

**INFORME DE  
EVALUACIÓN EXTERNA  
MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS CON ESPECIALIDAD  
EN MERCADEO**

**Colegio de Administración de Empresas  
Recinto de Mayagüez**

**Comité Evaluador de Programas  
Académicos (CEPA)**

**Junio 2012**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN:.....	2
Evaluación Externa .....	2
EVALUACIÓN DEL PROGRAMA.....	4
RÚBRICA PARA LA EVALUACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS EN LA PUCPR.....	5
RÚBRICA PARA ANALIZAR EL FORMATO DEL INFORME .....	20
OBSERVACIONES .....	22
RECOMENDACIONES .....	22

## 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 enfatiza el evidenciar la calidad y la efectividad de los programas a base de resultados.

## EVALUACIÓN EXTERNA

Con el propósito de realizar una evaluación objetiva 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>
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></ul>

NOMBRE DEL PROFESOR/A	FUNCIÓN	UNIDAD / RECINTO/EXPERIENCIA
		<ul style="list-style-type: none"> <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	Colegio de Educación, Recinto de Ponce
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 hacía 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 objetividad y equidad.

Como parte de la retroalimentación 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. Se presentan sugerencias y recomendaciones que ayudarán en el desarrollo del plan de acción para atender las necesidades del programa.

## HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ESPECIALIDAD EN MERCADEO

	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					Carece de evidencia de certificación y licencia de renovación Institucional
Está claramente establecido el grado(s) que otorga.	X						
Incluye fechas de autorizaciones, acreditaciones y licencias		X					Carece de evidencia
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			
<b>III. Justificación y Pertinencia del programa</b>							
Las características del programa que justifican su permanencia, están claramente definidas.	X						

	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						
<b>IV. Currículo</b>							
El perfil del egresado responde a la misión, metas y objetivos institucionales (competencias institucionales). <b>(Formulario DT-01)</b>	X						
El perfil del egresado establece en forma adecuada los conocimientos, destrezas y actitudes que el programa espera desarrollar.	X						
Hay congruencia entre las metas u objetivos (resultados del aprendizaje) del programa y el perfil del egresado.	X						
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						

	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			
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			

	C	CP	NC	NPI	NA		
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica		COMENTARIOS
Se justifica adecuadamente los cursos de la secuencia curricular que no se ofrecieron en los pasados cinco años.	X						
Hay consistencia en la descripción de los cursos del programa en el Catálogo y las diversas fuentes donde se divulga.				X			
Se justifica adecuadamente la inclusión, modificación o eliminación de cursos en el programa durante los pasados años.		X					Carece de justificación
El departamento ofrece actividades co-curriculares y extracurriculares que contribuyen a fortalecer el programa.		X					Carece del análisis que indique la manera en la cual las actividades contribuyen a fortalecer el programa.
<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					Falta análisis en cuanto a proyección del presupuesto

	C	CP	NC	NPI	NA		
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica		COMENTARIOS
Las tasas de admisión al programa vs matriculados de los pasados 3 o 4 años satisfizo lo proyectado.	X						
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				
La tasa de graduación satisface las expectativas de la institución.		X					
La tasa de aprobación de cursos de concentración o especialidad en los pasados 3 a 4 años satisface las expectativas de la institución.	X						
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			

	C	CP	NC	NPI	NA		
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica		COMENTARIOS
<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						
El personal docente adscrito al programa posee la experiencia adecuada en la enseñanza.	X						
El personal docente adscrito al programa enseña cursos que están de acuerdo a su área de especialidad.		X					Carece de evidencia de los cursos que ofrecen algunos profesores y uno de ellos ofrece cursos no relacionados con mercadeo

	C	CP	NC	NPI	NA		
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica		COMENTARIOS
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.</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					
La facultad del programa está actualizada en conocimientos y metodología de enseñanza, avalúo e integración de la tecnología en el aprendizaje, entre otros.		X					Carece de evidencia para la evaluación de estos criterios.
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>							

	C	CP	NC	NPI	NA		
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica		COMENTARIOS
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			
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:	0						
a) Evaluación de programas por candidatos a graduación				X			
b) Satisfacción de los egresados del programa				X			
c) Satisfacción de los patronos de los egresados				X			
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				

	C	CP	NC	NPI	NA		
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica		COMENTARIOS
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				
<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			
Los servicios administrativos que brinda el programa satisfacen las necesidades estudiantiles. <b>(Formulario EPA-01)</b>				X			

	C	CP	NC	NPI	NA		
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica		COMENTARIOS
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					Carece de un análisis de como las actividades contribuyeron a mejorar los servicios de apoyo al programa
Los cambios o revisiones que realizó el programa en los servicios de apoyo que ofrece, contribuyeron a mejorar su eficiencia y efectividad.		X					Falta especificar los cambios y revisiones realizados en los servicios de apoyo.
<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					Carece de información en cuanto a la suficiencia de los recursos tecnológicos.
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>							

	C	CP	NC	NPI	NA		
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica		COMENTARIOS
<b><i>Suficiencia de los recursos humanos disponibles para el funcionamiento del programa:</i></b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se mantiene una proporción adecuada de facultad a tiempo completo y tiempo parcial en el programa.</li> </ul>				X			
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>				X			
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>				X			
<ul style="list-style-type: none"> <li>mantiene una proporción adecuada de horas crédito de investigación por nivel de instrucción.</li> </ul>				X			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se mantiene una proporción adecuada de estudiantes por facultad tiempo completo y tiempo parcial por nivel de instrucción</li> </ul>				X			
<b><i>Suficiencia del presupuesto asignado para el funcionamiento del programa:</i></b>							

	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>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.</li> </ul>	X						
<ul style="list-style-type: none"> <li>El programa cuenta con un plan de inversión financiera para llevarlo a un nivel de calidad alto.</li> </ul>			X				
El programa cuenta con recursos externos para su operación y continuidad de servicios.			X				
El programa cuenta con acuerdos colaborativos que contribuyen a fortalecer los recursos humanos y fiscales del programa.			X				
<b>XI. Servicio a la Comunidad</b>							
En el programa se integran al currículo temas, investigaciones, servicios y gestiones en las comunidades.		X					

	C	CP	NC	NPI	NA		
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica		COMENTARIOS
Los estudiantes y la facultad del programa se incorporan en oportunidades de servicio profesional público, proyectos comunitarios e internados, entre otros.		X					
<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			
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			
<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						
<b>XIV. Plan de Acción Preliminar</b>							

	C	CP	NC	NPI	NA		
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica		COMENTARIOS
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						

<b>ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA ACADÉMICO</b>						
						Total
<b>Resultados finales</b>	<b>22</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>25</b>	<b>2</b>	<b>71</b>
<b>Por ciento</b>	<b>31%</b>	<b>23%</b>	<b>8%</b>	<b>35%</b>	<b>3%</b>	<b>100%</b>

## RÚBRICA PARA ANALIZAR EL FORMATO DEL INFORME

CRITERIOS A CONSIDERAR	C	CP	NC	NP	NA		COMENTARIOS
	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica		
<b>Inicio</b>							
<b>Portada</b>							
• Nombre del programa	X						
• Departamento al que está adscrito el programa					X		
• Colegio y recinto	X						
• Fecha al momento de completarse el informe	X						
<b>Segunda página</b>							
• Director del Programa al momento de completarse el informe	X						
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			
<b>Resumen Ejecutivo</b>							
• Breve descripción del programa académico	X						
• Resumen de las metas u objetivos del programa	X						
• Hallazgos sobresalientes del proceso de evaluación							

	C	CP	NC	NP	NA		
CRITERIOS A CONSIDERAR	Cumple	Cumple Parcial	No cumple	No proveyó información	No aplica		COMENTARIOS
Progreso demostrado por el programa en el logro de sus metas y objetivos				X			
Fortalezas más significativas del programa				X			
Áreas que se necesitan mejorar	X						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Principales recomendaciones para mejorar el programa</li> </ul>	X						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conclusiones sobre el estado actual del programa y los retos que enfrenta</li> </ul>		X					Falta informacion con relacion al estado actual del programa.
<b>Estructura del trabajo</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizó en trabajo según el formato establecido en el Manual EPA</li> </ul>		X					No incluyó algunos de los formularios requeridos y la evidencia presentada no está organizada.

## OBSERVACIONES

1. Incluye información de otros programas (Contabilidad, Recursos Humanos y Sistemas de Información Gerencial) que no son objeto de esta evaluación.
2. El Informe carece de evidencia y de análisis en muchos de los criterios a evaluar. En el 35% de los criterios no se proveyó información o análisis de éstos.
3. Los documentos CAI-01C, LOA-02, CAI-01a, CAI-05c, EPA-01, EPA-02 esenciales para el avalúo y planificación del programa tampoco fueron analizados en el autoestudio.
4. El informe carece de justificación de inclusión, modificación o eliminación de cursos. Además, no proveyó Información relacionada con los recursos físicos y tecnológicos, satisfacción de estudiantes y docentes.
5. El informe no presenta información que pueda utilizarse para la evaluación de la suficiencia de los recursos humanos disponibles para el funcionamiento del programa.

## RECOMENDACIONES

1. Iniciar lo antes posible el acopio de la evidencia que demuestre que se está realizando el avalúo del aprendizaje a nivel de curso y del programa que ayude a evaluar el proceso enseñanza-aprendizaje.
2. Presentar la evidencia correspondiente que permita realizar una evaluación comprensiva del Programa.
3. Alinear y realizar análisis de planificación con presupuesto.
4. Presentar y analizar suficiencia de los recursos humanos.
5. Propiciar la implementación de estrategias para evaluar el aprendizaje estudiantil que contribuye a mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje.
6. Fomentar la participación de estudiantes y facultad para la evaluación del programa.