

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE PUERTO RICO
Oficina de Avalúo Institucional



**HALLAZGOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL
ESCUELA DE DERECHO
(JUNIO 2011)**



31 de agosto de 2011
Preparado por Prof. Jorge L. Sierra Velázquez, Estadístico OAI
Revisado por Profa. María de los A. Muñiz García

TABLA DE CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN.....	2
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y EL AVALÚO.....	3
PROPÓSITO	4
II. METODOLOGÍA	4
INSTRUMENTO DE MEDICIÓN.....	4
CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA:	4
III. RESULTADOS.....	6
SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE ACADÉMICO.....	7
SATISFACCIÓN CON SERVICIOS E INSTALACIONES	9
IV. COMENTARIOS DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE DERECHO	17
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	18
ANEJOS.....	21
ANEJO 1 : ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS.....	22
ANEJO 2: COMPARACIÓN DEL AMBIENTE ACADÉMICO EN LOS COLEGIOS	23
ANEJO 3: RESULTADOS DE LAS PREMISAS 3 A LA 65	25
ANEJO 4: RESULTADOS DE LAS PREMISAS 66 A LA 90	29
ANEJO 5: PLAN DE ACCIÓN	31

I. 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. Avaluar la calidad de los servicios estudiantiles puede lograrse a través de la recolección de datos al medir nivel de satisfacción estudiantil. 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 ayudan 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 calidad en los servicios y en 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,

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.

- a la creación de un ambiente propicio para el desarrollo y mantenimiento de una enseñanza centrada en el estudiante,
- 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.

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y EL AVALÚO

Alinear los procesos académicos, servicios estudiantiles y servicios administrativos a la planificación estratégica es de suma importancia para las instituciones. El Plan Estratégico Institucional 2008-2013 establece como una de sus prioridades la *“Atención a las Necesidades del Estudiantado. Esta área prioritaria dos formula como visión lo siguiente:*

“Reconociendo que los estudiantes son el centro de atención de la Universidad, se cumplirán todas las expectativas de lograr una formación integral de calidad y obtener un grado académico de la Institución, dentro de un tiempo razonable, a través del esfuerzo, la colaboración y el compromiso de todos los estamentos universitarios.”

Para que esta visión pueda lograrse, la PUCPR estableció las siguientes metas contribuirán a dicha visión:

- Meta Institucional #3: *Aumentar la retención de los estudiantes matriculados, mediante la atención efectiva de sus necesidades.*
- Meta Institucional #7: *Establecer unos procesos administrativos ágiles y que atiendan las necesidades del estudiantado.*

Entre sus objetivos está el determinar el nivel de satisfacción de nuestro estudiantado con las operaciones docentes y administrativas de la Institución. Para atender efectivamente las necesidades estudiantiles, es importante realizar un estudio de las mismas y evaluar los procesos académicos y administrativos que atienden algunas de las necesidades.

PROPÓSITO

La Escuela de Derecho de la Pontificia Universidad Católica desea evaluar la efectividad en los servicios académicos, estudiantiles y administrativos que ofrece a los estudiantes diurnos y nocturnos de la misma. Conociendo el nivel de satisfacción y la experiencia de los estudiantes en el ambiente universitario nos brindará las herramientas necesarias para desarrollar estrategias de intervención en aquellas áreas que necesiten mejorar. El estudio tiene como objetivos:

- Obtener información válida y confiable del grado de satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Derecho sobre los aspectos académicos y administrativos que contribuyen a su formación.
- Suministrar información que contribuya a la toma de decisiones, tomando en cuenta las necesidades prioritarias de los estudiantes.
- Ofrecer a los estudiantes un medio para manifestar su actitud hacia los aspectos que inciden en la calidad de su formación.

II. METODOLOGÍA

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

El Comité de Avalúo de la Escuela de Derecho (CAU-Derecho) modificó el cuestionario de la encuesta de satisfacción estudiantil sub-graduada administrada en el Recinto de Ponce en la primavera de 2010 para adaptarla a las particularidades de la Escuela de Derecho y su estudiantado. La Oficina de Avalúo Institucional junto al CAU-Derecho validaron el mismo y fue administrado durante el mes de abril de 2011.

El instrumento se divide en seis (6) áreas de evaluación a saber: (a) servicios estudiantiles, (b) instalaciones físicas, (c) actividades, (d) servicios de comunicación e informática, (e) servicios académicos en la Clínica de Asistencia Legal y (f) Taller de Repaso de Reválida.

CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA:

El CAU-Derecho aspiraba administrar la encuesta a la mayor cantidad posible de estudiantes de modo que se pudiese recoger las opiniones de una población que, aunque comparte muchas similitudes y constantes durante todo el periodo de estudios conducentes al *Juris Doctor*, presenta, a su vez, particularidades que varían dependiendo del semestre y año de estudios así como de la sesión en la que se estudie (diurna o nocturna). Por esta razón, se seleccionaron

cursos en los que debían estar representados los estudiantes diurnos y nocturnos, que cursasen su primer, segundo o tercer año de estudios en el caso de los estudiantes diurnos o, incluso el cuarto año en el caso de los estudiantes nocturnos. Para seleccionar la muestra se tomó la matrícula total de la Escuela en la primavera de 2011 y se aplicó la fórmula de Krejcie y Morgan⁴ para determinar el tamaño de la misma⁵. La Oficina de Avalúo Institucional le sometió la muestra recomendada al Comité de Avalúo de la Escuela (CAU-Derecho).

Finalmente el Comité de Avalúo de la Escuela optó por administrar la encuesta a todos los estudiantes y seleccionó los cursos por niveles de estudio. Seleccionó 15 secciones de cursos diurnos y 9 secciones nocturnas en los que estuvieron representados los estudiantes que cursan los diversos niveles de estudio que abarca desde estudiantes de nuevo ingreso hasta estudiantes nocturnos en su cuarto año de estudios. La muestra correspondió al 100% de la matrícula de la Escuela con un nivel de confianza de 99% y un intervalo de confianza 0.10%.

Participación Estudiantil

Población total (primavera 2011)	817 estudiantes
Tamaño de la muestra seleccionada	817 estudiantes
Participación estudiantil	509 estudiantes
Tasa de respuesta estudiantil	62.30%
Tasa general de respuesta	62.30%

Las tablas 1 al 5 describen las características demográficas de los encuestados.

Tabla 1		TIPO DE
ESTUDIANTE	Frecuencia	Por ciento
Diurno	358	70.33%
Nocturno	143	28.09%
No contestó	8	1.57%

⁴ Krejcie, R.V. & Morgan, D.W. (1970) *Determining Sample Size for Research Activities*

⁵ *Creative Research System , Sample Size Calculator*. Recuperado de <http://www.surveysystem.com/sscalc.htm>
National Statistical Service Recuperado de <http://www.nss.gov.au/nss/home.NSF/pages/Sample+Size+Calculator+Description?OpenDocument>

Tabla 2 GÉNERO		
	Frecuencia	Por ciento
Femenino	240	47.15%
Masculino	214	42.04%
No contestó	55	10.81%

Tabla 3 CLASIFICACIÓN ACADÉMICA		
	Frecuencia	Por ciento
0 -30 créditos	179	35.17%
31 -62 créditos	150	29.47%
63 o más créditos	177	34.77%
No contestó	3	0.59%

III. RESULTADOS

Debido a la naturaleza de la encuesta, se analizaron los resultados por categorías y créditos completados. Se estudió el nivel de satisfacción en las siguientes seis (6) categorías:

- Servicios estudiantiles
- Instalaciones físicas
- Comunicación e informática
- Actividades
- Servicios académicos de la Clínica de Asistencia Legal
- Taller de repaso de reválida

Se utilizó la escala ordinal Lickert y se agruparon las contestaciones de la escala tomando los dos extremos de la misma: satisfecho e insatisfecho, de acuerdo y en desacuerdo.

Definiciones:

Satisfecho - integra los niveles de satisfacción de “excelente (5)” y “bueno (4)”

Insatisfecho - integra los niveles de satisfacción de “deficiente (2)” y “pobre (1)”

De acuerdo - integra los niveles de satisfacción de “totalmente de acuerdo (5)” y “de acuerdo (4)”

En desacuerdo - integra los niveles de satisfacción de “en desacuerdo (2)” y “totalmente en desacuerdo (1)”

SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE ACADÉMICO

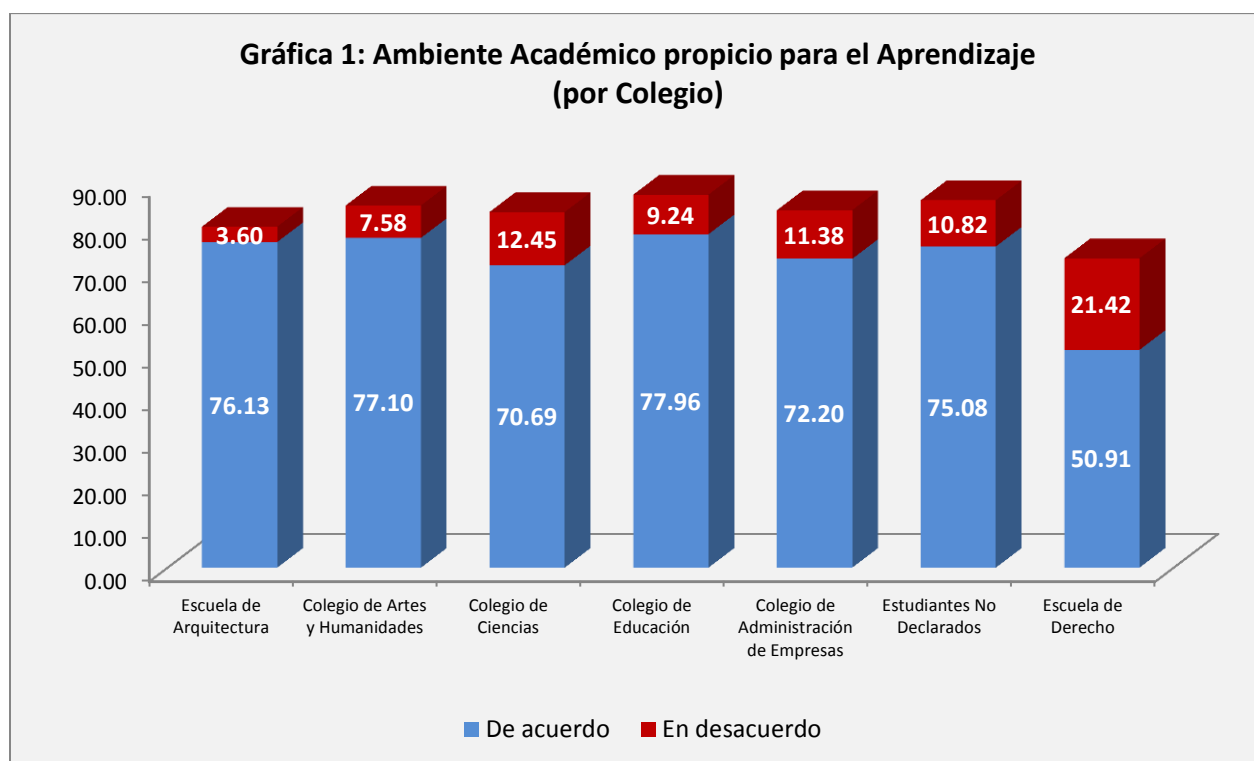
Para conocer la opinión y satisfacción de los estudiantes con el ambiente académico se evaluaron aspectos tales como:

- La contribución de las actividades extracurriculares y el ambiente universitario en el desarrollo espiritual, personal y profesional del estudiante.
- Aspectos relacionados a la Facultad tales como: a) cordialidad y respeto hacia el estudiante; b) disponibilidad de la facultad en atender a los estudiantes; c) si fomenta un ambiente educativo; d) si ofrece consejería académica; e) dominio de la materia y de la tecnología; f) uso de diferentes medios de evaluación del aprendizaje estudiantil; g) la prontitud en la devolución de trabajos y h) la puntualidad.

Resultados

El 41.34% de los encuestados se considera satisfecho con respecto a la contribución de las actividades extracurriculares en el desarrollo personal y espiritual de los estudiantes y el 25.05% siente insatisfacción con este renglón.

En los aspectos relacionados con la facultad el nivel de aceptación para los diversos aspectos evaluados es 50.91%% para los estudiantes que están de acuerdo y un 21.42% está en desacuerdo. La gráfica 1 compara los resultados de los estudiantes adscritos a la Escuela de Derecho con los estudiantes encuestados en la primavera de 2010 en los otros colegios del Recinto de Ponce.



La tabla 6 resume la opinión de los estudiantes encuestados en los diversos aspectos evaluados. Los aspectos de mayor satisfacción entre los estudiantes fueron el que los profesores demuestran dominio de los cursos que enseñan; los profesores tratan con respeto a los estudiantes y los profesores establecen un ambiente educativo que facilita el aprendizaje. Los tres aspectos de mayor insatisfacción fueron: los profesores devuelven los trabajos en dos semanas o menos, los profesores orientan a los estudiantes sobre los cursos a seleccionar para la matrícula y los profesores que ofrecen exámenes parciales, lo discuten oportunamente con los estudiantes. Los aspectos académicos deben ser atendidos por la Escuela de Derecho ya que pueden afectar el desempeño y aprendizaje estudiantil.

Tabla 4 Ambiente Académico para los estudiantes de la Escuela de Derecho

PREMISAS	De acuerdo	En desacuerdo
El ambiente en la Escuela de Derecho contribuye a su desarrollo espiritual.	50.31%	21.47%
Los profesores los tratan con respeto.	70.79%	6.69%
Los profesores están disponibles en sus oficinas para atenderlos.	58.78%	10.00%
Los profesores establecen un ambiente educativo que facilita el	66.05%	8.59%

PREMISAS	De acuerdo	En desacuerdo
aprendizaje.		
Los profesores orientan sobre los cursos a seleccionar para la matrícula.	29.42%	40.12%
Los profesores demuestran dominio de los cursos que enseñan.	83.88%	3.47%
Los profesores utilizan diferentes recursos tecnológicos en los cursos.	44.29%	22.45%
Los profesores utilizan diferentes métodos para evaluar el aprendizaje.	35.66%	26.02%
Los profesores devuelven los trabajos evaluados en dos semanas o menos.	26.84%	50.61%
Los profesores que ofrecen exámenes parciales lo discuten oportunamente con los estudiantes.	37.37%	31.01%
Los profesores contestan los correos electrónicos de los estudiantes.	49.26%	20.42%
Los profesores son puntuales en los cursos.	49.79%	18.78%

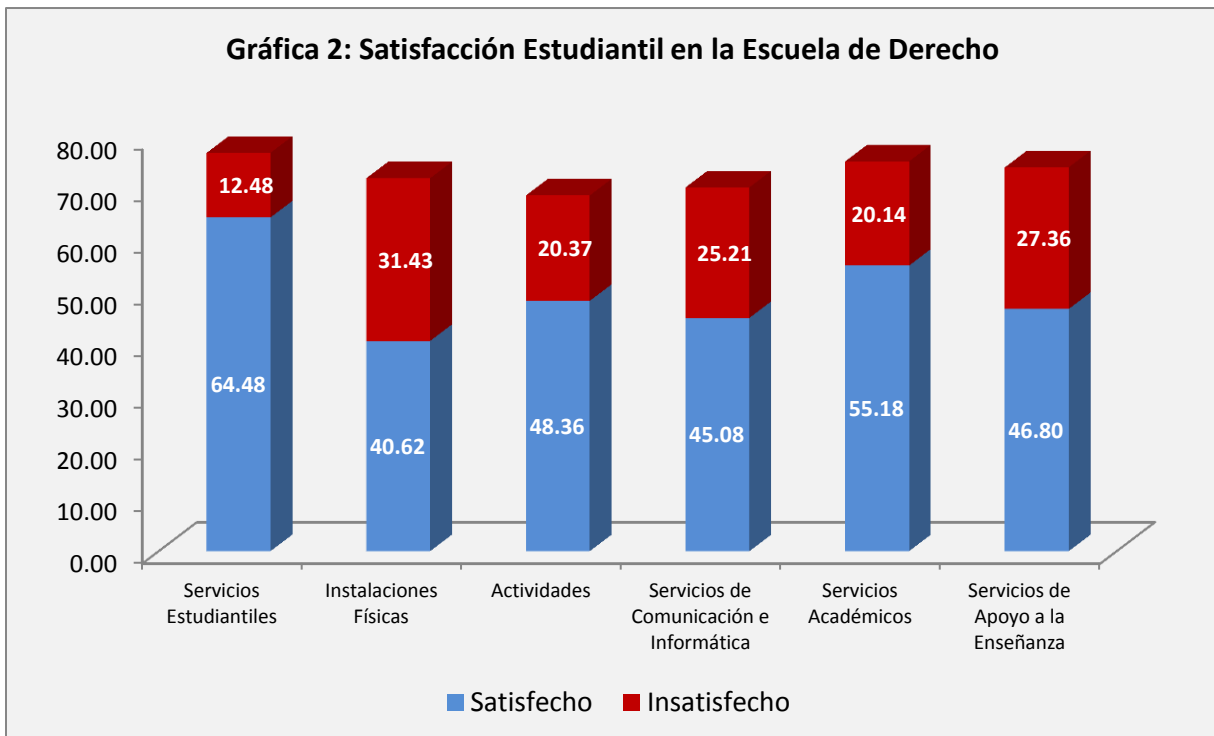
SATISFACCIÓN CON SERVICIOS E INSTALACIONES

Otra de las áreas que midió la encuesta fue la satisfacción estudiantil con los servicios generales y las instalaciones físicas de la Escuela. Se dividió en diversas categorías tales como:

- **Servicios Estudiantiles** : se evalúa la satisfacción estudiantil con las oficinas de servicio al estudiante y otras áreas de servicio e incluye aspectos tales como rapidez , atención, horario de servicio, disponibilidad de personal, proceso de matrícula y precios en algunos servicios, variedad e higiene en servicios de alimentos.
- **Instalaciones físicas:** evalúa la satisfacción con las condiciones físicas de las instalaciones, seguridad e iluminación en el campus, disponibilidad de estacionamientos y el mantenimiento y limpieza.
- **Actividades:** de tipo religiosa, social, cultural, deportiva, educativa, de organizaciones estudiantiles y la promoción de actividades.
- **Servicios de Comunicación e Informática:** se evaluaron servicios como la comunicación telefónica, el portal Acceso Pionero, el correo electrónico asignado, la red inalámbrica y la información “online”.
- **Servicios Académicos Administrativos:** mide la disponibilidad de decanos y su horario de servicio y atención.

- **Servicios de Apoyo a la Enseñanza:** incluye la evaluación de servicio de impresión y fotocopias, servicio y actualización de los laboratorios de computadoras, disponibilidad de equipo y materiales en laboratorios (ciencias, idiomas, computadoras), comodidad en los salones, equipo tecnológico en los salones, entre otros.

La gráfica 2 muestra la satisfacción general de los estudiantes adscritos a la Escuela de Derecho con las diversas áreas evaluadas.



La satisfacción estudiantil general de los estudiantes de la PUCPR con los diversos servicios que ofrece la institución es de 47.74% mientras que para la Escuela de Derecho es 50.01%. El área de mayor satisfacción en los estudiantes de derecho son los servicios estudiantiles con un 64.48% y los servicios académicos con 55.18%. Se evidencia un alto nivel de insatisfacción de los estudiantes de derecho con las instalaciones físicas (31.43%) y los servicios de apoyo a la enseñanza con un 27.36%.

Si analizamos la satisfacción estudiantil de los estudiantes encuestados de acuerdo a los créditos aprobados (Gráfica #3) observamos un aumento en la insatisfacción entre los estudiantes con 62 créditos o más en 5 de las 6 áreas (en el área de servicios académicos hubo una pequeña disminución). Las áreas de mayor satisfacción son los servicios estudiantiles y los servicios académicos. Las áreas de más baja satisfacción y mayor insatisfacción son las

instalaciones físicas, servicios de comunicación e informática y servicios de apoyo a la enseñanza.

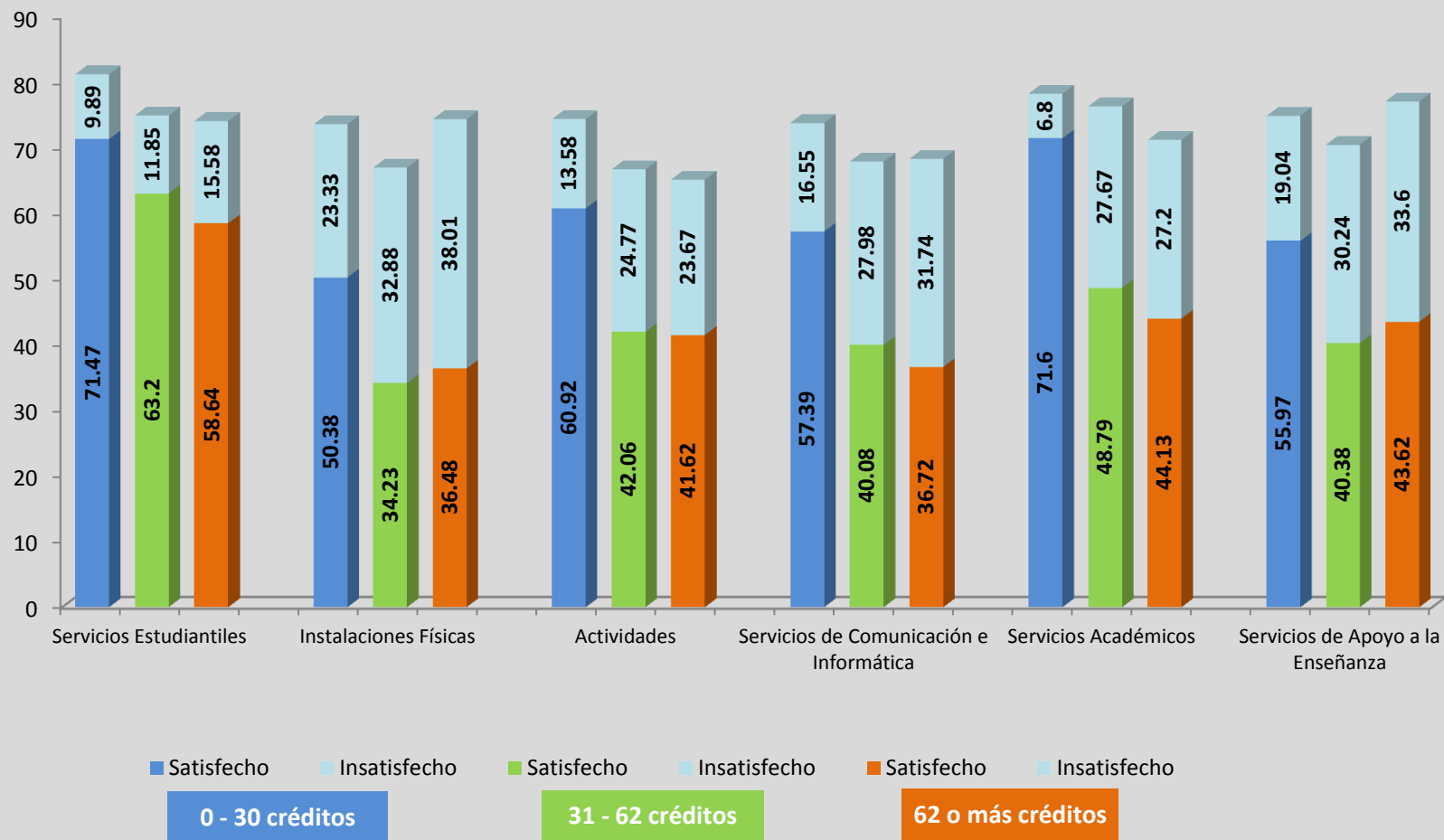
Servicios Estudiantiles

En el área de servicios estudiantiles, los datos de la encuesta nos indican que los estudiantes se sienten muy satisfechos con la atención del personal de la Biblioteca de Derecho, la disponibilidad del personal de la Biblioteca y la atención recibida por el personal de la Oficina de Admisiones. El 50% de los estudiantes sienten insatisfacción con el horario de la Cafetería de la Escuela de Derecho, mientras que sólo un 44% siente satisfacción con la variedad y calidad de los alimentos que se sirven en la misma. El 45% de los encuestados siente satisfacción con la disponibilidad de textos en la Librería Pionera. (Refiérase a la Tabla 5).

Tabla 5 – Servicios Estudiantiles en la Escuela de Derecho

PREMISAS	Satisfecho	Insatisfecho
Atención del personal de la Biblioteca de Derecho	95.26%	0.79%
Disponibilidad del personal de la Biblioteca de Derecho	94.29%	1.18%
Atención recibida del personal de la Oficina de Admisiones	83.73%	2.58%
Horario en que la Cafetería de la Escuela de Derecho ofrece sus servicios	19.41%	50.89%
Variedad y calidad de los alimentos en la Cafetería de la Escuela	44.36%	23.56%
Disponibilidad de textos en la Librería Pionera	44.68%	19.21%

Gráfica 3: Satisfacción Estudiantil en la Escuela de Derecho (por créditos completados)



Instalaciones Físicas

En el área de instalaciones físicas, los datos indican que la mayor satisfacción de los estudiantes es la limpieza en los edificios y las áreas verdes y la limpieza de los salones. El 78% de los encuestados tiene insatisfacción con la disponibilidad de estacionamientos para los estudiantes de la Escuela. La seguridad en el área de estacionamiento de la Escuela y la iluminación en las áreas adyacentes a ésta generan mucha insatisfacción. (Refiérase a la Tabla 6).

Tabla 6 – Instalaciones físicas de la Escuela de Derecho

PREMISAS	Satisfecho	Insatisfecho
Limpieza en los edificios y en las áreas verdes de la Escuela de Derecho	66.27%	11.64%
Limpieza en los salones de clases	59.84%	12.99%
Seguridad en la Escuela	45.74%	20.40%
Disponibilidad de estacionamiento para estudiantes	7.91%	77.67%
Seguridad en el área de estacionamiento	30.18%	39.84%
Iluminación en la Escuela de Derecho y áreas adyacentes	32.08%	32.08%

Actividades

En el área de actividades, los datos indican que sólo un 49% de los estudiantes siente satisfacción con el seminario que se ofrece a los estudiantes de nuevo ingreso. La menor satisfacción está en la promoción de las actividades a realizar y las actividades culturales de la Escuela. (Refiérase a la Tabla 7).

Tabla 7 – Actividades de la Escuela de Derecho

PREMISAS	Satisfecho	Insatisfecho
Actividades de las organizaciones estudiantiles de la Escuela de Derecho	54.21%	12.94%
Actividades educativas de la Escuela de Derecho	53.85%	15.59%
Seminario a estudiantes de nuevo ingreso	49.11%	25.64%
Promoción de las actividades a realizar	39.76%	23.09%
Actividades culturales de la Escuela de Derecho	44.88%	24.59%

Servicios de Comunicación e Informática

En el área de servicios de comunicación e informática, los datos indican que la mayor satisfacción de los estudiantes está en el servicio del portal de Acceso Pionero, el correo electrónico asignado

por la PUCPR y la calidad de los materiales “online” en la página electrónica de la Escuela de Derecho. La menor satisfacción está en la calidad de la conectividad de la red inalámbrica en las diversas zonas, la facilidad de comunicación electrónica con la Escuela de Derecho y la calidad de los materiales “online” en la página electrónica de la Universidad. (Refiérase a la Tabla 8).

Tabla 8 – Servicios de comunicación e informática de la Escuela de Derecho

PREMISAS	Satisfecho	Insatisfecho
Servicio del portal de Acceso Pionero	56.06%	13.52%
Correo electrónico asignado por la P.U.C.P.R.	54.07%	21.14%
Calidad de los materiales “online” en la página electrónica de la Escuela de Derecho	48.69%	18.51%
Calidad de la conectividad de la red inalámbrica en las diversas zonas	21.37%	51.01%
Facilidad de comunicación electrónica con la Escuela de Derecho	40.20%	30.61%
Calidad de los materiales “online” en la página electrónica de la Universidad (Catálogo Electrónico, Normas Institucionales, entre otros.)	46.98%	19.56%

Servicios de Apoyo a la Enseñanza

En el área de servicios de apoyo a la enseñanza, los datos indican que la mayor satisfacción de los estudiantes está en la disponibilidad de recursos y materiales en la biblioteca de la escuela, el servicio de fotocopias en la biblioteca de la escuela y la comodidad en los salones de clases. La menor satisfacción está en la disponibilidad de equipo y materiales en el Centro de Cómputos, la actualización de los programas en el Centro de Cómputos y el servicio de impresión de documentos en el Centro de Cómputos. (Refiérase a la Tabla 9).

Tabla 9 – Servicios de apoyo a la enseñanza de la Escuela de Derecho

PREMISAS	Satisfecho	Insatisfecho
Disponibilidad de recursos y materiales en la Biblioteca de Derecho	87.94%	2.17%
Servicio de fotocopias en la Biblioteca de Derecho	60.95%	14.99%
Comodidad en los salones de clases	44.86%	20.16%
Disponibilidad de equipo y materiales en el Centro de Cómputos	21.34%	49.80%
Actualización de los programas en el Centro de Cómputos	30.62%	39.17%
Servicio de impresión de documentos en el Centro de Cómputos	35.11%	37.87%

Servicios Académicos Administrativos

En la tabla 10 se muestran los resultados de las dos premisas relacionados con los servicios académicos.

Tabla 10 – Servicios académicos administrativos de la Escuela de Derecho

PREMISAS	Satisfecho	Insatisfecho
Los Decanos están disponibles para atender las necesidades de los estudiantes	59.43%	20.90%
El horario de servicio en las oficinas de los decanos es adecuado	50.93%	19.38%

Resumen de Áreas de Mayor Satisfacción e insatisfacción

Cuando se consideran todas las áreas incluidas en la encuesta, las tres áreas de mayor satisfacción e insatisfacción se muestran en la tabla 11.

Tabla 11 Áreas mayor satisfacción e insatisfacción entre los estudiantes de la Escuela de Derecho.

Mayor Satisfacción		Mayor Insatisfacción	
Los profesores demuestran dominio de los cursos que enseñan	83.88%	Disponibilidad de estacionamiento	77.67%
Biblioteca de Derecho	83.63%	Calidad de la conectividad de la red inalámbrica en las diversas zonas	51.01%
Oficina de Admisiones	75.16%	Los profesores devuelven los trabajos evaluados en dos (2) semanas o menos	50.61%

Servicios Académicos de la Clínica de Asistencia Legal

Las premisas 80 a la 84 fueron contestadas por los estudiantes matriculados en la Clínica de Asistencia Legal. La tabla 12 muestra el grado de satisfacción e insatisfacción para cada una de las 5 premisas relacionadas con la Clínica de Asistencia Legal.

Tabla 12– Clínica de Asistencia Legal

PREMISAS	De acuerdo	En desacuerdo
La experiencia en la Clínica (interna o externa) contribuye a mi desarrollo académico	72.78%	5.33%
La Clínica ofrece la oportunidad de participar en las distintas etapas de un proceso judicial o administrativo	68.26%	7.19%
El tiempo que le dedico a la Clínica (interna o externa) es razonable	56.73%	18.13%
Los profesores de la Clínica están disponibles para atender, orientar y dirigir al estudiante en su práctica	50.86%	17.71%
Las conferencias ofrecidas o auspiciadas por la Clínica aportan a mi desarrollo académico	45.45%	23.64%

Taller de Repaso para la Reválida

Las premisas 85 a la 90 fueron contestadas por los estudiantes matriculados en el Taller de Repaso de Reválida. La tabla 13 muestra el grado de satisfacción e insatisfacción para cada una de las 6 premisas relacionadas con el Taller de Repaso de Revalida.

Tabla 13– Taller de Repaso de Reválida

PREMISAS	De acuerdo	En desacuerdo
El contenido de las conferencias de las 13 materias de reválida es adecuado.	49.37%	23.42%
Sin tomar en consideración las conferencias, el tiempo asignado al Taller es adecuado.	44.94%	28.48%
El Taller contribuye positivamente en mi preparación para tomar la reválida general de Derecho.	44.16%	24.03%
Los objetivos del Taller de Repaso de Reválida están claramente establecidos.	43.67%	24.68%
El Taller de Repaso de Reválida cumple con los objetivos establecidos.	37.34%	27.22%
El tiempo asignado a las conferencias de las 13 materias de reválida es adecuado.	34.39%	34.39%

IV. COMENTARIOS DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE DERECHO

La encuesta proveyó para que los estudiantes expusieran sus puntos de vista, sugerencias y otros comentarios⁶ sobre sus experiencias en la Escuela. A continuación se presenta un resumen de los mismos:

RESUMEN DE COMENTARIOS POR ÁREAS

	Comentario	Frecuencia
1.	Necesidad de estacionamientos	49
2.	Limpieza en facilidades (biblioteca, baños y salones)	12
3.	Horario de cafetería	11
4.	Horario de la biblioteca	11
5.	Servicios de Wi-Fi y velocidad de Internet	11
6.	Actualización del Centro de Cómputos	11
7.	Servicios y trato del personal de la cafetería	11
8.	Oficinas administrativas disponibles	10
9.	Variedad de estrategias de enseñanza	9
10.	Tardanzas de profesores	8
11.	Accesibilidad de decano	8
12.	Tener más fotocopiadoras	7
13.	Respeto de profesores a estudiantes	7
14.	Fallos en los impresores	6
15.	Funcionamiento deficiente de las computadoras	5
16.	Variedad en la cafetería	5
17.	Ausentismo de profesores	5
18.	Accesibilidad de profesores	5
19.	Hay servicios que no se han utilizado	5
20.	Necesidad de formación espiritual	4
21.	Ambiente general excelente	4
22.	Menos fiestas y más actividades académicas	4
23.	Incluir en la encuesta la alternativa "no aplica"	3
24.	Actividades académicas para los estudiantes	3
25.	Variedad en los horarios de los cursos	3
26.	Las actividades son para los estudiantes diurnos	3
27.	Excelencia de biblioteca	3
28.	Servicios del Centro de Cómputos	3
29.	Precios en la cafetería	2
30.	Eficiencia de la guardia universitaria	2
31.	Mejoras en los servicios de la cafetería	2
32.	Disponibilidad de profesores para reponer exámenes	2

⁶ Las sugerencias y comentarios se transcribieron tal y como los estudiantes expresaron los mismos, no hubo omisiones y sólo se corrigió la acentuación.

	Comentario	Frecuencia
33.	Ambiente de la biblioteca	2
34.	Mejorar el Taller de Repaso de Reválida	2
35.	El seminario para los estudiantes nuevo ingreso está de más	2
36.	Arreglar pizarras	1
37.	Profesores no deben negar a los estudiantes la firma de la hoja de asistencia	1
38.	Orgullo de pertenecer a la Escuela de Derecho	1
39.	Profesores deben informar notas de midterm	1
40.	Demora de tesorería en desembolso de préstamos	1
41.	Mas seguridad	1
42.	Más computadora	1
43.	Incomodidad de la corte de práctica	1
44.	Necesidad de talleres de PowerPoint para los profesores	1
45.	Algunos miembros de la facultad carecen de visión	1
46.	Ofrecer talleres y tutorías para los estudiantes	1
47.	La corte de práctica es incómoda	1
48.	Ofrecer más cursos de Derecho Internacional	1
49.	Deben eliminar los mid-terms	1
50.	Los profesores son excelentes	1
51.	Los profesores tardan en corregir los exámenes	1
52.	Se debe evaluar el curso de investigación	1
53.	Se debe mejorar el proceso de matrícula	1
54.	Se debe supervisar a los profesores	1
55.	El Repaso de Reválida es una pérdida de tiempo	1
56.	Más participación de profesores en el Repaso de la Reválida	1
57.	El curso de Destrezas de litigación sea compulsorio.	1
58.	El curso de corporaciones y mercantil, no debe ser compulsorio	1
59.	La Clínica de Asistencia Legal es una pérdida de tiempo	1
60.	El cuestionario debe incluir preguntas sobre la satisfacción de los estudiantes con los profesores	1
61.	Eliminen el Pro-Bono	1
62.	Necesidad de una enfermera	1
63.	Las actividades extra-curriculares no deben ser compulsorias	1
64.	No se da apoyo a estudiantes con impedimentos	1
65.	La organización Pro-Asuntos del Consumidor está muy activa y preparan muy buenas actividades	1

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El avalúo de los servicios estudiantiles sirve de guía a la administración universitaria para la toma de decisiones que contribuirán a facilitar, mejorar y evidenciar el logro de las metas de los planes estratégicos. El Plan Estratégico 2008-2013 de la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico (PUCPR) contempla la atención a las necesidades del estudiantado como una de

sus áreas prioritarias. Las encuestas de satisfacción así como los estudios de necesidades sirven para medir calidad en los servicios o identificar necesidades estudiantiles y los datos que se obtienen de las mismas pueden contribuir a mejorar la retención estudiantil si se establecen planes de acción correctiva para las áreas que necesitan atención.

El avalúo permite identificar áreas de fortaleza y de debilidades. Entre las fortalezas destacan la alta satisfacción con los servicios de la Biblioteca de Derecho y la Oficina de Admisiones de la Escuela. También se evidencia satisfacción con el dominio de la facultad en la materia que enseña. Por otra parte, la Escuela de Derecho debe prestar atención a aquellas áreas de mayor insatisfacción que afectan el ambiente académico de sus estudiantes. Entre estas se identificaron como áreas de insatisfacción:

- la poca disponibilidad de estacionamientos para los estudiantes de la Escuela
- la seguridad e iluminación en el estacionamiento
- los servicios que presta la cafetería de la Escuela
- la calidad de la conectividad inalámbrica en diversas zonas.
- el Centro de Cómputos como servicio de apoyo a la enseñanza

Entre los aspectos académicos que inciden directamente en el aprendizaje estudiantil, se evidencia una alta insatisfacción con:

- el tiempo que tarda la facultad en devolver los trabajos evaluados y que excede las dos semanas
- poca diversidad en los métodos para evaluar o avaluar el aprendizaje estudiantil
- ofrecimiento de exámenes parciales que posteriormente no se discuten los resultados con los estudiantes
- el Seminario para Estudiantes de Nuevo Ingreso
- el Taller de Repaso para la Reválida

Las áreas que los estudiantes identifican como las mayores fuentes de insatisfacción se deben convertir en las áreas prioritarias para el encauzamiento de los recursos fiscales, acciones de capacitación para la facultad y cualquier otra estrategia que resulte pertinente para atender las necesidades y reclamos estudiantiles. Para que el avalúo sea efectivo debe completarse el ciclo por lo que la Oficina de Avalúo Institucional recomienda a la Escuela de Derecho que:

- Divulgue los hallazgos en los estamentos correspondientes con el propósito de fomentar el diálogo, estos incluyen Biblioteca, Centro de Cómputos, Clínica de Asistencia Legal, talleres de Repaso de Reválida, Planta Física, Cafetería y Facultad y estudiantes, entre otros.
- Delinee estrategias de intervención para atender los hallazgos.

- Delinee un plan de acción (Anejo 5) para atender las necesidades estudiantiles.
- Integre el plan de acción al plan operacional de la unidad.
- Informe a la Oficina de Avalúo Institucional los resultados de la implantación del plan de acción.

Naturalmente, la alta administración de la PUCPR a través de sus organismos, deberá ponderar el carácter determinante de los resultados de la encuesta triangulándola con otras fuentes de información.

ANEJOS

ANEJO 1 : ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS

Todos los Colegios sin incluir La Escuela de Derecho		Escuela de Derecho	
<i>Estadísticas</i>		<i>Estadísticas</i>	
Mean	2.969	Mean	3.488
Standard Error	0.006	Standard Error	0.006
Median	3.000	Median	4.000
Mode	2.000	Mode	4.000
Standard Deviation	1.704	Standard Deviation	1.189
Sample Variance	2.903	Sample Variance	1.414
Kurtosis	-0.796	Kurtosis	-0.486
Skewness	0.677	Skewness	-0.550
Range	5	Range	4
Minimum	1	Minimum	1
Maximum	6	Maximum	5
Sum	241597	Sum	136863
Count	81377	Count	39238

ANEJO 2: COMPARACIÓN DEL AMBIENTE ACADÉMICO EN LOS COLEGIOS

PREMISA		ADEM	ARQUI	ART & HUM	CIEN	EDU	NO DECLA	Derecho
Los consejeros ayudan a identificar los medios y recursos que permiten alcanzar metas educativas, personales y vocacionales.	De acuerdo	68.53%	93.75%	78.69%	65.75%	85.25%	86.36%	-
	En desacuerdo	16.38%	0.00%	8.20%	17.50%	11.48%	9.09%	-
Las actividades extracurriculares contribuyen a su desarrollo personal y profesional.	De acuerdo	63.98%	62.50%	66.67%	66.50%	70.49%	81.82%	-
	En desacuerdo	13.98%	6.25%	9.76%	14.86%	18.03%	9.09%	-
El ambiente universitario contribuye a su desarrollo espiritual.	De acuerdo	62.87%	75.00%	59.35%	66.16%	65.57%	68.18%	50.31%
	En desacuerdo	13.08%	6.25%	17.89%	13.74%	18.03%	9.09%	21.47%
Los profesores los tratan con respeto.	De acuerdo	86.02%	75.00%	86.07%	81.55%	81.97%	86.36%	70.79%
	En desacuerdo	4.24%	0.00%	3.28%	6.73%	8.20%	4.55%	6.69
Los profesores están disponibles en sus oficinas para atenderlos.	De acuerdo	69.66%	66.67%	80.17%	69.25%	86.44%	76.19%	58.78%
	En desacuerdo	12.39%	0.00%	4.96%	9.25%	6.78%	9.52%	10.00%
Los profesores establecen un ambiente educativo que facilita el aprendizaje.	De acuerdo	74.04%	87.50%	82.93%	71.86%	78.33%	57.14%	66.05%
	En desacuerdo	8.09%	0.00%	5.69%	6.78%	6.67%	19.05%	8.59%
Los profesores orientan sobre los cursos a seleccionar para la matrícula.	De acuerdo	51.71%	62.50%	57.38%	45.59%	73.33%	59.09%	29.42%
	En desacuerdo	29.06%	18.75%	19.67%	33.50%	11.67%	27.27%	40.12%
Los profesores demuestran dominio de los cursos que enseñan.	De acuerdo	84.26%	87.50%	86.99%	83.54%	86.89%	81.82%	83.88
	En desacuerdo	3.83%	0.00%	3.25%	4.74%	4.92%	4.55%	3.47

Hallazgos de la Encuesta de Satisfacción Estudiantil de la Escuela de Derecho- Mayo 2011

PREMISA		ADEM	ARQUI	ART & HUM	CIEN	EDU	NO DECLA	Derecho
Los profesores utilizan diferentes recursos tecnológicos en los cursos.	De acuerdo	82.05%	81.25%	84.55%	79.40%	76.67%	86.36%	44.295
	En desacuerdo	6.41%	0.00%	4.07%	6.20%	5.00%	0.00%	22.45%
Los profesores utilizan diferentes métodos para evaluar el aprendizaje.	De acuerdo	79.57%	62.50%	81.97%	70.43%	77.05%	71.43%	35.66%
	En desacuerdo	8.09%	6.25%	2.46%	13.28%	6.56%	14.29%	26.02%
Los profesores devuelven los trabajos evaluados en dos semanas o menos.	De acuerdo	61.44%	68.75%	71.90%	60.90%	77.59%	63.64%	26.84%
	En desacuerdo	19.07%	6.25%	8.26%	19.30%	5.17%	22.73%	50.61%
Los profesores contestan los correos electrónicos de los estudiantes.	De acuerdo	64.83%	80.00%	68.29%	61.25%	72.13%	59.09%	49.26%
	En desacuerdo	11.44%	6.67%	7.32%	15.25%	11.48%	13.64%	20.42%
Los profesores son puntuales en los cursos.	De acuerdo	72.57%	81.25%	78.23%	75.43%	68.85%	81.82%	49.79%
	En desacuerdo	10.13%	0.00%	8.87%	9.93%	13.11%	9.09%	18.78%
Los profesores asisten con regularidad.	De acuerdo	89.08%	81.25%	95.97%	91.52%	91.53%	90.91%	-
	En desacuerdo	3.36%	0.00%	2.42%	3.49%	1.69%	0.00%	-

ANEJO 3: RESULTADOS DE LAS PREMISAS 3 A LA 65

Premisas	Alternativas				
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Pobre
Orientación ofrecida al estudiante para la admisión	35.31%	41.03%	19.13%	2.37%	2.17%
Rapidez con que procesan los documentos para la admisión	37.87%	40.83%	16.17%	3.55%	1.58%
Atención recibida del personal de la Oficina de Admisiones	48.81%	34.92%	13.69%	0.79%	1.79%
Horario en que la Oficina de Admisiones ofrece sus servicios	21.10%	40.83%	25.84%	7.89%	4.34%
Atención recibida por el personal de la Oficina de Registraduría	43.00%	40.24%	13.02%	2.96%	0.79%
Horario en que la Oficina de Registraduría ofrece sus servicios	21.06%	39.76%	23.82%	10.04%	5.31%
Rapidez con que la Oficina de Registraduría procesa los documentos	31.30%	45.28%	18.11%	5.12%	0.20%
Atención recibida del personal de la Oficina de Asistencia Económica	41.27%	38.69%	15.87%	2.78%	1.39%
Horario en que la Oficina de Asistencia Económica ofrece sus servicios	20.20%	41.19%	26.14%	8.12%	4.36%
Rapidez con que la Oficina de Asistencia Económica procesa los documentos	29.11%	42.18%	22.38%	4.55%	1.78%
Atención recibida del personal de la Oficina de Tesorería	29.53%	44.69%	19.49%	4.92%	1.38%
Horario en que la Oficina de Tesorería ofrece sus servicios	17.55%	44.38%	26.23%	7.89%	3.94%
Rapidez con que la Oficina de Tesorería procesa las transacciones	25.84%	46.15%	19.92%	4.93%	3.16%
Opciones de pago que facilitan el continuar los estudios	28.37%	42.26%	21.83%	4.37%	3.17%
Proceso de reservación de cursos a través de la red (Acceso Pionero)	23.81%	30.16%	25.60%	11.11%	9.33%
Atención del personal de la Biblioteca de Derecho	77.87%	17.39%	3.95%	0.59%	0.20%
Disponibilidad del personal de la Biblioteca de Derecho	71.85%	22.44%	4.53%	0.98%	0.20%

Hallazgos de la Encuesta de Satisfacción Estudiantil de la Escuela de Derecho- Mayo 2011

Premisas	Alternativas				
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Pobre
Disponibilidad de recursos y materiales en la Biblioteca de Derecho	60.28%	27.67%	9.88%	0.79%	1.38%
Horario en que la Biblioteca de Derecho ofrece los servicios a los estudiantes	51.97%	27.76%	14.37%	4.13%	1.77%
Servicio de fotocopias en la Biblioteca de Derecho	24.85%	36.09%	24.06%	9.27%	5.72%
Atención recibida del personal en el Centro de Cómputos de la Escuela de Derecho	22.29%	29.19%	28.99%	11.24%	8.28%
Horario en que el Centro de Cómputos ofrece sus servicios	27.87%	39.53%	21.94%	5.34%	5.34%
Servicio de impresión de documentos en el Centro de Cómputos	11.44%	23.67%	27.02%	19.33%	18.54%
Actualización de los programas en el Centro de Cómputos	9.94%	20.68%	30.22%	19.09%	20.08%
Disponibilidad de equipo y materiales en el Centro de Cómputos	5.93%	15.42%	28.85%	20.55%	29.25%
Horario en que la Cafetería de la Escuela de Derecho ofrece sus servicios	4.75%	14.65%	29.70%	25.94%	24.95%
Atención recibida por el personal de la Cafetería de la Escuela	23.41%	31.55%	24.40%	9.52%	11.11%
Precios de los alimentos en la Cafetería de la Escuela	19.33%	37.67%	28.60%	8.09%	6.31%
Variedad y calidad de los alimentos en la Cafetería de la Escuela	13.27%	31.09%	32.08%	13.27%	10.30%
Higiene en la Cafetería de la Escuela	28.91%	43.96%	19.60%	4.36%	3.17%
Horario en que la Librería Pionera ofrece servicio a los estudiantes de Derecho	14.23%	38.70%	31.80%	9.41%	5.86%
Atención recibida del personal de la Librería Pionera	20.79%	46.99%	25.57%	3.53%	3.12%
Disponibilidad de textos en la Librería Pionera	8.98%	35.70%	36.12%	12.32%	6.89%
Precio de los materiales y artículos en la Librería Pionera	7.59%	37.34%	35.86%	12.24%	6.96%
Atención del personal del Dispensario Médico	19.38%	48.03%	24.16%	3.65%	4.78%
Horario en que el Dispensario Médico ofrece sus servicios	15.80%	43.10%	28.74%	4.02%	8.33%

Hallazgos de la Encuesta de Satisfacción Estudiantil de la Escuela de Derecho- Mayo 2011

Premisas	Alternativas				
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Pobre
Atención del personal de O.S.P.I. (Oficina de Servicios a Personas con Impedimentos).	25.00%	44.30%	23.42%	2.22%	5.06%
Horario en que O.S.P.I. ofrece sus servicios	22.36%	43.77%	23.32%	2.56%	7.99%
Instalaciones de la oficina de O.S.P.I.	23.13%	41.25%	24.69%	4.38%	6.56%
Atención recibida de la Guardia Universitaria	17.05%	32.85%	27.03%	10.81%	12.27%
La rapidez con que el personal de seguridad responde a las emergencias	14.01%	35.51%	28.26%	11.35%	10.87%
Servicio de las máquinas de dulces y refrescos (“vending machines”)	13.97%	32.34%	28.34%	15.57%	9.78%
Limpieza en los edificios y en las áreas verdes de la Escuela de Derecho	26.63%	39.64%	22.09%	6.11%	5.52%
Limpieza y condición de los servicios sanitarios	14.76%	27.56%	32.28%	13.78%	11.61%
Limpieza en los salones de clases	19.69%	40.16%	27.17%	8.46%	4.53%
Disponibilidad de estacionamiento para estudiantes	1.58%	6.32%	14.43%	20.55%	57.11%
Seguridad en el área de estacionamiento	9.27%	20.91%	29.98%	21.30%	18.54%
Iluminación en la Escuela de Derecho y áreas adyacentes	9.31%	22.77%	35.84%	19.01%	13.07%
Seguridad en la Escuela	11.49%	34.26%	33.86%	13.07%	7.33%
Comodidad en los salones de clases	9.09%	35.77%	34.98%	14.43%	5.73%
Actividades de las organizaciones estudiantiles de la Escuela de Derecho	18.07%	36.14%	32.85%	7.80%	5.13%
Actividades culturales de la Escuela de Derecho	14.75%	30.12%	30.53%	16.19%	8.40%
Actividades educativas de la Escuela de Derecho	17.21%	36.64%	30.57%	9.51%	6.07%
Seminario a estudiantes de nuevo ingreso	21.30%	27.81%	25.25%	12.43%	13.21%
Actividades extracurriculares que contribuyen a mi desarrollo personal y espiritual	13.24%	28.11%	33.60%	15.27%	9.78%
Promoción de las actividades a realizar	12.65%	27.11%	37.15%	12.05%	11.04%

Premisas	Alternativas				
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Pobre
Facilidad de comunicación electrónica con la Escuela de Derecho	11.43%	28.78%	29.18%	16.12%	14.49%
Correo electrónico asignado por la P.U.C.P.R.	15.24%	38.82%	24.80%	10.98%	10.16%
Calidad de la conectividad de la red inalámbrica en las diversas zonas	7.26%	14.11%	27.62%	20.36%	30.65%
Calidad de los materiales “online” en la página electrónica de la Universidad (Catálogo Electrónico, Normas Institucionales, entre otros.)	15.73%	31.25%	33.47%	11.49%	8.06%
Calidad de los materiales “online” en la página electrónica de la Escuela de Derecho	16.30%	32.39%	32.80%	10.87%	7.65%
Servicio del portal de Acceso Pionero	18.49%	37.57%	30.42%	7.95%	5.57%
Facilidad de comunicación telefónica con la P.U.C.P.R. y con la Escuela de Derecho	16.14%	32.07%	29.68%	12.55%	9.56%

ANEJO 4 RESULTADOS DE LAS PREMISAS 66 A LA 90

Premisas	Alternativa				
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Los Decanos están disponibles para atender las necesidades de los estudiantes.	26.23%	33.20%	19.67%	10.86%	10.04%
El horario de servicio en las oficinas de los decanos es adecuado.	17.32%	33.61%	29.69%	11.96%	7.42%
El ambiente en la Escuela de Derecho contribuye a mi desarrollo espiritual.	15.75%	34.56%	28.22%	11.86%	9.61%
En términos generales, los profesores me tratan con respeto.	31.03%	39.76%	22.52%	4.06%	2.64%
En términos generales, los profesores están disponibles para atenderme.	20.82%	37.96%	31.22%	6.53%	3.47%
En términos generales, los profesores establecen un ambiente educativo que facilita mi aprendizaje.	19.63%	46.42%	25.36%	5.52%	3.07%
En términos generales, los profesores me orientan sobre los cursos a seleccionar para la matrícula.	8.23%	21.19%	30.45%	23.46%	16.67%
En términos generales, los profesores demuestran dominio de los cursos que enseñan.	33.88%	50.00%	12.65%	2.24%	1.22%
En términos generales, los profesores utilizan diferentes recursos tecnológicos en los cursos.	11.43%	32.86%	33.27%	15.71%	6.73%
En términos generales, los profesores utilizan diferentes recursos para evaluar el aprendizaje del alumno.	10.45%	25.20%	38.32%	17.83%	8.20%
En términos generales, los profesores devuelven los trabajos evaluados en dos (2) semanas o menos.	9.02%	17.83%	22.54%	24.59%	26.02%
En términos generales, los profesores que ofrecen exámenes parciales lo discuten oportunamente con los estudiantes.	10.88%	26.49%	31.62%	18.28%	12.73%
En términos generales, los profesores contestan los correos electrónicos que les envío.	15.58%	33.68%	30.32%	12.63%	7.79%
En términos generales, los profesores son puntuales en los cursos.	14.98%	34.81%	31.43%	10.97%	7.81%
Los profesores de la Clínica están disponibles para atender,	22.29%	28.57%	31.43%	8.57%	9.14%

Hallazgos de la Encuesta de Satisfacción Estudiantil de la Escuela de Derecho- Mayo 2011

Premisas	Alternativa				
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
orientar y dirigir al estudiante en su práctica.					
El tiempo que le dedico a la Clínica (interna o externa) es razonable.	21.05%	35.67%	25.15%	8.77%	9.36%
La experiencia en la Clínica (interna o externa) contribuye a mi desarrollo académico.	44.38%	28.40%	21.89%	2.37%	2.96%
La Clínica ofrece la oportunidad de participar en las distintas etapas de un proceso judicial o administrativo.	40.12%	28.14%	24.55%	4.19%	2.99%
Las conferencias ofrecidas o auspiciadas por la Clínica aportan a mi desarrollo académico.	20.00%	25.45%	30.91%	11.52%	12.12%
Los objetivos del Taller de Repaso de Reválida están claramente establecidos.	15.19%	28.48%	31.65%	13.92%	10.76%
El Taller de Repaso de Reválida cumple con los objetivos establecidos.	12.66%	24.68%	35.44%	14.56%	12.66%
El tiempo asignado a las conferencias de las 13 materias de reválida es adecuado.	14.01%	20.38%	31.21%	17.83%	16.56%
El contenido de las conferencias de las 13 materias de reválida es adecuado.	16.46%	32.91%	27.22%	12.66%	10.76%
Sin tomar en consideración las conferencias, el tiempo asignado al Taller es adecuado.	17.09%	27.85%	26.58%	15.82%	12.66%
El Taller contribuye positivamente en mi preparación para tomar la reválida general de Derecho.	17.53%	26.62%	31.82%	12.99%	11.04%



ANEJO 5: PLAN DE ACCIÓN

Unidad Académica: _____

Recinto _____

Año Académico⁷ _____

HALLAZGO (NECESIDAD IDENTIFICADA)	ESTRATEGIAS / ACTIVIDADES	PERSONA/S RESPONSABLE	ITINERARIO DE ACCIÓN	RECURSOS HUMANOS Y FÍSICOS	RESULTADOS ESPERADOS	COSTO
(Redactar una breve descripción del problema, objetivo, situación o proceso que se debe fortalecer o mejorar. Se recomienda trabajar con las necesidades prioritarias que tienen impacto directo en el aprendizaje de los estudiantes).	(Identifique estrategias para satisfacer la necesidad: resolver el problema, lograr el objetivo, mejorar la situación, fortalecer, o completar el proceso. Señale las actividades (tareas) que son necesarias para implantar cada estrategia).	(Identifique la/s persona/s responsable/s del desarrollo de la/s estrategia/s y tareas para el logro del Plan de Acción de acuerdo a los resultados esperados).	(Especifique el término de tiempo en que se espera comenzar y terminar la intervención con cada una de las estrategias, dentro del periodo del Plan de Acción).	(Señale con qué otros departamentos o estamentos de la institución o recursos humanos y físicos deben coordinar para llevar a cabo las tareas y satisfacer la necesidad identificada).	(Exponga detalladamente el resultado esperado al finalizar las intervenciones dirigidas a satisfacer la necesidad identificada).	(Identifique el costo: personal, gastos de operación y desembolso de capital, que se requiere para satisfacer cada necesidad identificada).

⁷ Este plan de acción deberá entregarse al decano (a) con copia a la Oficina de Avalúo Institucional (OAI) en o antes del 30 de noviembre de cada año.

Preparado por: _____

Puesto que ocupa: _____

Fecha: _____

Adaptación del Modelo de Castelli & Green (2002)

Revisado marzo de 2011