

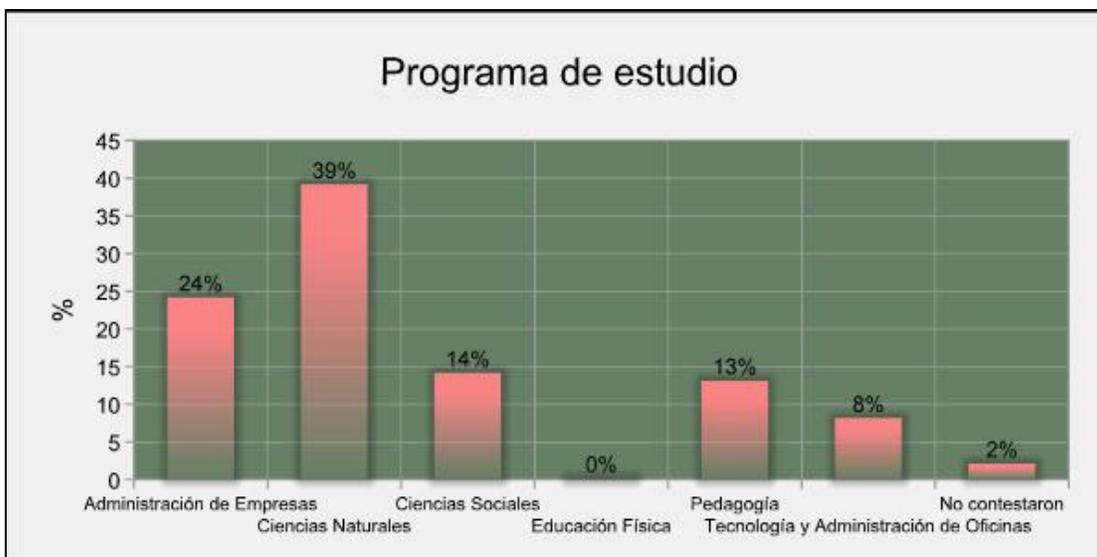


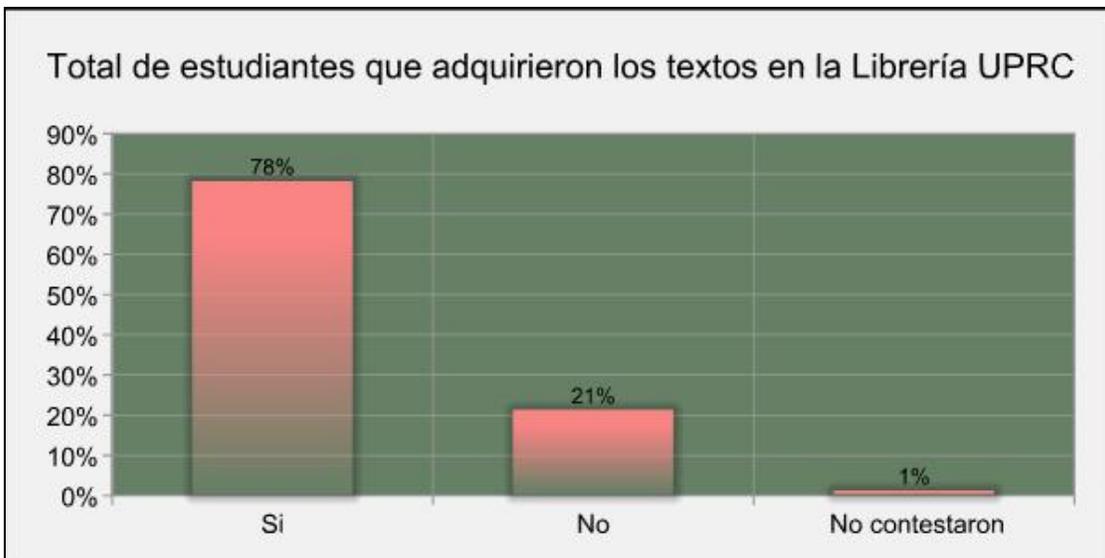
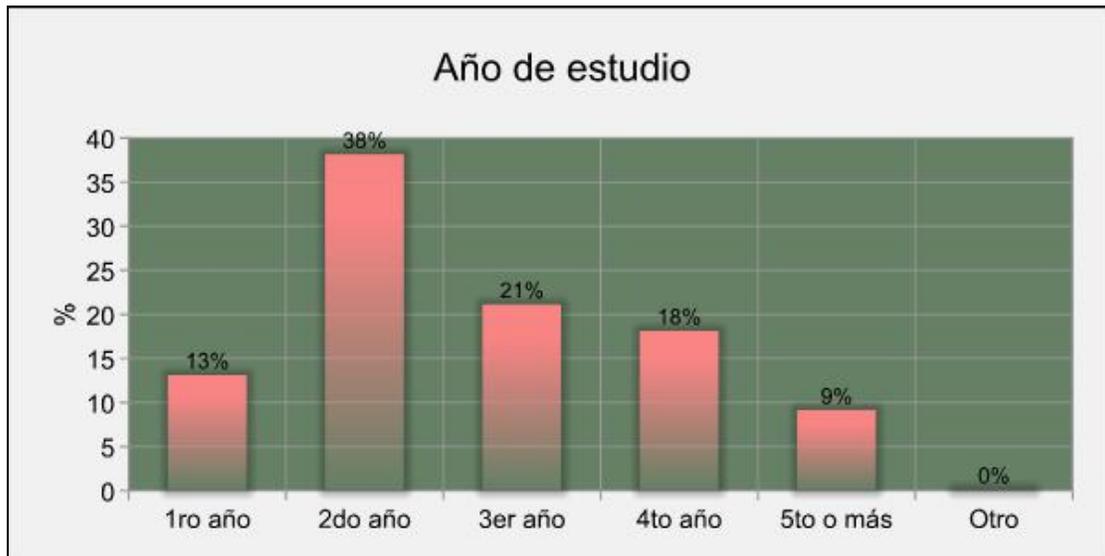
RESULTADOS CUESTIONARIO SERVICIOS DE LA LIBRERÍA – EVALUACIÓN ESTUDIANTIL

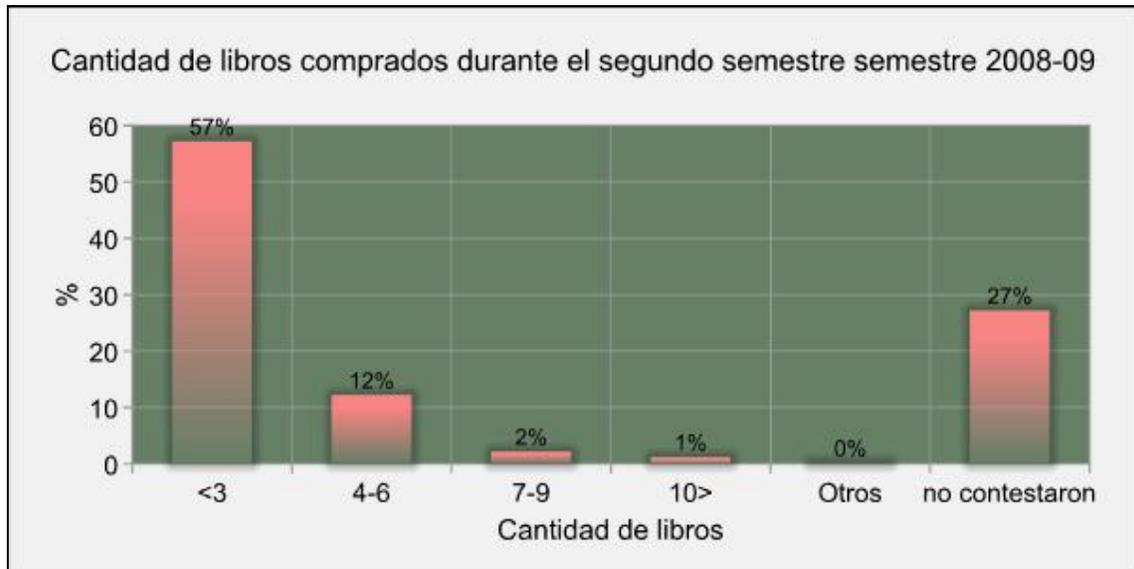
TOTAL DE CUESTIONARIOS: 447

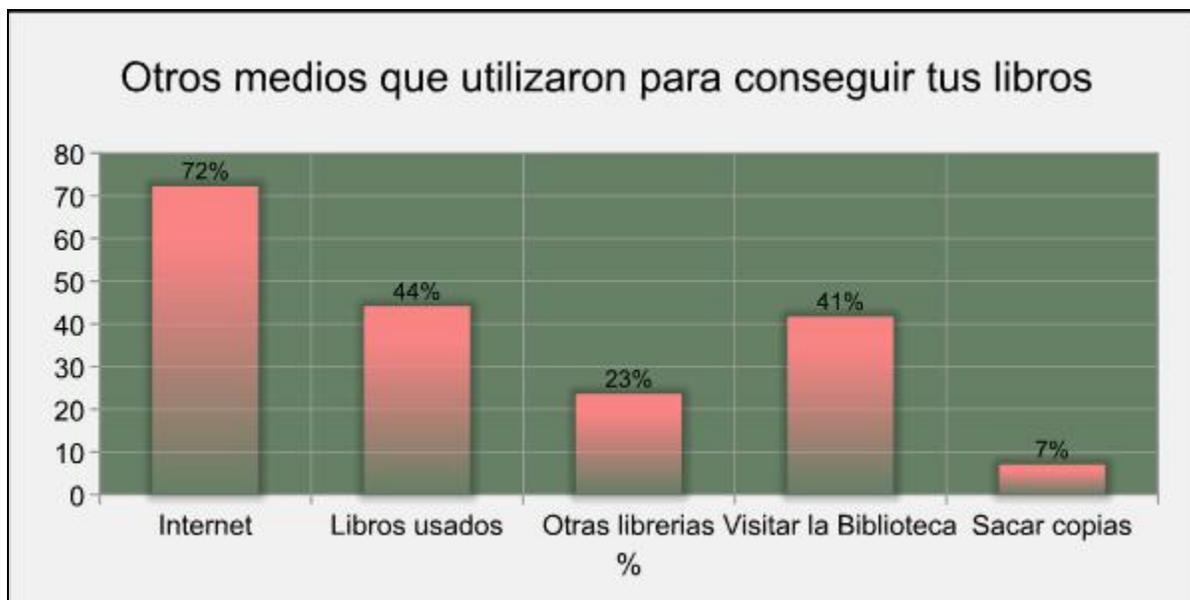
I. Descripción de los participantes

- 98% de los estudiantes pertenecen al programa Diurno.
- 39% pertenece a los programas de Ciencias Naturales.
- 38% cursa el 2do año.
- 78% adquirió los libros en la Librería UPRC.
- 40% gastó \$100 o menos en la compra de textos.
- 72% utiliza el Internet para obtener sus libros.









	Excelente	Bueno	Regular	Pobre	Pésimo
1. Disponibilidad de los libros que necesitas para tus cursos.	85 19%	151 34%	143 32%	33 7%	32 7%
2. Tiempo que demoran los libros en estar disponibles una vez inicia el semestre.	32 7%	125 28%	154 35%	79 18%	55 12%
3. Variedad de la mercancía (ej. materiales escolares, accesorios, batas de laboratorio, etc.)	131 30%	190 44%	89 20%	15 3%	12 3%
4. Precio de los libros.	10 2%	56 13%	185 42%	97 22%	93 21%
5. Precio de la mercancía que no son libros de texto.	23 5%	117 27%	193 45%	67 16%	30 7%
6. Trato de los empleados hacia el cliente.	166 38%	167 38%	79 18%	19 4%	10 2%
7. Tiempo de espera en la fila.	78 18%	188 42%	133 30%	31 7%	13 3%
8. Limpieza de la librería.	221 51%	165 38%	42 10%	7 2%	3 1%
9. Satisfacción general con los servicios de la librería.	68 15%	177 40%	147 33%	36 8%	15 3%

Entre las sugerencias para mejorar los servicios de la librería los estudiantes opinaron:

- Bajar los precios (166)
- Falta de disponibilidad de libros en un tiempo razonable. (102)
- Falta de amabilidad del Personal (24)
- Ampliar el espacio de la librería.(12)
- Buen servicio (5)
- Falta de comunicación entre los profesores y la librería. (4)
- Servicios por teléfono (4)
- Venta de libros usados (3)
- Mejor organización (3)
- Cambio de administración (3)
- Disponibilidad de libros a través del Web (3)
- Mejorar la limpieza
- Disponibilidad de horarios
- Descuentos
- Funcionamiento del servicio ATH

*Los números que están en paréntesis son las veces que los comentarios se repitieron.

Preparado por:

Olga Sierra Flores

Auxiliar de Investigaciones III

Agosto 2009