

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE PUERTO RICO
Oficina de Avalúo Institucional



**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN EL
NIVEL SUB-GRADUADO
SISTEMA PUCPR
(JUNIO 2015)**

Preparado por:
José Noel Caraballo Ríos, Ph.D.

**Oficina de Avalúo Institucional y
Vicepresidencia de Asuntos Estudiantiles**
29 de junio de 2015

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS.....	3
LISTA DE FIGURAS.....	3
INTRODUCCIÓN.....	5
PROPÓSITO.....	6
METODOLOGÍA.....	6
INSTRUMENTO.....	6
PLAN DE MUESTREO.....	7
ANÁLISIS DE DATOS.....	7
CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA.....	7
RESULTADOS.....	8
SATISFACCIÓN GENERAL.....	8
ÁREAS DE MAYOR Y MENOR SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL SISTEMA PUCPR.....	9
SATISFACCIÓN POR ÁREA EVALUADA	10
SATISFACCIÓN POR RECINTO.....	10
SATISFACCIÓN POR NIVEL DE ESTUDIOS.....	12
REGLONES DE MAYOR DISMINUCIÓN EN LA SATISFACCIÓN.....	16
SATISFACCIÓN POR COLEGIO.....	16
ADMINISTRACIÓN DE MPRESAS.....	17
ARTES Y UMANIDADES.....	18
EDUCACIÓN.....	19
CIENCIAS.....	20
ARQUITECTURA.....	21
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	21
ANEJOS.....	23
I- POR CIENTO DE RESPUESTAS Y MEDIA PARA CADA UNO DE LOS INCISOS DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL (SISTEMA PUCPR).....	24
II- COMENTARIOS DE LOS ESTUDIANTES DE LOS DIVERSOS RECINTOS	27

LISTA DE TABLAS

- Tabla 1. Clasificación de los estudiantes por año de estudios.
- Tabla 2. Distribución de los estudiantes por colegio.
- Tabla 3. Satisfacción general de los estudiantes del sistema PUCPR.
- Tabla 4. Diez aspectos de mayor satisfacción para los estudiantes del sistema PUCPR.
- Tabla 5. Diez aspectos de menor satisfacción para los estudiantes del sistema PUCPR.
- Tabla 6. Satisfacción estudiantil promedio en cada una de las seis áreas evaluadas.
- Tabla 7. Satisfacción general de los estudiantes por recinto.
- Tabla 8. Media, por ciento, error estándar e intervalo de confianza de la satisfacción estudiantil por área evaluada en cada uno de los tres recintos del sistema PUCPR.
- Tabla 9. Satisfacción promedio general de los estudiantes por nivel académico.
- Tabla 10. Renglones de mayor satisfacción entre los estudiantes de Primer Año.
- Tabla 11. Renglones de mayor satisfacción entre los estudiantes de Segundo Año.
- Tabla 12. Renglones de mayor satisfacción entre los estudiantes de Tercer Año.
- Tabla 13. Renglones de mayor satisfacción entre los estudiantes de Cuarto Año.
- Tabla 14. Renglones de menor satisfacción entre los estudiantes de Primer Año.
- Tabla 15. Renglones de menor satisfacción entre los estudiantes de Segundo Año.
- Tabla 16. Renglones de menor satisfacción entre los estudiantes de Tercer Año.
- Tabla 17. Renglones de menor satisfacción entre los estudiantes de Cuarto Año.
- Tabla 18. Diez renglones de mayor disminución en la satisfacción estudiantil.
- Tabla 19. Satisfacción general por colegio de estudios.
- Tabla 20. Renglones de mayor satisfacción para los estudiantes del Colegio de Administración de Empresas.

Tabla 21. Renglones de menor satisfacción para los estudiantes del Colegio de Administración de Empresas.

Tabla 22. Renglones de mayor satisfacción para los estudiantes del Colegio de Artes y Humanidades.

Tabla 23. Renglones de menor satisfacción para los estudiantes del Colegio de Artes y Humanidades.

Tabla 24. Renglones de mayor satisfacción para los estudiantes del Colegio de Educación.

Tabla 25. Renglones de menor satisfacción para los estudiantes del Colegio de Educación.

Tabla 26. Renglones de mayor satisfacción para los estudiantes del Colegio de Ciencias.

Tabla 27. Renglones de menor satisfacción para los estudiantes del Colegio de Ciencias.

Tabla 28. Renglones de mayor satisfacción para los estudiantes del Colegio de Arquitectura.

Tabla 29. Renglones de menor satisfacción para los estudiantes del Colegio de Arquitectura.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Satisfacción estudiantil por área evaluada en cada uno de los tres recintos del sistema PUCPR.

Figura 2. Satisfacción general promedio de los estudiantes por nivel académico.

INTRODUCCIÓN

Proveer una educación universitaria de alta calidad es la meta de todas las instituciones de educación superior. Para lograr esa meta, las universidades deben evaluar sus servicios académicos, estudiantiles y administrativos. Un componente importante en el avalúo de la calidad de los servicios estudiantiles es la satisfacción estudiantil con éstos. Un medio altamente efectivo para evaluar la efectividad institucional es preguntar a los usuarios cuan satisfechos se sienten con los productos y servicios de una unidad administrativa en particular.¹ La información que se obtiene de las encuestas de satisfacción estudiantil nos ayuda a entender, mejorar y cambiar, mediante planes de acción correctiva, los ambientes de aprendizaje transformándolos en ambientes más propicios para el desarrollo de los estudiantes².

A nivel mundial, las instituciones de educación superior están utilizando las encuestas de satisfacción para determinar si se está cumpliendo con las metas y objetivos institucionales, departamentales y de programas académicos. Se utilizan encuestas en todos los niveles en la comunidad académica, esto es, en estudiantes, facultad, empleados y egresados. Las encuestas de satisfacción sirven para medir la calidad en los servicios, los programas, y los datos que se obtienen de las mismas contribuyen a mejorar la retención estudiantil y de la facultad.

Los datos de las encuestas sirven a la administración universitaria como guías para tomar decisiones que contribuirán a facilitar, mejorar y evidenciar el logro de las metas de los planes estratégicos. Esto contribuye a evidenciar resultados (“Assessment Outcomes”) en los procesos de acreditación de las agencias pertinentes³. Los estudios de satisfacción son muy importantes para realizar cambios organizacionales y ajustes pertinentes.

La satisfacción estudiantil será directamente proporcional al esfuerzo que haga la institución en el desarrollo de un ambiente orientado al servicio, esto es,

- al esfuerzo en mejorar la calidad de la enseñanza,
- al reclutar suficiente personal docente que pueda ofrecer mentorías, tutorías o ayuda personalizada,
- a la creación de un ambiente propicio para el desarrollo y mantenimiento de una enseñanza centrada en el estudiante,

¹ Middaugh, M.F. (2010) *Planning and assessment in Higher Education. Demonstrating Institutional Effectiveness*. San Francisco, CA: Jossey Bass

² Beltyukova, S. A. & Fox, C. M. (2002). Student Satisfaction as a Measure of Student Development: Towards a Universal Metric. **Journal of College Student Development**; March/April 2002.

³ Upcraft, M.L., & Schuh, J.H.(1996). **Assessment in student affairs: A guide for Practitioners**. San Francisco: Jossey Bass.

- al mejorar los servicios de la tecnología de la información, bibliotecas y librerías,
- al incrementar la seguridad dentro de las facilidades,
- al mejorar los servicios administrativos,
- al mejorar las residencias estudiantiles y los servicios de alimentos
- y al ofrecer actividades que contribuyan al desarrollo intelectual, social, cultural y espiritual de los estudiantes, entre otros.

Para atender efectivamente las necesidades estudiantiles, es importante realizar un estudio de las mismas y trabajar con los procesos administrativos que atienden algunas de las necesidades. Como uno de los objetivos del área prioritaria #2 está el determinar el nivel de satisfacción de nuestro estudiantado con las operaciones docentes y administrativas de la Institución, por lo que esta encuesta va dirigida hacia el logro de ese objetivo.

PROPÓSITO

El propósito principal del estudio es evaluar la efectividad institucional en el área de servicios administrativos y académicos. Conocer el nivel de satisfacción y la experiencia de los estudiantes en el ambiente universitario nos ayudará a identificar áreas que necesiten mejorar.

METODOLOGÍA

INSTRUMENTO

Para este estudio se utilizó el instrumento desarrollado por el Comité de Retención del Recinto de Mayagüez de la PUCPR y utilizado en el año 2013 en el sistema de la PUCPR. Dicho cuestionario fue revisado y adaptado en el año 2010, por la Vicepresidencia de Asuntos Estudiantiles y la Oficina de Avalúo Institucional.

El cuestionario está dividido en seis (6) secciones, correspondientes a siete áreas de interés: (a) servicios estudiantiles, (b) instalaciones físicas, (c) actividades, (d) servicios de comunicación e informática, (e) servicios académicos y (f) ambiente académico. Para todas las preguntas del cuestionario de las primeras seis secciones se utilizó una escala Likert de 5 puntos (Muy Satisfecho hasta Muy Insatisfecho). En éstas se añadió una opción para que el (la) estudiante indicara si no había utilizado el servicio en cuestión. La última sección, acerca del ambiente académico, también se utilizó una escala Likert de 5 puntos (Totalmente de Acuerdo a Totalmente en Desacuerdo), pero no se incluyó la opción de no contestar. En el Anejo 1 se presenta copia del cuestionario utilizado.

PLAN DE MUESTREO

La unidad de muestreo principal ('principal sampling unit' o psu) para este estudio fueron las secciones de cursos en el sistema PUCPR. Estos se estratificaron por recinto y por nivel (100, 200, 300 y 400). Dentro de cada estrato se seleccionaron secciones con probabilidad de selección proporcional al tamaño del colegio, esto último determinado por el número de secciones de cursos por colegio. El número de secciones seleccionadas por recinto fue el siguiente: 24 de Ponce, 6 de Mayagüez y 3 de Arecibo. El total de estudiantes matriculados en estas secciones al momento de llevar a cabo la encuesta era 729. Una vez determinados los cursos, el cuestionario se administró a todos los estudiantes presentes el día asignado. El diseño de la muestra fue por lo tanto, uno estratificado y por conglomerados.

El tamaño de la muestra se calculó para obtener intervalos de confianza al 95% con márgenes de error de 5%. El tamaño de la muestra obtenido para un diseño aleatorio simple fue de 360 estudiantes. Puesto que al momento de realizar este estudio no se contaba con información sobre el efecto del diseño (Deff) o la correlación intraclases (ρ), la cantidad obtenida fue multiplicada por un Deff de 1.5, para un total de 540. Para calcular el número de secciones a muestrear, se calculó el promedio de estudiantes matriculados en todas las secciones, utilizando la información disponible en el sistema Banner, y se dividió el tamaño de la muestra inicial entre esta cantidad. El total de secciones determinada de esta manera fue de 29. Puesto que se anticipaba que el número de estudiantes presentes el día en que se administraría el cuestionario fuera menor que el número de estudiantes matriculados, el número de secciones se elevó a 33. El tamaño de muestra real obtenido, es decir el total de estudiantes que finalmente contestaron la encuesta fue de 500.

ANÁLISIS DE DATOS

El análisis de datos de este estudio se llevó a cabo mediante el programa Stata 13.0, el cual provee para el análisis de encuestas que utilizan diseños complejos. Las especificaciones del diseño se incluyeron en el comando svyset que incluye las variables para estratos, conglomerados y pesos. Para el cálculo de los errores estándar de los estimados se utilizó el método de linealización de Taylor. Las pruebas de significación se llevaron al nivel $\alpha = 0.05$.

CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

En esta encuesta participaron 500 estudiantes del sistema de la PUCPR. El 53.5% de los participantes fueron féminas y el 41.0% varones. Un 5.5% no indicó su género. En cuanto al recinto de procedencia, 80% eran estudiantes del recinto de Ponce, 16% de Mayagüez y 4% de Arecibo. La Tabla 1 presenta la clasificación de los estudiantes, por año de estudios. Cerca del 34% de los encuestados eran estudiantes que cursaban su primer año de estudios, mientras que 15%, 20% y 26% cursaban su 2do, 3er y 4to año, respectivamente. Finalmente, la Tabla 2 muestra el desglose de los participantes por colegio de estudios.

Tabla 1. Clasificación de los estudiantes por año de estudios.

Clasificación	N	%
Estudiante de Nuevo ingreso (0 créditos)	7	1.39
Primer año (menos de 33 créditos)	165	32.8
Segundo año (33 a 64 créditos)	75	14.91
Tercer año (65 a 96 créditos)	100	19.88
Cuarto año (más de 96 créditos)	131	26.04
No informaron su clasificación	22	4.97

Tabla 2. Distribución de los estudiantes por colegio.

Colegio	N	%
Administración de Empresas	55	10.93
Artes y Humanidades	47	9.34
Educación	66	13.12
Ciencias	302	60.04
Arquitectura	12	2.39
No contestó	18	4.17

RESULTADOS

Los resultados de esta encuesta se presentan para todo el sistema de la PUCPR y para los recintos de Ponce, Mayagüez y Arecibo. En cada una de estas cuatro secciones, se presenta la satisfacción general, la satisfacción por nivel de estudio y por colegio. En cada caso se presenta, además, las diez áreas de mayor y las diez áreas de menor satisfacción. Los niveles de satisfacción para los 105 ítems individuales se presentan en el Anejo 1.

SATISFACCIÓN GENERAL

La satisfacción general se calculó como el promedio sobre todos los 105 ítems del Cuestionario de Satisfacción. Para este cálculo, si el estudiante indicó que no utilizó un servicio, su respuesta a esa pregunta se clasificó como omitida y su nivel de satisfacción se tomó como el promedio en los ítems contestados. La Tabla 3 muestra el estimado de la media poblacional, el error estándar y el intervalo de confianza al 95% para la satisfacción de los estudiantes del sistema de la PUCPR.

Tabla 3. Satisfacción general de los estudiantes del sistema PUCPR.

Media(%)	Err. Est.	Int. de conf. al 95%
3.97(74.4)	0.037	(3.90, 4.05)

La puntuación media se encuentra dentro de la categoría ‘Satisfecho’ en la escala Likert original. Traducida a una escala de 0-100%, la misma representa un nivel de 74.4%, lo que advierte que hay amplio margen para mejorar la satisfacción estudiantil.

Áreas de Mayor y Menor Satisfacción de los Estudiantes del Sistema PUCPR

La Tabla 4 presenta los diez aspectos de mayor satisfacción y la Tabla 5 los diez de menor satisfacción para los estudiantes. Entre los aspectos que provocan alta satisfacción se destacan los aspectos relacionados con la facultad, la limpieza de las áreas verdes y edificios, y la atención en oficinas de servicios a estudiantes. Entre los aspectos que evocan la menor satisfacción se encuentra la disponibilidad de estacionamientos para los estudiantes, precio de los artículos en la librería, la seguridad en las áreas de estacionamiento, la calidad de la conectividad a la red inalámbrica y el horario de servicio de los directores de departamento.

Tabla 4. Diez aspectos de mayor satisfacción para los estudiantes del sistema PUCPR.

Puntuación	Renglón
84.23	Los profesores asisten con regularidad
83.14	Limpieza en las áreas verdes y edificios
83.07	Los profesores demuestran dominio de los cursos que enseñan
81.93	Los profesores me tratan con respeto
81.34	Horario en que el correo ofrece servicio
81.31	Atención recibida del personal de la Oficina de Admisiones
81.28	Disponibilidad del personal del Centro de Consejería
81.14	Atención recibida del personal de la Oficina de Asistencia Económica
80.96	Horario en que la Oficina de Tesorería Ofrece Servicio
80.63	Atención recibida del personal de la Cafetería

Tabla 5. Diez aspectos de menor satisfacción para los estudiantes del sistema PUCPR.

Puntuación	Renglón
57.11	Disponibilidad de estacionamientos para estudiantes
62.66	Precio de los materiales y artículos en la librería
65.58	Seguridad en las áreas de estacionamiento
65.71	Calidad de la conectividad de la red inalámbrica en las diversas zonas
67.39	Horario de servicio en las oficinas de los directores de Departamento
67.75	Proceso de matrícula realizado en el Complejo Deportivo
67.85	Iluminación en el campus universitario
68.92	Facilidad de comunicación telefónica con la P.U.C.P.R.
69.37	Disponibilidad de equipo y materiales en los laboratorios de ciencias
69.52	Disponibilidad de los directores de Departamento

SATISFACCIÓN POR ÁREA EVALUADA

La Tabla 6 presenta el nivel de satisfacción promedio en cada una de las seis áreas evaluadas. Como se puede apreciar, la satisfacción mayor es en el área de Ambiente Académico y la menor es la de Servicios Académicos. Los tres renglones de mayor satisfacción en el área de Ambiente Académico fueron: Los profesores asisten con regularidad (84.2%); Los profesores demuestran dominio de los cursos que enseñan (83.1%); y Los profesores me tratan con respeto (81.9%). Los tres renglones de mayor insatisfacción en el área de Servicios Académicos fueron: Horario de servicio en las oficinas de los Directores de Departamento (67.4%); Disponibilidad de los Directores de Departamento (69.5%); y Disponibilidad de los Decanos en sus respectivos Colegios (69.6%).

Tabla 6. Satisfacción estudiantil promedio en cada una de las seis áreas evaluadas.

	Media(%)	Err. Est.	Int. de conf. al 95%
Servicios Estudiantiles	4.03(75.8)	0.034	(3.96, 4.10)
Instalaciones Físicas	3.80(70.1)	0.044	(3.71, 3.89)
Actividades	3.99(74.7)	0.054	(3.88, 4.10)
Servicios de Comunicación e Informática	3.92(72.9)	0.049	(3.81, 4.02)
Servicios Académicos	3.72(68.1)	0.061	(3.60, 3.85)
Ambiente Académico	4.09(77.2)	0.039	(4.01, 4.17)

SATISFACCIÓN POR RECINTO

La satisfacción general de los estudiantes en cada recinto se presenta en la Tabla 7. Los estudiantes de recintos de Ponce y Mayagüez muestran una satisfacción general similar, mientras que los del recinto de Arecibo muestran la satisfacción general más alta. La satisfacción por área evaluada por recinto se presenta en la Tabla 8 y la Figura 2. Como se puede apreciar, los estudiantes del recinto de Arecibo muestran la satisfacción más alta en cada una de las seis áreas. El área de servicios Académicos en los recintos de Mayagüez y Ponce son las de menor satisfacción estudiantil.

Tabla 7. Satisfacción general de los estudiantes por recinto.

Recinto	Mean	Err. Est.	Int. de conf. al 95%
Ponce	3.95(73.7%)	0.048	(3.85, 4.05)
Mayagüez	3.93(73.0%)	0.055	(3.82, 4.04)
Arecibo	4.38(84.6%)	0.063	(4.25, 4.51)

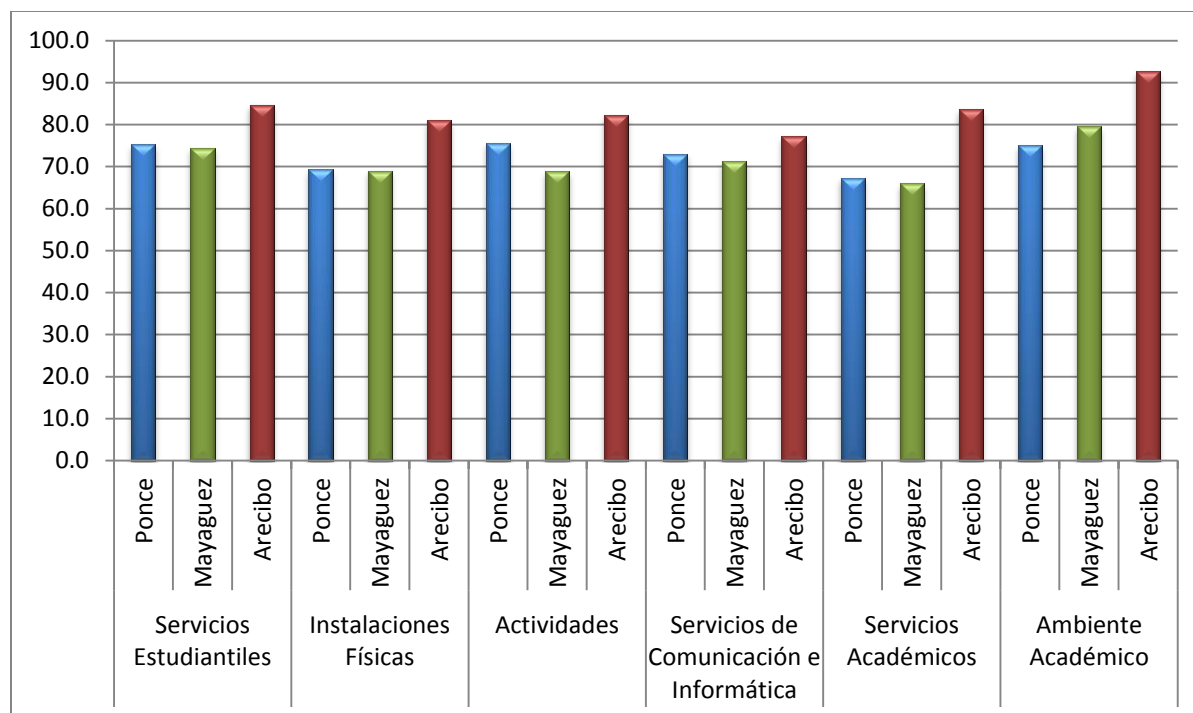


Figura 1. Satisfacción estudiantil por área evaluada en cada uno de los tres recintos del sistema PUCPR.

Tabla 8. Media, por ciento, error estándar e intervalo de confianza de la satisfacción estudiantil por área evaluada en cada uno de los tres recintos del sistema PUCPR.

Área	Recinto	Media	Err. Est.	Int. de conf. al 95%
Servicios Estudiantiles	Ponce	4.01(75.3)	0.044	(3.92, 4.10)
	Mayagüez	3.98(74.5)	0.052	(3.87, 4.09)
	Arecibo	4.39(84.7)	0.103	(4.17, 4.60)
Instalaciones Físicas	Ponce	3.77(69.3)	0.056	(3.66, 3.89)
	Mayagüez	3.76(69.0)	0.076	(3.60, 3.92)
	Arecibo	4.24(80.8)	0.090	(4.05, 4.42)
Actividades	Ponce	4.02(75.6)	0.062	(3.90, 4.15)
	Mayagüez	3.75(68.9)	0.128	(3.49, 4.02)
	Arecibo	4.29(82.2)	0.199	(3.88, 4.70)
Servicios de Comunicación e Informática	Ponce	3.92(73.0)	0.065	(3.79, 4.05)
	Mayagüez	3.85(71.2)	0.057	(3.73, 3.97)
	Arecibo	4.09(77.2)	0.137	(3.80, 4.37)
Servicios Académicos	Ponce	3.69(67.3)	0.081	(3.52, 3.86)
	Mayagüez	3.64(66.0)	0.083	(3.47, 3.81)
	Arecibo	4.34(83.6)	0.116	(4.10, 4.58)
Ambiente Académico	Ponce	4.00(75.0)	0.050	(3.90, 4.10)
	Mayagüez	4.18(79.5)	0.052	(4.07, 4.29)
	Arecibo	4.71(92.8)	0.100	(4.51, 4.92)

SATISFACCIÓN POR NIVEL DE ESTUDIOS

La relación entre el nivel de satisfacción y el nivel de estudio (clasificación) se presenta en la Tabla 7 y la Figura 2. En la Tabla 9 la satisfacción promedio se presenta en la escala Likert original y (entre paréntesis) en la escala de 0 a 100%. Como se puede observar la satisfacción tiende a disminuir según aumenta el nivel de estudio. La disminución es de cerca de 7 puntos porcentuales entre el nivel de satisfacción de los estudiantes de primer año y los de cuarto año. La misma es estadísticamente significativa.

Las tablas 10 a la 13 presentan los diez renglones de mayor satisfacción para los estudiantes de primero, segundo, tercero y cuarto año, respectivamente. Como se puede apreciar, los renglones de mayor satisfacción para los estudiantes de primer año tienden a ser renglones de las áreas no académicas, mientras que los de cuarto año tienden a ser en las áreas académicas. De manera similar, las tablas 14 a la 17 presentan los renglones de mayor insatisfacción. A diferencia de lo observado con los renglones de mayor satisfacción, en los de menor satisfacción hay más acuerdo entre los cuatro grupos de estudiantes. Los renglones que más se repiten son 1) Disponibilidad de estacionamientos para estudiantes, 2) Precio de los materiales y artículos en la librería, 3) Seguridad en las áreas de estacionamiento, y 4) Seguridad en las áreas de estacionamiento.

Tabla 9. Satisfacción promedio general de los estudiantes por nivel académico.

Clasificación (nivel)	Media(%)	D. E.	N
Estudiante de nuevo Ingreso	4.00(75.0)	0.89	7
Primer año	4.11(77.8)	0.54	165
Segundo año	4.05(76.3)	0.54	75
Tercer año	3.96(74.0)	0.47	100
Cuarto año	3.82(70.5)	0.52	131

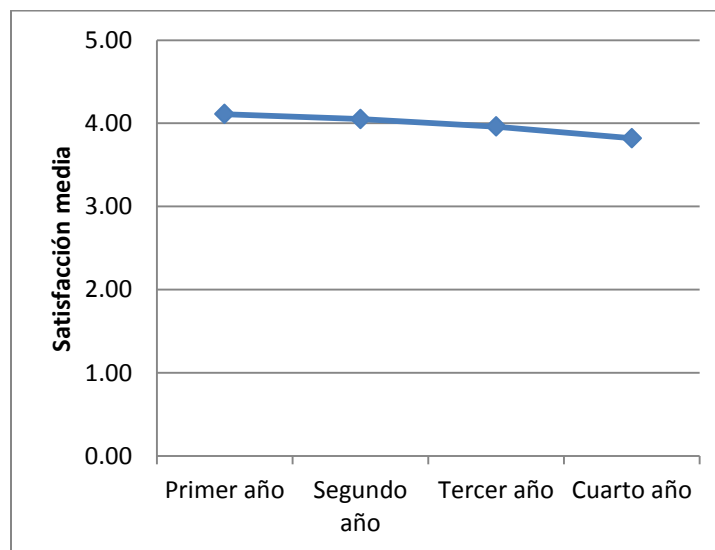


Figura 2. Satisfacción general promedio de los estudiantes por nivel académico.

Tabla 10. Renglones de mayor satisfacción entre los estudiantes de Primer Año.

%	Renglón
87.8	Los consejeros me han ayudado a identificar los medios y recursos que me permiten alcanzar mis metas educativas, personales y vocacionales
85.7	Actividades culturales (Ej. Semana Puertorriqueña, Obras de Teatro, Artísticas, Literarias, entre otras)
84.8	Atención recibida del personal de la Cafetería
84.2	Las actividades extracurriculares han contribuido a mi desarrollo personal y profesional.
83.8	Actividades deportivas (Programa Intramuros e Interuniversitario)
83.7	Limpieza en las áreas verdes y edificios
83.6	Atención recibida del personal de la Oficina de Admisiones
83.6	Los profesores asisten con regularidad
83.6	Actividades sociales (Ej. Bienvenida Pionera, Día de la Amistad, Día del estudiante, entre otras)
83.5	Horario en que la cafetería ofrece servicio

Tabla 11. Renglones de mayor satisfacción entre los estudiantes de Segundo Año.

%	Renglón
93.9	Horario en que el correo ofrece servicios
92.4	Horario en que la Oficina de Capellanía ofrece servicio
88.9	Horario en que los Laboratorios de Computadoras ofrecen servicio
88.7	Atención recibida del personal en los Laboratorios de Computadoras
88.5	Horario en que el Dispensario Médico ofrece servicio
87.0	Instalaciones de la oficina de O.S.P. I. (Servicio a Personas con Impedimentos)
86.9	Variedad y calidad de los alimentos en la Cafetería
86.8	Instalaciones del Centro Institucional de Tutoría
86.5	Higiene en la Cafetería
86.4	Horario en que la cafetería ofrece servicio

Tabla 12. Renglones de mayor satisfacción entre los estudiantes de Tercer Año.

%	Renglón
87.2	Limpieza en las áreas verdes y edificios
84.8	Los profesores asisten con regularidad
83.9	Horario en que la Oficina de Asistencia Económica ofrece servicio
83.6	Atención recibida del personal de la Oficina de Asistencia Económica
83.2	Horario en que la Oficina de Tesorería ofrece servicio
82.8	Limpieza en los salones de clase
82.6	Horario en que la Biblioteca ofrece sus servicios a los estudiantes
82.0	Atención recibida del personal de la Oficina de Tesorería
81.7	Atención del personal de O.S.P.I. (Servicio a Personas con Impedimentos)
81.5	Horario en que la Oficina de Registro ofrece servicio

Tabla 13. Renglones de mayor satisfacción entre los estudiantes de Cuarto Año.

%	Renglón
85.5	Los profesores demuestran dominio de los cursos que enseñan
84.1	Los profesores asisten con regularidad
82.9	Los profesores me tratan con respeto
82.9	Los profesores establecen un ambiente educativo que facilita mi aprendizaje
81.6	Las actividades extracurriculares han contribuido a mi desarrollo personal y profesional.
81.2	Los profesores utilizan diferentes métodos para evaluar el aprendizaje
81.0	Los profesores utilizan diferentes recursos tecnológicos en los cursos
80.9	Facilidad de comunicación electrónica con la P.U.C.P.R.
80.3	Atención recibida del personal de la Oficina de Admisiones
80.2	Atención recibida de la Guardia Universitaria

Tabla 14. Renglones de menor satisfacción entre los estudiantes de Primer Año.

%	Renglón
50.7	Disponibilidad de estacionamientos para estudiantes
61.2	Seguridad en las áreas de estacionamiento
62.3	Precio de los materiales y artículos en la librería
63.4	Calidad de la conectividad de la red inalámbrica en las diversas zonas
65.5	Los profesores contestan los correos electrónicos de los estudiantes
67.1	Horario de servicio en las oficinas de los Directores de Departamento
67.4	Iluminación en el campus universitario
67.5	Disponibilidad de equipo y materiales en los laboratorios de ciencias
68.2	Disponibilidad de los Directores de Departamento
68.3	Proceso de matrícula realizado en el Complejo Deportivo

Tabla 15. Renglones de menor satisfacción entre los estudiantes de Segundo Año.

%	Renglón
59.0	Disponibilidad de estacionamientos para estudiantes
61.3	Precio de los materiales y artículos en la librería
62.3	Calidad de la conectividad de la red inalámbrica en las diversas zonas
62.5	Iluminación en el campus universitario
65.6	Proceso de reservación de cursos a través de la red (Acceso Pionero)
69.5	Facilidad de comunicación telefónica con la P.U.C.P.R.
69.7	Los profesores contestan los correos electrónicos de los estudiantes
70.2	Proceso de matrícula realizado en el Complejo Deportivo
71.6	Seguridad en las áreas de estacionamiento
71.9	Rapidez con que la Oficina de Registro procesa los documentos

Tabla 16. Renglones de menor satisfacción entre los estudiantes de Tercer Año.

%	Renglón
54.9	Precio de los materiales y artículos en la librería
59.1	Disponibilidad de estacionamientos para estudiantes
60.3	Horario de servicio en las oficinas de los Directores de Departamento
63.3	Disponibilidad de los Directores de Departamento
64.8	Horario en que la Librería Pionera ofrece servicio
65.2	Disponibilidad de equipo y materiales en los laboratorios de ciencias
65.6	Disponibilidad de los Decanos en sus respectivos Colegios
65.7	Disponibilidad de textos en la librería
66.7	Calidad de la conectividad de la red inalámbrica en las diversas zonas
66.9	Seguridad en las áreas de estacionamiento

Tabla 17. Renglones de menor satisfacción entre los estudiantes de Cuarto Año.

%	Renglón
55.0	Disponibilidad de estacionamientos para estudiantes
63.2	Proceso de matrícula realizado en el Complejo Deportivo
64.0	Seguridad en las áreas de estacionamiento
64.8	Servicio de fotocopias en la Biblioteca
67.1	Precio de los materiales y artículos en la librería
67.4	Iluminación en el campus universitario
68.5	Disponibilidad de los Decanos en sus respectivos Colegios
68.8	Horario de servicio en las oficinas de los Directores de Departamento
69.1	Calidad de la conectividad de la red inalámbrica en las diversas zonas
69.7	Horario en que los Laboratorios de Computadoras ofrecen servicio

Renglones de mayor disminución en la satisfacción

Con el propósito de investigar las razones por las cuales la satisfacción general de los estudiantes disminuye con el nivel de estudio se comparó la satisfacción de los estudiantes de primer año con los de cuarto año. La comparación se basó en tomar la diferencia en satisfacción por renglón entre estos dos grupos de estudiantes y calcular la diferencia porcentual. La Tabla 18 presenta los diez renglones con la mayor disminución en la satisfacción.

Tabla 18. Diez renglones de mayor disminución en la satisfacción estudiantil.

Renglón	Δ%
Disponibilidad de estacionamientos para estudiantes	30.6
El ambiente universitario contribuye a mi desarrollo espiritual	23.5
Los profesores son puntuales en los cursos	22.1
Iluminación en el campus universitario	21.8
Los profesores me orientan sobre los cursos a seleccionar para la matrícula	21.3
Servicio de fotocopias en la Biblioteca	20.0
Los profesores contestan los correos electrónicos de los estudiantes	18.2
Seguridad en el campus universitario	18.0
Actualización de los programas en los laboratorios de computadoras	16.7
Promoción de las actividades a realizar	16.4

SATISFACCIÓN POR COLEGIO

Los niveles de satisfacción de los estudiantes por colegio de estudios se presentan en la Tabla 19. Como se puede observar, la satisfacción de los estudiantes fluctúa entre 77% en el Colegio de Educación hasta 61% en la Escuela de Arquitectura.

Tabla 19. Satisfacción general por colegio de estudios.

Colegio	Media	Err. Est.	N	Int. de conf. al 95%
Administración de Empresas	4.01(75.3)	0.073	55	(3.86, 4.16)
Artes y Humanidades	3.98(74.6)	0.069	47	(3.84, 4.13)
Educación	4.08(77.0)	0.117	66	(3.84, 4.32)
Ciencias	3.98(74.6)	0.051	302	(3.88, 4.09)
Arquitectura	3.45(61.3)	0.019	12	(3.41, 3.49)

Administración de Empresas

Los renglones de mayor y menor satisfacción para los estudiantes del Colegio de Administración de Empresas se presentan en las tablas 20 y 21. Los tres renglones de mayor satisfacción son: 1) el horario en que los laboratorios de computadoras ofrecen sus servicios, 2) la actualización de los programas en

los laboratorios de computadoras, y 3) el servicio de impresión de documentos en los laboratorios de computadoras. Los tres renglones de menor satisfacción para estos estudiantes son: 1) la disponibilidad de estacionamientos para estudiantes, 2) las condiciones físicas de las instalaciones deportivas y 3) el proceso de matrícula realizado en el Complejo Deportivo.

Tabla 20. Renglones de mayor satisfacción para los estudiantes del Colegio de Administración de Empresas.

%	Renglón
90.2	Horario en que los Laboratorios de Computadoras ofrecen servicio
87.4	Actualización de los programas en los laboratorios de computadoras
86.1	Servicio de impresión de documentos en los laboratorios de computadoras
85.7	Atención recibida del personal de la Oficina de Admisiones
85.6	Horario en que la Oficina de Capellanía ofrece servicio
85.6	Horario en que la Oficina de Asistencia Económica ofrece servicio
85.5	Horario en que la Biblioteca ofrece sus servicios a los estudiantes
85.5	Disponibilidad recibida del personal de la Oficina de Capellanía
85.0	Atención recibida del personal de la Oficina de Asistencia Económica

Tabla 21. Renglones de menor satisfacción para los estudiantes del Colegio de Administración de Empresas.

%	Renglón
63.7	Disponibilidad de estacionamientos para estudiantes
64.8	Condiciones físicas de las instalaciones deportivas
66.7	Proceso de matrícula realizado en el Complejo Deportivo
67.1	Calidad de la conectividad de la red inalámbrica en las diversas zonas
67.8	Servicio de fotocopias en la Biblioteca
67.9	Seguridad en las áreas de estacionamiento
69.2	Facilidad de comunicación telefónica con la P.U.C.P.R.
69.3	Iluminación en el campus universitario
69.6	Horario de servicio en las oficinas de los Directores de Departamento
69.7	Disponibilidad de los Directores de Departamento

Artes y Humanidades

Los renglones de mayor y menor satisfacción para los estudiantes del Colegio de Artes y Humanidades se presentan en las tablas 22 y 23. Los tres renglones de mayor satisfacción son: 1) el que los profesores los tratan con respeto, 2) que los profesores demuestran dominio de los cursos que enseñan, y 3) el que los profesores utilizan diferentes recursos tecnológicos en los cursos. Estos tres renglones tienen niveles de satisfacción por encima de 90%. Los tres renglones de menor satisfacción para estos estudiantes son:

1) la disponibilidad de estacionamientos para estudiantes, 2) los precios de los alimentos de la cafetería, y 3) la iluminación en el campus universitario.

Tabla 22. Renglones de mayor satisfacción para los estudiantes del Colegio de Artes y Humanidades.

%	Renglón
93.2	Los profesores me tratan con respeto
91.7	Los profesores demuestran dominio de los cursos que enseñan
90.3	Los profesores utilizan diferentes recursos tecnológicos en los cursos
89.3	Los profesores utilizan diferentes métodos para evaluar el aprendizaje
89.1	Los profesores asisten con regularidad
87.8	Los profesores establecen un ambiente educativo que facilita mi aprendizaje
84.4	Facilidad de comunicación electrónica con la P.U.C.P.R.
83.9	Actividades religiosas
83.9	Atención recibida del personal de la Oficina de Admisiones
83.7	Los profesores se encuentran disponibles en sus oficinas

Tabla 23. Renglones de menor satisfacción para los estudiantes del Colegio de Artes y Humanidades.

%	Renglón
47.9	Disponibilidad de estacionamientos para estudiantes
54.5	Precios de los alimentos de la Cafetería se ajustan a mis necesidades
58.4	Iluminación en el campus universitario
58.7	Precio de materiales y artículos en la librería
59.5	Servicio de impresión de documentos en los laboratorios de computadoras
59.5	Calidad de la conectividad de la red inalámbrica en las diversas zonas
61.2	Servicio de las máquinas de dulces y refrescos
62.1	Disponibilidad de equipo y materiales en los laboratorios de Música
62.9	Seguridad en las áreas de estacionamiento
64.3	Variedad y calidad de los alimentos en la Cafetería

Educación

Los renglones de mayor y menor satisfacción para los estudiantes del Colegio de Educación se presentan en las tablas 24 y 25. Los tres renglones de mayor satisfacción son: 1) la limpieza en las áreas verdes y edificios, 2) la atención del personal de servicio de fotografía, y 3) que los profesores demuestran dominio de los cursos que enseñan. Los tres renglones de menor satisfacción para estos estudiantes son: 1) la disponibilidad de estacionamientos para estudiantes, 2) el servicio de impresión de documentos en los laboratorios de computadoras, y 3) el precio de materiales y artículos en la librería.

Tabla 24. Renglones de mayor satisfacción para los estudiantes del Colegio de Educación.

%	Renglón
86.0	Limpieza en las áreas verdes y edificios
85.9	Atención del personal de servicio de fotografía
85.7	Los profesores demuestran dominio de los cursos que enseñan
85.5	Atención del personal de O.S.P.I. (Servicio a Personas con Impedimento)
85.3	Horario en que O.S.P.I. ofrece servicio
85.1	Horario en que los servicios de fotografía se ofrecen
84.8	Orientación ofrecida al estudiante para la admisión
83.8	Las actividades extracurriculares han contribuido a mi desarrollo personal y profesional
83.4	Los profesores me tratan con respeto
83.2	Los profesores me orientan sobre los cursos a seleccionar para la matrícula

Tabla 25. Renglones de menor satisfacción para los estudiantes del Colegio de Educación.

%	Renglón
52.0	Disponibilidad de estacionamientos para estudiantes
58.7	Servicio de impresión de documentos en los laboratorios de computadoras
64.3	Precio de materiales y artículos en la librería
65.7	Iluminación en el campus universitario
67.2	Actualización de los programas en los laboratorios de computadoras
67.4	Calidad de la conectividad de la red inalámbrica en las diversas zonas
68.1	Horario en que los Laboratorios de Computadoras ofrecen servicio
68.3	Atención recibida por el personal en los laboratorios de computadoras
69.4	Disponibilidad de equipo y materiales en los laboratorios de computadoras
69.9	Seguridad en las áreas de estacionamiento

Ciencias

Los renglones de mayor y menor satisfacción para los estudiantes del Colegio de Ciencias se presentan en las tablas 26 y 27. Los tres renglones de mayor satisfacción son: 1) el que los profesores asisten con regularidad, 2) la limpieza en las áreas verdes y edificios, y 3) la atención recibida de parte del personal de la Oficina de Admisiones. Los tres renglones de menor satisfacción para estos estudiantes son: 1) el proceso de reservación de cursos a través de la red, 2) la disponibilidad de los decanos en sus respectivos colegios la disponibilidad de equipo y materiales en los laboratorios de ciencias.

Tabla 26. Renglones de mayor satisfacción para los estudiantes del Colegio de Ciencias.

%	Renglón
84.9	Los profesores asisten con regularidad
83.7	Limpieza en las áreas verdes y edificios
81.5	Atención recibida del personal de la Oficina de Admisiones
81.4	Los profesores demuestran dominio de los cursos que enseñan
81.3	Horario en que la Oficina de Asistencia Económica ofrece servicio
81.2	Atención recibida por el personal en los laboratorios de computadoras
81.0	Horario en que la Oficina de Tesorería ofrece servicio
80.9	Atención recibida del personal de Tesorería
80.9	Atención recibida del personal de la Oficina de Asistencia Económica
80.8	Horario en que la Oficina de Admisiones ofrece sus servicios

Tabla 27. Renglones de menor satisfacción para los estudiantes del Colegio de Ciencias.

%	Renglón
68.8	Proceso de reservación de cursos a través de la red (Acceso Pionero)
68.5	Disponibilidad de los decanos en sus respectivos colegios
68.1	Disponibilidad de equipo y materiales en los laboratorios de ciencias
68.0	Disponibilidad de los Directores de Departamento
67.6	Calidad de la conectividad de la red inalámbrica en las diversas zonas
67.5	Proceso de matrícula realizado en el Complejo Deportivo
65.6	Horario de servicio en las oficinas de los Directores de Departamento
65.4	Seguridad en las áreas de estacionamiento
62.1	Precio de materiales y artículos en la librería
58.1	Disponibilidad de estacionamientos para estudiantes

Arquitectura

Los renglones de mayor y menor satisfacción para los estudiantes del Colegio de Arquitectura se presentan en las tablas 28 y 29. Los tres renglones de mayor satisfacción son: 1) el proceso de reservación de cursos a través de la red, 2) la atención recibida de parte del personal de la Oficina de Asistencia Económica, y 3) el servicio de impresión de documentos en los laboratorios de computadoras. Los tres renglones de menor satisfacción para estos estudiantes son: 1) el precio de los materiales y artículos en la librería, 2) la disponibilidad de estacionamientos para estudiantes, y 3) la seguridad en las áreas de estacionamiento.

Tabla 28. Renglones de mayor satisfacción para los estudiantes del Colegio de Arquitectura.

%	Renglón
79.7	Proceso de reservación de cursos a través de la red (Acceso Pionero)
75.0	Atención recibida del personal de la Oficina de Asistencia Económica
75.0	Servicio de impresión de documentos en los laboratorios de computadoras
75.0	Actualización de los programas en los laboratorios de computadoras
75.0	Atención recibida del personal de la Cafetería
75.0	Precios de los alimentos de la Cafetería se ajustan a mis necesidades
75.0	Horario en que la Librería Pionera ofrece servicio
75.0	Atención recibida del personal de la Librería Pionera
75.0	Atención recibida de la Guardia Universitaria
75.0	Horario en que los servicios de fotografía se ofrecen

Tabla 29. Renglones de menor satisfacción para los estudiantes del Colegio de Arquitectura.

%	Renglón
25.0	Precio de los materiales y artículos en la librería
25.0	Disponibilidad de estacionamientos para estudiantes
25.0	Seguridad en las áreas de estacionamiento
25.0	Disponibilidad de los Directores de Departamento
37.5	Calidad de la conectividad de la red inalámbrica en las diversas zonas
37.5	Facilidad de comunicación telefónica con la P.U.C.P.R.
37.5	Horario de servicio en las oficinas de los Directores de Departamento
37.5	El ambiente universitario contribuye a mi desarrollo espiritual
46.6	Rapidez con que la Oficina de Tesorería procesa las transacciones
50.0	Los profesores son puntuales en los cursos

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Este estudio se realizó con el propósito de establecer el nivel de satisfacción de los estudiantes del sistema de la PUCPR en áreas de servicio académicos y administrativos. Los resultados del mismo servirán de guía a la administración universitaria para la toma de decisiones que contribuya a facilitar y mejorar los servicios estudiantiles de manera que se mejore la calidad de la experiencia universitaria de los estudiantes y se promueva su retención. La Meta-3, del Plan Estratégico 2010-2020 de la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico (PUCPR) contempla la atención a las necesidades del estudiantado como una de sus áreas prioritarias, por lo que este estudio provee indicadores para evaluar el logro de esta meta.

Entre los hallazgos más significativos de este estudio se encuentran los siguientes:

1. El nivel de satisfacción general, aunque bueno (74.4%), puede mejorarse. Los renglones específicos de mayor satisfacción son: 1) Los profesores asisten con regularidad (84.2%), 2) Limpieza en las áreas verdes y edificios (83.1%) y 3) Los profesores demuestran dominio de los cursos que enseñan (83.1%). Mientras que los de menor satisfacción son: 1) Disponibilidad de estacionamientos para estudiantes (57.1%), 2) Precio de los materiales y artículos en la librería (62.7%), 3) Seguridad en las áreas de estacionamiento (65.6%), y 4) Calidad de la conectividad de la red inalámbrica en las diversas zonas (65.7%).
2. El nivel de satisfacción disminuye según el nivel en que se encuentra el estudiante. Específicamente, la disminución es de siete puntos porcentuales entre los estudiantes de primer y cuarto año. Entre los renglones con la reducción más importante en la satisfacción se encuentran los siguientes: 1) Disponibilidad de estacionamientos para estudiantes, 2) El ambiente universitario contribuye a mi desarrollo espiritual, 3) Los profesores son puntuales en los cursos, 4) Iluminación en el campus universitario y 5) Los profesores me orientan sobre los cursos a seleccionar para la matrícula.
3. Las áreas generales de mayor y menor satisfacción, respectivamente, son el Ambiente Académico (77.2%) y los Servicios Académicos (68.1%). En cuanto al Ambiente Académico, los renglones de mayor satisfacción son: 1) Los profesores asisten con regularidad (84.2%), 2) Los profesores demuestran dominio de los cursos que enseñan (83.1%), y 3) Los profesores me tratan con respeto (81.9%). En el área de Servicios Académicos los renglones de menor satisfacción son: 1) Horario de servicio en las oficinas de los Directores de Departamento (67.4%), 2) Disponibilidad de los Directores de Departamento (69.5%) y 3) Disponibilidad de los Decanos en sus respectivos Colegios (69.6%)
4. En términos del colegio en que estudian los participantes, el de Educación muestra la satisfacción más alta (77.0%), mientras que la Escuela de Arquitectura muestra la más baja (61.3%).

ANEJOS

Anejo 1

Por ciento de respuestas y media para cada uno de los incisos del instrumento de satisfacción estudiantil (Sistema PUCPR).

ÁREA A EVALUAR	MS	S	N	I	MI	\bar{X}
SERVICIOS ESTUDIANTILES	1.4	3.0	17.2	39.7	38.7	
1. Orientación ofrecida al estudiante para la admisión	0.8	2.2	19.4	40.2	37.5	77.6
2. Rapidez con que procesan los documentos para la admisión	0.0	0.9	16.2	39.7	43.2	78.0
3. Atención recibida del personal de la Oficina de Admisiones	1.6	2.6	13.8	43.4	38.6	81.3
4. Horario en que la Oficina de Admisiones ofrece sus servicios	0.9	3.2	14.2	37.6	44.1	78.5
5. Atención recibida del personal de la Oficina de Registro (Registraduría)	1.3	3.3	15.1	39.6	40.8	80.3
6. Horario en que la Oficina de Registro ofrece servicio	1.6	2.8	25.8	33.8	36.0	78.9
7. Rapidez con que la Oficina de Registro procesa los documentos	0.5	2.6	16.0	33.4	47.6	75.0
8. Atención recibida del personal de la Oficina de Asistencia Económica	0.9	1.4	16.4	38.9	42.4	81.1
9. Horario en que la Oficina de Asistencia Económica ofrece servicio	0.2	3.4	22.1	31.6	42.6	80.0
10. Rapidez con que la Oficina de Asistencia Económica procesa los documentos	0.2	4.7	15.7	33.7	45.8	78.3
11. Atención recibida del personal de la Oficina de Tesorería	0.0	3.4	14.0	38.0	44.6	80.0
12. Horario en que la Oficina de Tesorería ofrece servicio	0.7	3.6	18.8	33.1	43.8	81.0
13. Rapidez con que la Oficina de Tesorería procesa las transacciones	2.4	7.0	20.6	34.9	35.1	78.9
14. Opciones de pago que facilitan el continuar los estudios	3.8	8.2	29.0	32.0	26.9	73.2
15. Proceso de matrícula realizado en el Complejo Deportivo	3.8	8.3	18.6	37.0	32.2	67.7
16. Proceso de reservación de cursos a través de la red (Acceso Pionero)	1.9	7.0	18.7	40.8	31.6	71.6
17. Proceso de matrícula realizado en los departamentos académicos	3.7	1.6	18.0	34.1	42.7	73.7
18. Atención del personal de la Biblioteca	1.4	3.4	16.6	37.7	41.0	77.9
19. Disponibilidad del personal de la Biblioteca	0.6	2.7	19.3	41.4	35.9	78.5
20. Disponibilidad de recursos y materiales en la Biblioteca	0.2	3.7	16.8	29.9	49.5	77.4
21. Horario en que la Biblioteca ofrece sus servicios a los estudiantes	3.6	7.7	15.9	28.3	44.4	80.0
22. Servicio de fotocopias en la Biblioteca	0.2	1.2	17.5	36.8	44.2	74.4
23. Disponibilidad del personal del Centro de Consejería	0.2	2.1	18.3	40.8	38.6	81.3
24. Rapidez con que el Centro de Consejería atiende a los estudiantes	0.0	1.2	18.7	41.6	38.5	79.6
25. Horario en que el Centro de Consejería ofrece servicio	0.6	4.0	13.5	38.4	43.5	79.5
26. Atención recibida del personal en los Laboratorios de Computadoras	2.2	3.7	14.9	35.0	44.1	78.1
27. Horario en que los Laboratorios de Computadoras ofrecen servicio	2.4	6.9	13.8	31.6	45.3	77.0
28. Servicio de impresión de documentos en los Laboratorios de Computadoras	0.9	7.5	14.1	35.9	41.6	75.7
29. Actualización de los programas en los laboratorios de computadoras	0.3	1.5	20.1	37.1	41.1	75.1
30. Horario en que la Oficina de Capellanía ofrece servicio	0.0	0.3	19.2	39.0	41.5	79.1
31. Disponibilidad recibida del personal de la Oficina de Capellanía	1.7	4.7	14.7	32.8	46.1	79.8
32. Horario en que la cafetería ofrece servicio	0.4	1.9	16.8	33.9	47.0	79.5
33. Atención recibida del personal de la Cafetería	5.6	8.5	24.3	29.9	31.8	80.6
34. Precios de los alimentos de la Cafetería se ajustan a mis necesidades	1.9	3.7	21.7	32.4	40.3	71.9
35. Variedad y calidad de los alimentos en la Cafetería	0.9	2.9	18.7	38.2	39.3	75.6
36. Higiene en la Cafetería	1.4	3.0	17.2	39.7	38.7	77.2

ÁREA A EVALUAR	MS	S	N	I	MI	\bar{X}
37. Horario en que la Librería Pionera ofrece servicio	2.7	3.6	18.9	38.7	36.0	75.5
38. Atención recibida del personal de la Librería Pionera	0.7	2.1	17.2	41.1	38.8	78.1
39. Disponibilidad de textos en la librería	2.1	5.5	22.6	35.0	34.8	73.9
40. Precio de los materiales y artículos en la librería	6.5	14.5	30.5	28.5	19.9	62.7
41. Atención del personal del Dispensario Médico	0.0	3.7	20.4	41.1	34.9	78.8
42. Horario en que el Dispensario Médico ofrece servicio	0.0	4.7	19.8	41.7	33.8	78.2
43. Atención recibida del personal de la Oficina de la Sesión Nocturna y Sabatina	1.8	1.3	23.5	35.7	37.7	78.4
44. Horario en que la Oficina de la Sesión Nocturna y Sabatina ofrece servicio	1.8	0.3	25.5	37.3	35.2	77.6
45. Atención del personal de O.S.P.I. (Servicio a Personas con Impedimentos)	0.5	0.3	21.9	38.5	38.9	79.6
46. Horario en que O.S.P.I. ofrece servicio	0.5	2.1	20.5	38.0	38.9	80.0
47. Atención recibida de la Guardia Universitaria	0.0	3.8	17.9	36.7	41.6	80.1
48. Horario en que los servicios de fotografía se ofrecen	1.1	2.0	19.4	38.2	39.3	78.4
49. Atención del personal del servicio de fotografía	1.1	2.4	20.1	33.7	42.7	79.5
50. Horario en que el correo ofrece servicios	1.1	1.0	18.5	35.1	44.2	81.3
51. Atención del personal del correo	1.1	0.7	17.3	35.5	45.4	80.2
52. La rapidez con que el personal de seguridad responde a las emergencias	0.5	1.8	22.1	37.9	37.7	77.8
53. Servicio de las máquinas de dulces y refrescos	4.2	5.6	22.9	32.8	34.6	72.1
INSTALACIONES FÍSICAS						
54. Limpieza en las áreas verdes y edificios	0.9	1.5	9.9	40.2	47.4	83.1
55. Limpieza en los servicios sanitarios	2.4	7.6	17.7	37.5	34.9	75.7
56. Limpieza en los salones de clase	1.0	5.6	16.3	39.2	37.8	78.6
57. Disponibilidad de estacionamientos para estudiantes	18.1	14.9	20.4	21.8	24.8	57.1
58. Seguridad en las áreas de estacionamiento	7.6	11.5	26.6	27.4	26.9	65.6
59. Iluminación en el campus universitario	3.6	11.8	23.8	32.7	28.1	67.9
60. Seguridad en el campus universitario	0.8	7.7	22.5	34.5	34.3	72.9
61. Instalaciones del Centro de Consejería	0.0	1.5	18.4	45.9	34.1	78.4
62. Instalaciones de la oficina de O.S.P. I. (Serv. a Personas con Impedimentos)	0.0	5.0	18.2	36.1	40.7	79.4
63. Instalaciones del Centro Institucional de Tutoría	0.0	4.5	16.0	42.9	36.6	78.5
64. Instalaciones de las Residencias de Señoritas	1.3	1.5	24.3	41.4	31.4	75.7
65. Instalaciones de las Residencias de Varones	1.3	1.5	25.9	38.9	32.4	75.6
66. Disponibilidad de equipo y materiales en los laboratorios de Música	1.9	2.2	26.7	40.1	29.1	73.2
67. Comodidad en los salones de clase	0.4	0.0	22.2	42.2	35.2	77.9
68. Equipo tecnológico en los salones de clase.	5.5	3.5	22.6	38.3	30.2	72.0
69. Seguridad en los laboratorios de ciencias	0.9	7.9	17.4	38.0	35.7	75.1
70. Disponibilidad de equipo y materiales en los laboratorios de ciencias	6.4	8.0	22.0	33.0	30.6	69.4
71. Disponibilidad de equipo y materiales en los laboratorios de idiomas	2.5	4.4	23.9	36.1	33.1	74.6
72. Disponibilidad de equipo y materiales en los laboratorios de computadoras	0.4	5.1	20.2	41.1	33.2	76.4
73. Condiciones físicas de las instalaciones deportivas	3.2	3.3	19.9	39.9	33.8	74.7
ACTIVIDADES						
74. Religiosas (Ej. Retiro de Estudiantes, Misas)	0.5	0.0	21.4	38.1	40.0	79.5
75. Sociales (Ej. Bienvenida Pionera, Día de la Amistad, Día del estudiante, entre otras)	0.0	2.5	19.9	37.7	39.9	79.3
76. Culturales (Ej. Semana Puertorriqueña, Obras de Teatro, Artísticas, Literarias, entre otras)	1.2	0.3	19.8	37.0	41.7	77.4

ÁREA A EVALUAR	MS	S	N	I	MI	\bar{X}
77. Deportivas (Programa Intramuros e Interuniversitario)	3.1	3.0	14.8	42.6	36.5	76.1
78. Educativas (Ej. Feria de Empleo, Feria de Salud, entre otras)	0.7	3.1	19.6	38.3	38.2	76.8
79. Actividades ofrecidas por las organizaciones estudiantiles	1.2	3.0	18.6	40.2	36.9	76.5
80. Promoción de las actividades a realizar	1.2	5.4	19.1	39.4	34.8	73.3
SERVICIOS DE COMUNICACIÓN E INFORMÁTICA						
81. Facilidad de comunicación electrónica con la P.U.C.P.R.	1.3	2.7	15.9	43.6	36.5	77.4
82. Correo electrónico asignado por la PUCPR	2.7	1.9	9.8	45.2	40.3	78.9
83. Calidad de la conectividad de la red inalámbrica en las diversas zonas	10.0	10.0	15.5	34.7	29.7	65.7
84. Calidad de los materiales "on-line" en la página electrónica de la Universidad (Catálogo electrónico, Normas Institucionales, entre otros.)	4.3	2.5	16.6	41.0	35.6	75.0
85. Servicio del portal de Acceso Pionero	3.0	3.8	14.8	41.2	37.2	75.7
86. Facilidad de comunicación telefónica con la P.U.C.P.R.	4.7	7.5	21.8	37.6	28.4	68.9
SERVICIOS ACADÉMICOS						
87. Disponibilidad de los Directores de Departamento	5.1	8.5	21.2	32.4	32.8	69.5
88. Horario de servicio en las oficinas de los Directores de Departamento	5.3	10.1	20.4	34.8	29.4	67.4
89. Disponibilidad de los Decanos en sus respectivos Colegios	4.8	7.4	22.7	33.1	32.1	69.6
90. Atención y servicios que se ofrecen en el Centro Institucional de Tutorías	1.5	2.9	21.6	39.0	34.9	75.4
91. Horario de servicio del Centro Institucional de Tutorías	2.3	3.0	23.7	35.8	35.2	74.2

ÁREA A EVALUAR	TA	DA	I	ED	TD	\bar{X}
AMBIENTE ACADÉMICO						
92. Los consejeros me han ayudado a identificar los medios y recursos que me permiten alcanzar mis metas educativas, personales y vocacionales.	1.1	3.3	14.7	41.4	39.5	79.7
93. Las actividades extracurriculares han contribuido a mi desarrollo personal y profesional.	2.6	2.9	14.6	39.8	40.0	79.3
94. El ambiente universitario contribuye a mi desarrollo espiritual.	1.4	8.1	17.8	34.8	37.9	75.0
95. Los profesores me tratan con respeto.	0.0	2.8	11.5	37.8	47.9	81.9
96. Los profesores se encuentran disponibles en sus oficinas.	1.8	3.4	15.7	39.6	39.5	76.7
97. Los profesores establecen un ambiente educativo que facilita mi aprendizaje.	1.0	3.0	12.7	40.0	43.3	79.9
98. Los profesores me orientan sobre los cursos a seleccionar para la matrícula.	2.8	8.2	17.6	29.8	41.6	74.5
99. Los profesores demuestran dominio de los cursos que enseñan.	0.0	0.6	10.8	43.2	45.4	83.1
100. Los profesores utilizan diferentes recursos tecnológicos en los cursos.	1.0	3.2	10.7	44.6	40.5	79.4
101. Los profesores utilizan diferentes métodos para evaluar el aprendizaje.	0.7	5.6	11.1	42.9	39.6	78.2
102. Los profesores devuelven los trabajos evaluados en dos semanas o menos.	3.3	8.8	15.3	36.3	36.3	74.0
103. Los profesores contestan los correos electrónicos de los estudiantes.	3.5	10.8	12.8	38.9	34.0	72.0
104. Los profesores son puntuales en los cursos.	0.3	5.3	10.8	44.7	39.0	78.6
105. Los profesores asisten con regularidad.	0.2	0.8	6.0	45.5	47.6	84.2

Anejo 2

Comentarios de los estudiantes de los diversos recintos

Recinto de Mayagüez

Mejorar los horarios de oficina de los directores de departamento.
Mejorar la limpieza de los baños.
Algunos profesores deberían ser más tecnológicos. También algunos profesores tardan mucho en contestar correos electrónicos.
Los estudiantes de comunicación no tienen un laboratorio formal. De la cual esta incómodo y no está bien equipado. Clases de comunicación deberían ser también en Mayagüez ya que ellos ofrecieron esos cursos en el Recinto de Mayagüez. Los cursos online no han sido los mejores y deben mejorar si quieren obtener mejores resultados.
Un techo para la cancha, por favor, muchos estudiantes les gustan el deporte y estarían más motivados en la universidad por poder practicar sus deportes. Pero el sol del día no nos deja, y los baños para bañarse son difíciles usar porque están lejos en el salón de actividades.
Algunos profesores deberían dar trabajos aparte de los exámenes (no solo sacar promedio por notas de exámenes) ya que afecta a estudiantes que sí quieren pasar el curso eficientemente.
Los laboratorios en Mayagüez dan pena. No hay materiales suficientes a pesar del costo de los mismos, sería grandioso que, se respete el hecho de que los estudiantes pagamos tanto por un lab. y no tengamos lo necesario.
Me gustaría que las máquinas para hacer ejercicio fueran para todo el mundo.
Deben traer de nuevo el toro mecánico!
Muchas veces en el centro de cómputos no hay tinta. El nuevo servicio de fotocopia de la biblioteca no funciona muy seguido.
No cobrar por orientación si no vale crédito. No dar tantas teologías.
Deberían arreglar daños de computadoras y tinta en impresoras en laboratorio de computadoras.
Que no nos cobren las clases de teología y orientación y si es posible que no nos obliguen a tomarlas.
Limpia el parking. Que forjen se estacione en su área u no en la de estudiantes.
Todo excelente. Siempre con un buen servicio.
Una observación o sugerencia sería que pongan más vigilancia en el parking y en cuanto a tutorías mejorarlas ya que hay profesores como el Prof. Rodríguez que no explica bien en sus clases.
Es inaceptable que la institución tenga profesores que ya no son productivos y afectan el aprendizaje del estudiante. Es una falta de respeto que uno se queje ante el decano de estudiantes y este utilice una 'doble vara' para evaluar la situación, según de quien venga. Tanto el decano de estudiantes como algunos directores de departamento se conocen más por su ineficacia e ineptitud, que por su 'buen trabajo'. La PUCPR Mayagüez no tiene nada que envidiarle a un instituto de cursos técnicos, p.q. el trato al estudiante aquí es pésimo.
La PUCPR no es solo Ponce. Se necesita la descentralización para el desarrollo de este recinto. Hay muchísimo que mejorar en Mayagüez. La oferta académica es deficiente y da hasta vergüenza. Los empleados administrativos son los mejores. En especial los de registraduría.

Recinto de Arecibo

Es de suma importancia que se le brinde a la biblioteca un mejor servicio en cuanto a los libros y el área del centro de cómputos que tenga un horario más extendido por el bienestar del estudiante ya que paga por ese servicio y está limitado en la Católica de Arecibo.
Más variedad de libros en la biblioteca cada vez que busco solo está en el recinto de Ponce y actualizar los libros muchos de los libros están 'outdated'.
Sugiero mejoras en impresoras, más promoción en actividades y en ventas, más materiales para profesores. Limpieza en estacionamiento.
Sugiero que se construya un techo a las canchas, ya que no se pueden usar cuando hace sol. También sugiero que se podría agrandar las canchas o hacer una en todo el espacio disponible en donde actualmente están las tres.
Entiendo que las actividades deportivas deben ser más respaldadas por los altos mandos del campus y motivarse incentivar a los estudiantes participantes en eventos deportivos... Debemos tener estudiantes que puedan participar en la LAI.
Cerrar la puerta cuando traten los casos del estudiante y hablar en tono discreto.
Se sugiere a que la conexión de Internet sea una abierta totalmente ya que por el filtro que tiene muchas veces el estudiante necesita acceder para recursos de clases y no se permite. Entiendo que somos adultos y no hay necesidad de filtros en la conexión a Internet.
Sugiero que el personal de seguridad del estacionamiento esté más alerta por la noche. Cancha bajo techo en las áreas deportivas.
La cancha de baloncesto es un asco.
La incertidumbre que tiene el Dept. de Ciencias por la ausencia de María Ruíz como Directora de Dept. asusta al estudiantado porque dudamos que se pueda reemplazar tan excelente líder que ayuda a los estudiantes. El pensar que puede ser sustituida por la anterior directora no nos gusta porque la conocemos que antes ella no se podía conseguir y es una persona con quien es imposible dialogar. En conclusión, queremos a María Ruíz de vuelta.
Organizar un poco el blackboard o acceso virtual. Arreglar la cancha. En el tablado detrás de la cafetería poner techo. La de asistencia económica que te oriente de las ayudas económicas que existen para los estudiantes además de la beca Pell.
Reconstrucción de las canchas. Construir pequeños 'gazebos' para en el tiempo libre de los estudiantes poder repasar materiales con facilidad y tranquilidad.

Recinto de Ponce

Me gustaría que fiscalizaran la cafetería de la Universidad ya que los precios son demasiado altos y el trato no es muy bueno.
Me gustaría que hubiera más variedad en la cafetería, y que también hubiera precios más bajos. También me gustaría que los directores y decanos fueran más estrictos con los profesores irresponsables ya que a los profesores con muchos años de experiencia o discapacidad a veces tienen más beneficios y tratos que los mismos estudiantes.
Considero que la cafetería debería cerrar un poco más tarde ya que hay estudiantes que estudian en la noche.
Deberían bajar los precios de las comidas en la cafetería, ya que es muy costosa y los créditos de aquí son bastante caros... (No hay tanto money).
Mas estacionamientos.

Más estacionamiento, los que trabajan en planta física, no le quite el estacionamiento a los que sí pagan el sello de esta universidad.
Como sugerencias considero que deben mejorar la organización de los estacionamientos del edificio de Mc Mannus debido a que tras que se estacionan mal son algo incomodos. Considero que la oficina de orientación deben mejorar el programa de honor institucional y no solo considerar a estudiantes de escuela superior si no que también tener en cuenta aquellos estudiantes universitarios que trabajan para ser buenos estudiantes y mantener un GPA de excelencia.
Soy del departamento de arquitectura y la falta de facilidades de estacionamiento es un problema que nos afecta a todos. Muchos de nosotros(estudiantes) estudiamos durante el curso que finalizan en la noche y la zona del casco urbano es muy insegura. Además, que muchos profesores solo asisten una vez por semana a la escuela de arquitectura y la comunicación con estos es imposible ya que los emails tampoco los responden.
Crear estacionamientos para estudiantes de la escuela de arquitectura.
Deben mejorar la seguridad en los estacionamientos.
En el área de estacionamiento deberían de expandirlo más y no cobrar tanto porque es para el uso de los mismos estudiantes.
Más estacionamiento y disponibilidad de clases online y que se ofrezcan más clases de verano y mayores ayudas económicas de verano.
Más estacionamientos.
Sugiero que den penalidades a todas aquellas personas que se estacionan tomando dos espacios y no dejen que uno se pueda estacionar bien.
Observación hay áreas donde se puede estacionar son causar daño. Luego le dan un "boleto" por estar estacionado "mal"
Tener más seguridad en el área de estacionamiento.
Sugiero que brinden impreso a color en los laboratorios de computadoras y amplíen o limiten el estacionamiento.
Recomendaría que todos o gran parte de los profesores tengan cursos o talleres en pedagogía. Quienes nos dan las clases son arquitectos, no profesores. Más consideración ante los estudiantes y la carga de trabajo.
Por lo menos en la Escuela de Arquitectura existen muchos profesores que no tienen consistencia o entendimiento de que el estudiante no solo asiste a una clase. De hecho no tienen un buen método de evaluación; solo algunos. Y al momento tienen unos profesores en cursos que ni ellos entienden. al igual que llegan al salón desmotivando a los estudiantes y promoviendo que tenemos que amanecernos para tener una buena nota; cuando por conocimiento básico se sabe que para uno poder producir necesita al menos 8 horas de descanso.
Mejorar las actitudes negativas en varios profesores. Que se note que es una Universidad Católica. Que se apliquen lo cristiano.
No todos los profesores contestan correos. Si los estudiantes tienen dudas no todas las veces responden. Deben mejorar eso.
Considero que se debe mejorar en el ámbito de contestar los e-mails.
Ha sido un excelente primer año, todos mis profesores han hecho muy bien su trabajo, necesitamos más así.
Sugiero que consigan un profesor de Japonés par que enseñe clases de Japonés en el recinto, como lo hacía antes,
Mi sugerencia es que cuando se vayan a matricular online estén los profesores con los cursos. Y desde que comienza el ciclo escolar ya tengan los profesores de áreas clínicas y los hospitales.
Profesores deben tratar a sus estudiantes con el mismo respeto que se creen que merecen.
Ya estoy por terminar mi 2do semestre y todo se ha basado en exámenes, me agradecería algunas veces presentaciones orales, investigaciones, tareas otro tipo de trabajo que no solo sea copiar y examen.
Que los profesores provean más información y una guía, más si es posible preparar alguna

presentación (PowerPoint) o algún documento u NO QUE SOLO HABLEN O DICTEN de esta manera es más fácil estudiar.
Deberían tener en cuenta los profesores que están escogiendo para dar clases muchos de ellos a pesar de que tienen estudios no dan el grado y no se comprometen con la enseñanza. Deben ver más allá y no enfocarse si son católicos o no. Con que sean cristianos y crean en Dios basta.
Existen profesores que no cumplen con todos los requisitos que deberían. El estacionamiento no está siendo manejado de forma correcta .Algunos guardias tienen o creen tener un poder máximo y no miden palabras a utilizar cuando se dirigen a los estudiantes.
Los profesores deben dar más motivación, para que uno siga la carrera que desea. Y deben tener más amabilidad y orientar al estudiante, ya que se supone que ellos tienen el conocimiento.
Se debe evaluar al profesor hay varios que no tiene buena dicción y sus presentaciones tienen errores. Se debe evaluar algunos servicios ofrecidos. Debe mejorar la tecnología y las áreas de conexión de internet. Deben instalar conectores de corrientes en las áreas de descanso.
Que sigan como han estado porque ese el ejemplo de nuestro futuro... Ustedes son los maestr@s que lo están enseñando para el mundo laboral. Y han sido los mejores educadores.
Más seguridad. Más dinámicas en las clases.
Deberían ofrecer los materiales necesarios en los laboratorios de Química y Biología.
Mejorar equipos y maquinas en los laboratorios tales como tecnología cardiovascular.
Se necesitan máquinas para el desarrollo y crecimiento a nivel profesional ya que sin máquinas para practicar uno no aprende lo necesario para poder salir adelante. siendo el campus principal el Dep Tecn cardiovascular está completamente abandonado.
Creo que en los salones de laboratorio de Enfermería deben tener más equipos. Pienso también pagamos para tener buenos materiales para practicar.
En el Departamento de Enfermería se necesitan materiales actualizados, que estén en similitud con los de un hospital.
En el departamento de enfermería hace falta muchos materiales en el laboratorio simulados y muchos de ellos no están en buenas condiciones. Los profesores deberían estar más pendientes a sus emails y contestarlos, ya que muchos de ellos no dan sus números telefónicos es la única manera de la cual nos comunicamos con ellos directamente.
Pienso que deberían proveerle muchos más materiales al departamento de enfermería para que los profesores no se vean limitados en la enseñanza de los profesores. Mejor servicio de la directora de este departamento (enfermería).
Directora del departamento de enfermería ofrece un trabajo muy pésimo para los estudiantes.
Los directores de departamento deberían tener mayor disponibilidad.
Debería haber disponibilidad para ayudar de reservación de cursos y proceso de matrícula por los Directores de cada departamento, especialmente enfermería. El dpt. es un poco desorganizado.
Dept. de enfermería necesita mas organización en proceso de matrícula.
Más disponibilidad de la directora del departamento de enfermería.
Todos los recursos son muy buenos lo único que no me gusta es el servicio incompleto que da la directora de mi departamento. No sabe, no es competente para el puesto.
Deben abrir la biblioteca a las 7:00 a.m.
Entiendo que debe mejorar el servicio de unidades de libros en la librería ya que en ocasiones no hay suficientes para estudiantes matriculados y hasta hay que esperar la orden de un profesor para adquirir un libro de texto asignado.
El sistema de fotocopias de la biblioteca debería ser actualizado. Los profesores de estudios teológicos no promueven la participación en clase, ni aclarar dudas, simplemente ofrecen su clase. La disponibilidad de cursos en ciencias deportivas es muy limitada y considero que deberían añadir más cursos por semestre y en verano, el cual no ofrecen cursos.
Deberían mejorar en las clases de orientación ya que por causa de mala orientación en el proceso de

matrícula no pude reservar algunas clases y cojo clases nocturnas y sabatinas.
La escuela de arquitectura debería tener un consejero. Y los profesores tener horas de oficina.
Mi sugerencia como estudiante es que deberían mejorar el área de orientación para los estudiantes de nuevo ingreso. Muchos de ellos no lo obtienen y esto afecta lo que realmente quieren ejercer como profesionales.
Pienso que el personal de consejería debe estar disponible hasta las 5:00 de la tarde pues muchos estudiantes no pueden pasar durante el día.
Se debe fumigar el campus con más frecuencia y deben pintar las líneas amarillas de los estacionamientos para evitar confusiones y facilitar el trabajo de estacionarse.
Deberían fumigar porque hay ratas en el campus.
Mejor limpieza en los salones y baños.
Los aires de MacManus no enfrían.
Mejorar el edificio de McManus ya que los salones son cerrados y el aire no está del todo bueno.
En McManus los aires a veces no funcionan.
Mejorar la reservación de cursos online. Remodelación de la cancha del complejo deportivo. Mejorar la limpieza de los baños.
El dispensario médico debería extender el horario. Los profesores deberían, mejor dicho tienen que buscar nuevas formas de evaluar.
Oficina de Asistencia Económica - Hay personal que no está a la disposición de ayudar al estudiante. Persona hostil, grosera y poco sentido de humor. Poco estacionamiento para mucha matrícula y limpieza de baños fatal.
Hay personal en la oficina de asistencia económica que no está a la disponibilidad de ayudar. Personal Hostil, grosera y con visión intimidante.
Con respecto a las oficinas de asistencia económica y/o tesorería, sugiero que deberían de ser más justos con respecto al tiempo en que informan a un estudiante es elegible o no a un tipo de ayuda (estudio y trabajo) ya que son más rápidos mandando cartas cobrando, que informando elegibilidad a las ayudas económicas.
Administración de oficina de deportes y las enmiendas realizadas el año anterior al reglamento de atletas debería ser reevaluada porque se entiende muestra una gran injusticia a los atletas que se lastiman haciendo su trabajo. Y bajarle o eliminarle la beca es injusto.
Me gustaría que a los estudiantes de nuevo ingreso les permitan escoger sus clases con los horarios que desean en el primer semestre ya que muchas veces la universidad o el encargado de hacer esa matrícula no lo hace bien. Deja mucho tiempo de por medio entre clases, coloca 1 clase solamente un lunes, por ejemplo.
Todo lo demás está perfecto.
Muy agradecido!
Más promoción a los eventos deportivos en la universidad.
Enviar calendario deportivo al Gmail. Mejoras a inundaciones.
Mejoren el nivel de profesionalismo!!!
Extender horario de servicio en centros de cómputos y mejorar la calidad de la limpieza de los servicios sanitarios del edificio Valdés (ambos pisos).
Avisar por e-mail cuándo empieza la fecha de reservación de cursos.
Deben mejorar la red inalámbrica.
En la Bienvenida Pionera traer artistas buenos. A los atletas que cumplan con el contrato que le dan el director, o sea que el director cumpla con lo que promete. NO COBRAR POR CIERTOS DOCUMENTOS! Ej.: Certificaciones, transcripciones, etc. Porque por esa pagamos una cuota y además los créditos los

suben a cada rato.
Deberían instalar un cuarto de lactancia para madres lactantes en cada departamento. Gracias.
Deben evaluar todas las áreas de todos los departamentos constantemente.
Deberían mejorar la calidad de Banner y ayudarnos hacer la matricula como en otras instituciones.
Por favor no hay asientos grandes para personas gruesas en los salones. Pupitres pequeños. Eso causa sentirse apretado y ansioso en pupitres pequeños.
Las máquinas de dulces y refrescos se quedan con el dinero muy frecuentemente.
Arquitectura es un monopolio ya que muchas personas le otorgan muchos privilegios y otros no.
Tomar en consideración el cupo de estudiantes por curso (salón). Acceso a facilidades (baños) durante la mañana.
Demasiadas actividades en la cancha del complejo deportivo. Muchas veces la cancha no se puede usar.