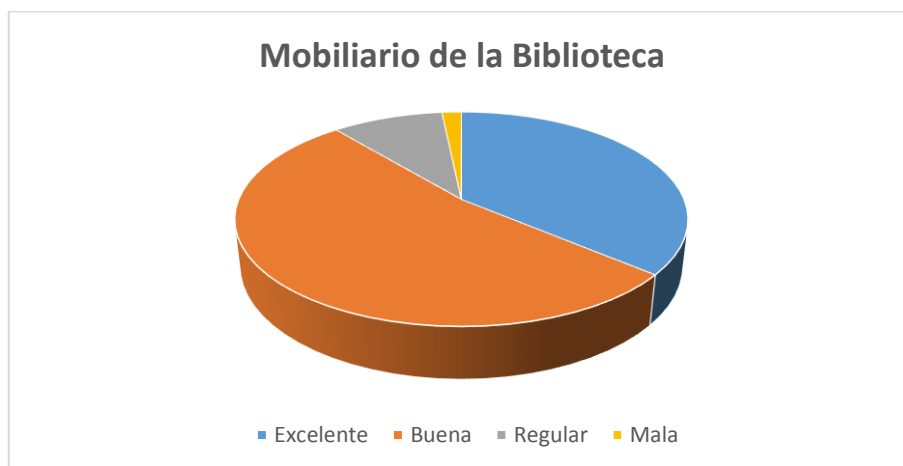
**Interpretación:** De los 180 encuestados el **44,44%** que son 80 indican que el nivel de ruido de la Biblioteca es **bueno**; el **24,44%** que son 44 indican que es **excelente**; el **23,33%** que son 42 indican que es **regular** y finalmente el **7,78%** que es **malo**.

### Pregunta 11

Evalúe las condiciones de la sala de lectura

#### Mobiliario

| Pregunta 11                                  |                  |                    |
|--|------------------|--------------------|
| Evalúe el <u>mobiliario</u> de la biblioteca | Result. Absoluto | Result. Relativo % |
| Excelente                                    | 65               | 36,11              |
| Buena  | 95               | 52,78              |
| Regular                                      | 17               | 9,44               |
| Mala   | 3                | 1,67               |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>180</b>       | <b>100</b>         |



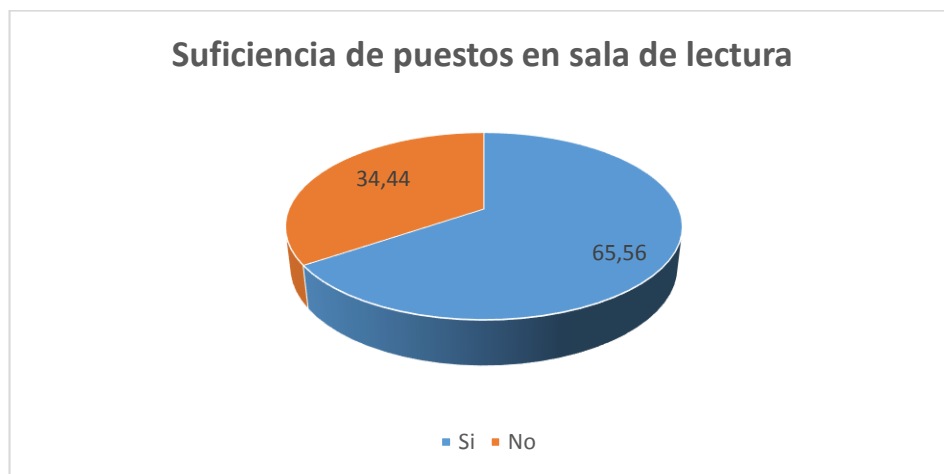
**Interpretación:** De los 180 encuestados el **52,78%** que son 95 indican que el mobiliario de la Biblioteca es **bueno**; el **36,11%** que son 65 indican que es **excelente**; el **9,44%** que son 17 indican que es **regular** y finalmente el **1,67%** que es **malo**.



## Pregunta 12

¿Considera que es suficiente el número de puestos de la sala de lectura de la Biblioteca?

| Pregunta 12                               |                  |                    |
|---|------------------|--------------------|
| Suficiencia de puestos en sala de lectura | Result. Absoluto | Result. Relativo % |
| Si  | 118              | 65,56              |
| No  | 62               | 34,44              |
| Total                                     | 180              | 100                |

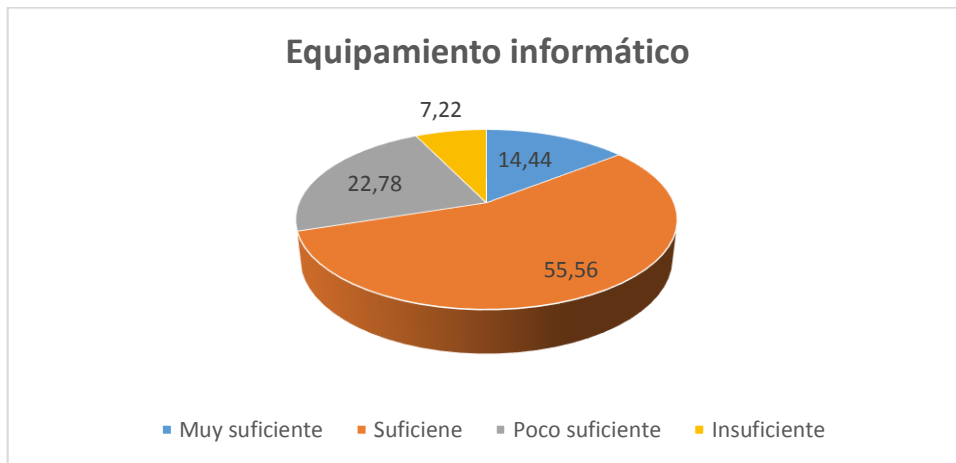


**Interpretación:** De los 180 encuestados el **65,56%** que son 118 consideran que los puestos que tiene la sala de lectura **sí** son suficientes; mientras que el **34,44%** considera que **no** son suficientes.

### Pregunta 13

¿Cómo considera el equipamiento informático y tecnológico de la Biblioteca?

| Pregunta 13                               |                  |                    |
|---|------------------|--------------------|
| Equipamiento informático de la biblioteca | Result. Absoluto | Result. Relativo % |
| Muy suficiente                            | 26               | 14,44              |
| Suficiente                                | 100              | 55,56              |
| Poco suficiente                           | 41               | 22,78              |
| Insuficiente                              | 13               | 7,22               |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>180</b>       | <b>100</b>         |

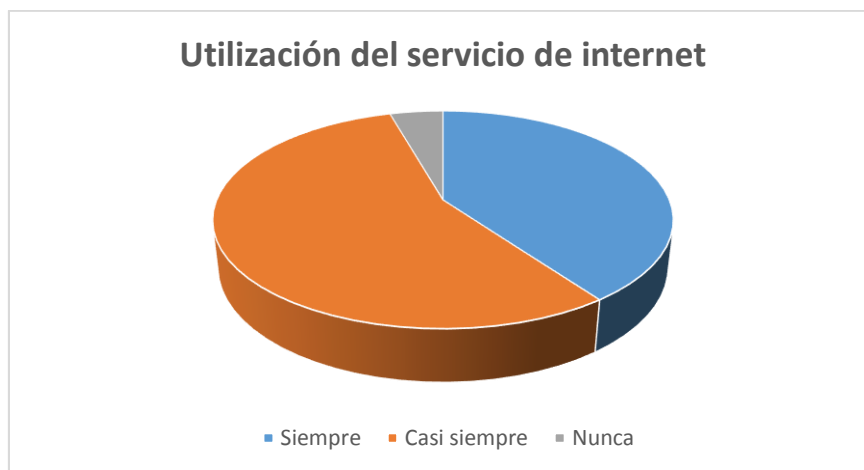


**Interpretación:** De los 180 encuestados el **55,56%** que son 100 indicaron que **son suficientes**; el **22,78%** que son 41 indicaron que son **poco suficientes**; el **14,44%** que fueron 26 encuestados indicaron que son **muy suficientes**; y por último el **7,22%** indicaron que son **insuficientes**.

#### Pregunta 14

¿Utiliza el servicio de internet que ofrece la Biblioteca?

| Pregunta 14                          |                  |                    |
|--------------------------------------|------------------|--------------------|
| Utilización del servicio de internet | Result. Absoluto | Result. Relativo % |
| Siempre                              | 72               | 40,00              |
| Casi siempre                         | 100              | 55,56              |
| Nunca                                | 8                | 4,44               |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>180</b>       | <b>100</b>         |

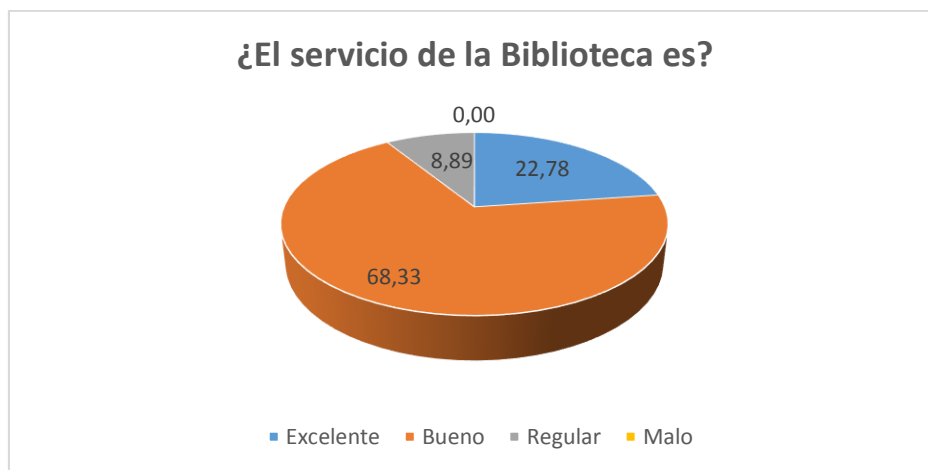


**Interpretación:** El **55,56%** que son 100 utilizan **casi siempre** el servicio de internet; el **40%** que son 72 **siempre** y finalmente el **4,44%** que son 8 **nunca** utilizan el servicio de internet que ofrece la Biblioteca a sus usuarios.

### Pregunta 15

¿En general el servicio de la Biblioteca es?

| Pregunta 15                                |                  |                    |
|--|------------------|--------------------|
| En general el servicio de la biblioteca es | Result. Absoluto | Result. Relativo % |
| Excelente                                  | 41               | 22,78              |
| Bueno                                      | 123              | 68,33              |
| Regular                                    | 16               | 8,89               |
| Malo                                       | 0                | 0,00               |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>180</b>       | <b>100</b>         |



**Interpretación:** El **68,33%** que son 123 indicaron que en general el servicio de la Biblioteca es **bueno**; el **22,78%** que son 41 indicaron que el servicio es **excelente** y finalmente el **8,89%** que son 16 indicaron que el servicio es **regular**.

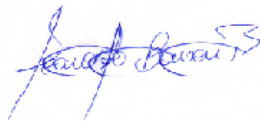
## Pregunta 16

**Exponga algún comentario o sugerencia que a su juicio podría realizarse en la instalación física y el los servicios de la biblioteca.**

Los comentarios y sugerencias de los encuestados están orientados a mejorar en los siguientes aspectos:

De los 180 encuestados el **43,89%** no realizó comentarios y sugerencias; el **23,33%** que son 42 sugieren **aumento de computadoras** para consultas en internet; el **10,56%** que son 19 sugiere **aumentar la cantidad de materiales de consulta**, tales como: Libros, suscripción a revistas indexadas, entre otros materiales de consulta; además sugieren la **instalación de toma corrientes** en el centro de la sala de estudio para conectar las laptop.

Elaborado por:



Ing. Leonardo Bowen Briones

Biblioteca de la U.A.C.E.