

# INFORME DE EVALUACIÓN EXTERNA

## Grado Asociado en Técnicas de Turismo

Colegio Administración de Empresas

Recinto de Ponce

Comité Evaluador de Programas  
Académicos (CEPA)

Junio 2012

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	2
EVALUACIÓN EXTERNA .....	2
EVALUACIÓN DEL PROGRAMA.....	4
HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN DEL GA EN TÉCNICAS DE TURISMO .....	5
<i>RÚBRICA PARA ANALIZAR EL FORMATO DEL INFORME</i> .....	18
OBSERVACIONES .....	20
RECOMENDACIONES .....	20
ACCIÓN A TOMAR .....	21

## INTRODUCCIÓN

La evaluación de programas académicos constituye una de las prácticas más importantes en una institución de educación superior ya que contribuye a la identificación de las fortalezas y áreas a mejorar en los programas. Los resultados de las evaluaciones son importantes ya que fomentan la revisión curricular, mejoras a los programas y a los servicios académicos de apoyo, sustentan decisiones gerenciales y académicas, y contribuyen a fortalecer la retención estudiantil, entre otros. En el proceso se hace énfasis en evidenciar la calidad y la efectividad de los programas a base de resultados.

## EVALUACIÓN EXTERNA

Con el propósito de realizar una evaluación imparcial del programa, la Vicepresidencia Asociada para Asuntos Académicos junto a la Oficina de Avalúo Institucional designó un Comité Evaluador Externo para evaluar los *Informes de Autoevaluación de los Programas* en cuestión.

El Comité estuvo compuesto por un miembro del Comité de Avalúo Institucional (CAI) y cuatro (4) evaluadores externos que representan los recintos de Arecibo, Mayagüez y Ponce (Tabla 1). La coordinación de los trabajos estuvo a cargo de la Directora de la Oficina de Avalúo Institucional.

*Tabla 1. Miembros del Comité*

NOMBRE DEL PROFESOR/A	FUNCIÓN	UNIDAD / RECINTO/EXPERIENCIA
Profa. Lourdes Echevarría García	Evaluadora Externa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Colegio de Ciencias, Recinto de Arecibo</li><li>• Ex directora del Colegio y presidió el comité de avalúo de su unidad</li></ul>
Dra. Norma Maldonado Santiago	Evaluadora Externa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Colegio de Estudios Graduados en Ciencias de la Conducta y Asuntos de la Comunidad, Recinto de Ponce</li><li>• Miembro Comité Ejecutivo Revisión Curricular</li><li>• Ex directora Programa Graduado Psicología</li></ul>

NOMBRE DEL PROFESOR/A	FUNCIÓN	UNIDAD / RECINTO/EXPERIENCIA
Dr. Oscar Pérez Laguillo	Evaluador Externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colegio de Ciencias , Recinto de Mayagüez</li> <li>• Preside el Comité de Avalúo Colegio Ciencias</li> <li>• Ex decano de Asuntos Académicos y Ex director Colegio de Ciencias del Recinto</li> </ul>
Profa. Ivette Torres Vera	Miembro CAI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colegio de Ciencias, Recinto de Ponce</li> <li>• Miembro Comité Ejecutivo Revisión Curricular</li> <li>• Presidió el Comité de Avalúo del Departamento de Química</li> <li>• Nuevo Enlace del Colegio de Ciencias al Comité de Avalúo Institucional (CAI)</li> </ul>
Profa. Mirta Rivera Ramos	Evaluadora Externa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colegio de Educación, Recinto de Ponce</li> <li>• Miembro Comité Revisión Curricular del Colegio de Educación</li> </ul>
Profa. María de los A. Muñiz García	Coordinadora Comité	Directora Oficina Avalúo Institucional

El comité evaluador externo utilizó la rúbrica provista para esos fines (Formulario EPA-05 *Rúbrica para la Evaluación de Programas Académicos en la PUCPR*). Todos los programas fueron evaluados por dos integrantes del comité y en ocasiones en consulta con los demás miembros. Para mantener la transparencia del proceso, los miembros del comité evaluaron los programas de otras unidades y no aquellos a los que están adscritos y no emitieron juicio con relación a la evaluación que se hizo sobre su unidad.

Las labores de este comité consistieron en revisar la rúbrica a utilizar, establecer la dinámica de trabajo a seguir y redactar los informes de los hallazgos y recomendaciones por programas. Las evaluaciones se realizaron en un periodo de 10 días laborables finalizando el 30 de junio de 2012.

Las recomendaciones a los programas se sometieron a la Oficina de Avalúo Institucional (OAI), responsable de divulgar los mismos a los diversos estamentos y unidades de la PUCPR. Cada director (a) de unidad será responsable de discutir las recomendaciones con sus respectivos decanos y facultad para completar un plan de acción.

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA

Las evaluaciones que realizó el comité se fundamentaron exclusivamente en la información provista en los informes que enviaron los departamentos a la Oficina de Avalúo Institucional. Se utilizó la rúbrica provista para esos fines que se encuentra en el *Manual para la Evaluación de Programas Académicos de la PUCPR* vigente y que se les distribuyó a los directores y decanos en septiembre de 2011. Durante el proceso se discutieron y analizaron en grupo aspectos comunes y particulares de los documentos para mantener el máximo de imparcialidad y equidad.

Como parte de la retrocomunicación a los documentos enviados por los directores, se construyó una rúbrica adicional que contiene todos los elementos solicitados en el bosquejo para el informe de auto evaluación del programa que ayudará en el proceso de mejorar los futuros informes y se facilite el proceso de evaluación. Algunos informes de auto evaluación carecen de la evidencia y análisis necesarios para que el comité CEPA emita un juicio amplio y completo con respecto al desempeño del programa. A estos fines se acordó junto con la Oficina de Avalúo Institucional (OAI), que los informes que no sometieron la evidencia en más del 40% de los ítems, se devolverán a los departamentos para que completen los mismos en la fecha que provea la oficina. Se presentan sugerencias y recomendaciones que ayudarán en el desarrollo del plan de acción para atender las necesidades del programa.

## HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN DEL GA EN TÉCNICAS DE TURISMO

	C	CP	NC	NPI	NA	
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica	COMENTARIOS
<b>I. Introducción</b>						
Título correcto del programa ( <b>certificación y licencia de renovación Institucional</b> ).	x					Proveer documentación de la licencia de renovación.
Está claramente establecido el grado(s) que otorga.	x					
Incluye fechas de autorizaciones, acreditaciones y licencias	x					
Acreditaciones profesionales (de tenerlas) y estatus.					x	
<b>II. Metas y Objetivos</b>						
Los objetivos del programa responden a la misión, metas y objetivos institucionales (competencias institucionales). ( <b>Formulario DT-01</b> )				x		No hay evidencia del Formulario DT-01, ni del análisis de alineación de las metas y objetivos.
<b>III. Justificación y Pertinencia del programa</b>						
Las características del programa que justifican su permanencia, están claramente definidas.			x			Carece de evidencia.

	C	CP	NC	NPI	NA	
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica	COMENTARIOS
El impacto del programa sobre otros programas o departamentos de la institución está claramente establecido.				x		El informe no incluye ningún dato en esta sección.
<b>IV. Currículo</b>						
El perfil del egresado responde a la misión, metas y objetivos institucionales (competencias institucionales). <b>(Formulario DT-01)</b>				x		Carece de evidencia del formulario DT-01, y del análisis de alineación de las metas y objetivos.
El perfil del egresado establece en forma adecuada los conocimientos, destrezas y actitudes que el programa espera desarrollar.				x		Incluir el análisis para del perfil del egresado.
Hay congruencia entre las metas u objetivos (resultados del aprendizaje) del programa y el perfil del egresado.				x		El informe no provee el análisis de alineación de los resultados del aprendizaje a nivel institucional y a nivel de programa con el perfil del egresado.
Hay congruencia entre las metas u objetivos (resultados del aprendizaje) del programa y el currículo, y propenden hacia el logro del perfil del egresado. <b>(Formulario DT-02)</b>				x		Incluir el Formulario DT-02 y el análisis del mismo.

	C	CP	NC	NPI	NA	
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica	COMENTARIOS
Los prontuarios de los cursos de la concentración, especialidad y de colegio incorporan los componentes esenciales requeridos institucionalmente. <b>(Formulario CAI-01C)</b>				x		
Los prontuarios están actualizados.	x					Según la evidencia (Anejo 4).
Los objetivos y contenido de los cursos del programa, según aparecen en los prontuarios, responden a las competencias institucionales y propenden hacia el logro del perfil del egresado del programa. <b>(Formularios LOA-02 vs DT-01 vs Prontuarios)</b>	x					
El tiempo que le toma a los estudiantes completar el programa es cónsono con la secuencia curricular establecida y con otros programas similares.				x		Según se indica no existen datos para evaluar este criterio.
Se justifica adecuadamente los cursos de la secuencia curricular que no se ofrecieron en los pasados cinco años.					x	Según informe todos los cursos de concentración se han ofrecido.
Hay consistencia en la descripción de los cursos del programa en el Catálogo y las diversas fuentes donde se divulga.				x		

	C	CP	NC	NPI	NA	
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica	COMENTARIOS
Se justifica adecuadamente la inclusión, modificación o eliminación de cursos en el programa durante los pasados años.	x					Según informe, el curso TOUR 235 de Empresarialidad pasó a ser electiva.
El departamento ofrece actividades co-curriculares y extracurriculares que contribuyen a fortalecer el programa.	x					
<b>V. Estudiantes</b>						
La tendencia de matrícula anual y las proyecciones de matrícula durante los pasados 3 o 4 años satisficieron las proyecciones en el presupuesto.				x		Carece del análisis de la información ofrecida.
Las tasas de admisión al programa vs matriculados de los pasados 3 o 4 años satisfizo lo proyectado.				x		No se ofrece la información con relación a lo proyectado.
Los créditos generados/créditos proyectados en los pasados 3 o 4 años satisfizo lo proyectado.			x			
La tasa de retención por cohorte de los pasados 3 o 4 años satisface las expectativas de la institución.		x				Según la información de retención No cohorte.
La tasa de graduación satisface las expectativas de la institución.				x		

	C	CP	NC	NPI	NA	
<b>CRITERIOS A CONSIDERAR</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple Parcial</b>	<b>No cumple</b>	<b>No proveyó información</b>	<b>No aplica</b>	<b>COMENTARIOS</b>
La tasa de aprobación de cursos de concentración o especialidad en los pasados 3 a 4 años satisface las expectativas de la institución.		x				Según presentado en el Anejo 8.
La tasa de abandono estudiantil (bajas del programa) de los pasados 3 a 4 años satisface las expectativas de la institución.		x				
Las estrategias implantadas para mejorar las tasas en caso de que no fueran las esperadas son adecuadas.		x				
La evidencia de que los egresados del programa tienen éxito, cumple con las expectativas de la institución.				x		No proveyó evidencia relacionada a los egresados.
<b>VI. Facultad</b>						
El programa cuenta con suficientes profesores para responder a la demanda de cursos.	x					
El personal docente adscrito al programa posee la preparación académica superior al nivel que enseña y en la disciplina que enseña.	x					

	C	CP	NC	NPI	NA	
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica	COMENTARIOS
El personal docente adscrito al programa posee la experiencia adecuada en la enseñanza.		x				Evidenciar la experiencia que posee la facultad.
El personal docente adscrito al programa enseña cursos que están de acuerdo a su área de especialidad.		x				
Los resultados de evaluaciones de facultad al finalizar el término académico utilizando el <b>Formulario CAI-01a (Avalúo de Curso al Finalizar el Término Académico)</b> se utilizan adecuadamente para fortalecer los cursos y mejorar las ejecutorias de la facultad. <b>(Formulario 9 Reacción a la Evaluación de la Facultad)</b>				x		
Los resultados de las evaluaciones de facultad se utilizan para fortalecer el proceso de enseñanza aprendizaje en el programa.				x		
El plan de mejoramiento profesional de la facultad está dirigido a fortalecer el programa.	x					Anejo 10.

	C	CP	NC	NPI	NA	
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica	COMENTARIOS
La facultad del programa está actualizada en conocimientos y metodología de enseñanza, avalúo e integración de la tecnología en el aprendizaje, entre otros.	X					
Las estrategias del departamento para retener y atender las necesidades de desarrollo profesional de la facultad del programa son adecuadas y están respaldadas por un presupuesto.	X					
<b>VII. Resultados del Avalúo del Aprendizaje Estudiantil</b>						
Se implementaron estrategias adecuadas para evaluar el aprendizaje estudiantil a nivel de programa durante los pasados 3 a 4 años y tiene evidencia de los resultados del avalúo.				X		En el informe no se evidencian datos de los resultados del avalúo del aprendizaje.
Se implementaron prácticas frecuentes de avalúo en los cursos que han contribuido a mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje.				X		
La efectividad del programa en el logro de sus metas u objetivos se evidencia adecuadamente mediante los resultados del avalúo de:						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de programas por candidatos a graduación</li> </ul>				X		

	C	CP	NC	NPI	NA	
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica	COMENTARIOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción de los egresados del programa</li> </ul>					x	Según informe, no hay egresados en los pasados 3 ó 4 años.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción de los patronos de los egresados</li> </ul>					x	Según informe, no hay egresados en los pasados 3 ó 4 años.
Se utilizan los resultados del avalúo de la satisfacción de los candidatos a graduación, egresados y los patronos para mejorar el programa. <b>(Formulario CAI-05c)</b>				x		Proveer evidencia del Formulario LOA-05 0 CAI-05c (anterior).
Se utilizan los resultados del avalúo del aprendizaje estudiantil para mejorar los procesos de enseñanza aprendizaje y realizar cambios curriculares. <b>(Formulario CAI-05c)</b>				x		Proveer evidencia del Formulario CAI-05C (anterior) y LOA-05.
<b>VIII. Servicios de apoyo</b>						
Los servicios de orientación y consejería académica y profesional responden a las necesidades de los estudiantes del programa.	x					
El programa cuenta con asociaciones estudiantiles y programas de intercambio (si aplica) que propenden al logro del perfil del egresado.	x					

	C	CP	NC	NPI	NA	
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica	COMENTARIOS
Los servicios administrativos que brinda el programa satisfacen las necesidades estudiantiles. <b>(Formulario EPA-01)</b>				x		
Las actividades y estrategias que se desarrollaron en el programa en los pasados 3 años para promover el desarrollo profesional del personal administrativo contribuyeron a mejorar el programa.				x		
Los cambios o revisiones que realizó el programa en los servicios de apoyo que ofrece, contribuyeron a mejorar su eficiencia y efectividad.				x		
<b>IX. Recursos físicos y tecnológicos para el aprendizaje</b>						
Los recursos físicos y tecnológicos accesibles para el desarrollo del programa atienden las necesidades de aprendizaje y satisfacen al estudiantado.	x					
Los recursos físicos y tecnológicos para la enseñanza y el aprendizaje satisfacen las necesidades docentes.	x					

	C	CP	NC	NPI	NA	
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica	COMENTARIOS
El programa cuenta con recursos tecnológicos actualizados y suficientes para garantizar la efectividad del proceso de enseñanza-aprendizaje.	x					
El programa cuenta con instalaciones físicas, laboratorios y equipos auxiliares actualizados para atender las nuevas tendencias en el programa y en la disciplina.	x					
Las instalaciones físicas del programa se utilizan al máximo de su capacidad.	x					
<b>X. Recursos fiscales y humanos en apoyo al programa</b>						
Se mantiene una proporción adecuada de facultad a tiempo completo y tiempo parcial en el programa.	x					
Se mantiene una proporción adecuada de horas crédito de enseñanza por nivel de instrucción para la facultad a tiempo completo y parcial adscrita al programa.		x				Carece de análisis de horas crédito y facultad a nivel tiempo completo y parcial.

	C	CP	NC	NPI	NA	
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica	COMENTARIOS
Se mantiene una proporción adecuada entre el salario promedio de la facultad del programa por grado terminal y las horas crédito de servicio al programa.		x				Carece de análisis.
Se mantiene una proporción adecuada de horas crédito de investigación por nivel de instrucción.					x	
Se mantiene una proporción adecuada de estudiantes por facultad tiempo completo y tiempo parcial por nivel de instrucción.		x				
Las necesidades del programa que no han sido atendidas por insuficiencia de presupuesto asignado a este se presentan con su correspondiente justificación y proyección presupuestaria.					x	
El programa cuenta con un plan de inversión financiera para llevarlo a un nivel de calidad alto.				x		Carece de evidencia.
El programa cuenta con recursos externos para su operación y continuidad de servicios.				x		Carece de evidencia.
El programa cuenta con acuerdos colaborativos que contribuyen a fortalecer los recursos humanos y fiscales del programa.				x		Carece de evidencia.

	C	CP	NC	NPI	NA	
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica	COMENTARIOS
<b>XI. Servicio a la Comunidad</b>						
En el programa se integran al currículo temas, investigaciones, servicios y gestiones en las comunidades.				x		
Los estudiantes y la facultad del programa se incorporan en oportunidades de servicio profesional público, proyectos comunitarios e internados, entre otros.				x		Evidenciar las actividades o proyectos comunitarios.
<b>XII. Evaluación General del Programa</b>						
La evaluación del programa por los estudiantes <b>(Formulario EPA-01)</b> evidencia que los éstos se sienten satisfechos con los diversos componentes del mismo.				x		El informe no provee el resumen de los resultados de la evaluación por parte de los estudiantes del programa.
La evaluación del programa por la facultad <b>(Formulario EPA-02)</b> evidencia que ésta se siente satisfecha con los diversos componentes del mismo.				x		No muestra evidencia de la información. El informe no provee el resumen de datos del Formulario EPA-02.
<b>XIII. Fortalezas y limitaciones en el Programa</b>						
Se identifican las fortalezas del programa en los pasados años.	x					
Se identifican las áreas que necesitan mejorar.	x					
Se identifican los retos para el programa	x					

	C	CP	NC	NPI	NA	
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica	COMENTARIOS
<b>XIV. Plan de Acción Preliminar</b>						
Se establece un plan de acción preliminar para los hallazgos que necesitan atención en el que se incluye los recursos fiscales que se necesitan. <b>Formulario EPA-04 (Plan de Acción para los Hallazgos en la Evaluación)</b>	x					Anejo # 13 y no el #12 según informe. Carece de información (costos) y puede incluir más estrategias para mejorar la admisión del programa.

<b>ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA ACADÉMICO AS TÉCNICAS DE TURISMO</b>						
	C	CP	NC	NPI	NA	Total
<b>Resultados finales</b>	<b>24</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>30</b>	<b>6</b>	<b>71</b>
<b>Por ciento</b>	<b>34%</b>	<b>13%</b>	<b>3%</b>	<b>42%</b>	<b>8%</b>	<b>100%</b>

**RÚBRICA PARA ANALIZAR EL FORMATO DEL INFORME**

	C	CP	NC	NP	NA				
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica				COMENTARIOS
<b>Inicio</b>									
<b>Portada</b>									
Nombre del programa	x								
Departamento al que está adscrito el programa	x								
Colegio y recinto		x							Falta incluir el Recinto
Fecha al momento de completarse el informe	x								
<b>Segunda página</b>									
Director del Programa al momento de completarse el informe				x					Falta incluir el nombre del director.
Estamentos o comités en el departamento o colegio que trabajaron el informe ya sea por áreas o completo y las fechas en que completaron las áreas.				x					Carece de la información del comité de trabajo.
<b>Resumen Ejecutivo</b>									
Breve descripción del programa académico				x					
Resumen de las metas u objetivos del programa				x					

	C	CP	NC	NP	NA			
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica			COMENTARIOS
Hallazgos sobresalientes del proceso de evaluación								
<ul style="list-style-type: none"> <li>Progreso demostrado por el programa en el logro de sus metas y objetivos</li> </ul>				X				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalezas más significativas del programa</li> </ul>				X				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Áreas que se necesitan mejorar</li> </ul>				X				
Principales recomendaciones para mejorar el programa				X				
Conclusiones sobre el estado actual del programa y los retos que enfrenta				X				
<b>Estructura del trabajo</b>								
Realizó en trabajo según el formato establecido en el Manual EPA		X						

## OBSERVACIONES

El Comité de Evaluación de Programas Académicos (CEPA) ha evaluado el formato del informe enviado por el departamento con el propósito de mantener uniformidad entre todos los documentos. La evaluación y observaciones que se presentan en la *Rúbrica para analizar el formato del informe* le servirá de ayuda en la preparación de los próximos programas a evaluar.

Concluida la evaluación externa por el comité utilizando la rúbrica provista en el *Manual para la Evaluación de Programas Académicos de la PUCPR*, se resumen los resultados de la misma a continuación. El 34% de los ítems presentados en el informe de evaluación enviado por el Departamento de Turismo indican un alto grado de cumplimiento del programa, el 13% cumple parcialmente, un 3% no cumple y el 8% no aplica; sin embargo el 42% de las premisas evaluadas carecen de la evidencia y análisis necesario para emitir un juicio amplio y completo con respecto al desempeño del programa, por lo que recomendamos se realice el análisis correspondiente con el propósito de identificar aquellas áreas que requieran atención y se establezca un plan de acción para atender las mismas.

## RECOMENDACIONES

El Comité de Evaluación de Programas Académicos (CEPA) desea compartir con su departamento algunas recomendaciones que le pueden ayudar a la planificación y desarrollo del programa. De acuerdo a la información presentada por su departamento, el Comité Evaluador Externo solicita que el informe se presente nuevamente con la evidencia en su totalidad y con su respectivo análisis ya que no se proveyó la misma de acuerdo a los criterios establecidos para realizar una evaluación exhaustiva. Además recomienda:

1. Durante los pasados cinco (5) años los departamentos han tenido la oportunidad de mejorar los programas académicos a través de evaluaciones a los prontuarios (CAI-01C), necesidades en actividades y estrategias de avalúo para la facultad (Formulario CAI-02C), retención en los cursos (Formulario CAI-03C), alineación de perfiles y competencias en los programas (DT-01 y DT-02), planificación de un ciclo del avalúo del aprendizaje estudiantil (LOA-02) y la recopilación de los resultados del avalúo a nivel de cursos y programas (LOA-05), entre otros. Le recomendamos que utilicen esa información para mantener al día el programa.

2. Trabajar con el avalúo del aprendizaje en los cursos y programas ya que no hay evidencia de que facultad se esté involucrando en el avalúo del aprendizaje estudiantil a nivel de cursos y del programa. Es necesario darle continuidad a los resultados del avalúo del aprendizaje.
3. Fomentar la participación de la facultad y estudiantes en la evaluación del programa (Formularios EPA-1 y EPA -02).
4. Desarrollar o utilizar los diversos instrumentos existentes (algunos están disponibles en la siguiente dirección <http://www.pucpr.edu/avaluo/formularios.htm> de la página web de la Oficina de Avalúo Institucional) para evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes del programa, facultad, estudiantes graduados, empleados administrativos, egresados y patronos. La información le puede ayudar a realizar una mejor planificación departamental y reconocer recursos externos de gran valor para el programa.
5. Contactar el personal de la Oficina de Estadísticas Institucional (OEI) o a la oficina de Telecomunicaciones y Tecnología de la Información (TTI) para obtener los datos estadísticos históricos requeridos para analizar el desempeño del programa (Por ejemplo: las tasas, matrícula, créditos generados, las notas de los estudiantes obtenidas en los cursos de especialidad, entre otros).
6. Establecer un plan de reclutamiento para el programa ya que la matrícula es muy baja.
7. Integrar actividades de servicio comunitario al programa ya sea a través de los cursos y las organizaciones estudiantiles, entre otras.

## **ACCIÓN A TOMAR**

1. De acuerdo a la información ofrecida y la evidencia presentada, el Comité Evaluador recomienda al Departamento de Turismo que tome en consideración poner en moratoria el programa si su matrícula continua tan baja.
2. Desarrollar un plan de acción viable y que se integre al plan operacional de la unidad para atender inmediatamente las áreas que necesitan atención en el programa.