

ACUERDO DE ACREDITACIÓN N° 231
Programa de Magíster en Gestión de Operaciones
Universidad de Talca

Con fecha 01 de abril, se realiza una sesión del **Consejo de Acreditación de Tecnología** de la Agencia Acreditadora para la Calidad de la Educación Superior, QUALITAS, para analizar el programa de Magíster en Gestión de Operaciones de la Universidad de Talca.

VISTOS:

Los criterios de evaluación para programas de postgrado sancionados por la Comisión Nacional de Acreditación, el informe de autoevaluación presentado por el programa de Magíster en Gestión de Operaciones de la Universidad de Talca, el informe de pares evaluadores emitido por el comité que visitó dicho programa, las observaciones enviadas por el programa al informe de pares evaluadores, y las observaciones y antecedentes discutidos en la quinta sesión del Consejo de Tecnología de Agencia Qualitas.

TENIENDO PRESENTE:

1. Que el programa de Magíster en Gestión de Operaciones de la Universidad de Talca se sometió voluntariamente al sistema de acreditación de postgrado administrado por la Agencia Acreditadora para la Calidad de la Educación Superior, QUALITAS.

2. Que dicho sistema cuenta con normas generales para la acreditación de programas de postgrado, contenidas en el documento de Normas y Procedimientos para la Acreditación de Programas de Postgrado de la CNA del 7 de marzo de 2007, que fija las bases para el desarrollo de procesos de acreditación, de programas de magíster y doctorado.
3. Que con fecha 07 de septiembre de 2012, la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Talca presentó el informe de autoevaluación realizado por el programa de Magíster en Gestión de Operaciones, de acuerdo a lo establecido por la Agencia.
4. Que con fecha 14 de diciembre de 2012 fue visitado el programa de Magíster en Gestión de Operaciones de la Universidad de Talca, por un comité de pares evaluadores designado por la Agencia y aceptado por la Institución.
5. Que con fecha 11 de enero de 2013 el comité de pares evaluadores emitió un informe que señala las principales fortalezas y debilidades del programa, teniendo como parámetros los propósitos declarados por el mismo programa y las Normas y Criterios de Evaluación de Postgrado definidos por la Comisión Nacional de Acreditación y adoptados por la Agencia Qualitas.
6. Que dicho informe fue enviado a la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Talca para su conocimiento.
7. Que por carta de 25 de enero de 2013, el programa de Magíster en Gestión de Operaciones comunicó a la Agencia sus comentarios y observaciones respecto del informe elaborado por el comité de pares evaluadores.
8. Que el Consejo de Tecnología de la Agencia Acreditadora para la Calidad de la Educación Superior, QUALITAS, analizó todos los antecedentes anteriormente mencionados en su sesión N° 5 de fecha 01 de abril de 2013.

CONSIDERANDO:

Que, del proceso evaluativo que se ha llevado a cabo se desprende que el programa de Magíster en Gestión de Operaciones de la Universidad de Talca presenta fortalezas y debilidades, que se sintetizan a continuación para cada uno de los criterios de evaluación:

a) **Carácter y objetivos:**

- El programa nace como un postgrado de continuidad para la carrera de Ingeniería Civil Industrial de la Universidad de Talca. El magíster ha definido un carácter mixto pretendiendo combinar la formación académica y profesional, sin embargo, evidencia un desequilibrio entre ambas, ya que predominan las actividades formativas y evaluativas de carácter académico, relacionadas con una formación para la investigación aplicada de la disciplina. La actividad de graduación corresponde a la realización de una tesis, mediante la cual se pretende evaluar las competencias investigativas propias de la formación de magíster con carácter académico. El programa no ha definido actividades de graduación alternativas que permitan evaluar las competencias profesionales que espera formar.

Luego de realizada la visita de evaluación externa, el programa ha informado la decisión de redefinir el carácter mixto y establecer un carácter académico en el magíster. Sin embargo, ésta es solo una expresión de intención que, al momento de esta evaluación, no se encontraba formalizada por el programa.

- El magíster ha definido sus objetivos de manera clara, estando fuertemente orientado a la formación especializada en técnicas de modelamiento, análisis de la información y gestión de problemas complejos en el área de gestión de operaciones.

- No se observan mecanismos sistemáticos de evaluación periódica de los objetivos que el programa se ha planteado. En este sentido tampoco existen vínculos formales y permanentes con el medio profesional del magíster, que permitan retroalimentar la formación entregada por el programa.

b) Requisitos de admisión:

- Los requisitos para ingresar al magíster se encuentran claramente definidos y difundidos a través de distintos medios. El procedimiento de selección, considera la realización de una entrevista a los postulantes y el análisis de sus antecedentes. Este proceso se realiza según mérito académico, a través del promedio de notas aprobadas en la carrera de pregrado y ha permitido la admisión de estudiantes que cumplen con el perfil requerido. Sin embargo, no queda claro si existe un proceso diferenciado para la admisión de alumnos de continuidad y postulantes externos a la universidad. Además, el programa no ha definido ponderaciones de los antecedentes y requisitos solicitados, y la entrevista no cuenta con rúbricas de evaluación que den cuenta del proceso de evaluación de los postulantes. El magíster está consciente de la necesidad de perfeccionar su sistema de admisión y se encuentra trabajando en aquello.
- El programa durante los últimos años no ha completado las 15 vacantes ofrecidas, logrando matricular solo cinco estudiantes en el año 2010, ocho en el año 2011 y cinco el año 2012. El magíster debe potenciar su difusión y establecer un mecanismo que asegure en el futuro una estabilidad en la matrícula, con el fin de reducir el riesgo de sustentabilidad.

c) Estructura del programa:

- Dado que el programa es un magíster de continuidad, existe preocupación por no repetir contenidos impartidos en la carrera de pregrado. En este sentido el programa

asegura la entrega de contenidos de nivel superior. El plan de estudios responde a los objetivos y un carácter académico, estando enfocado principalmente al desarrollo de la investigación aplicada. La formación profesional propia del carácter mixto definido hasta la visita de evaluación externa, se ve desdibujada al interior del plan de estudios.

- El programa tiene una malla curricular bien secuenciada, actualizada en la disciplina y orientada hacia la investigación aplicada, valorándose el trabajo realizado por los académicos del programa en su construcción. El plan de estudios se reconoce como una propuesta original y alineada con las tendencias en su área disciplinaria, donde destaca la incorporación de seminarios para la profundización de los conocimientos, la presencia de electivos adecuados y pertinentes para complementar la formación, además de la incorporación de contenidos en el área de Minería de Datos. Se valora, también, la incorporación de talleres aplicados al finalizar algunas de las líneas de formación.

Como se señaló en el análisis del carácter, el programa contempla la realización de una tesis como actividad de graduación, la cual responde principalmente a un carácter académico. Se destaca el nivel de productividad de los estudiantes, la publicación de sus tesis en revistas del área y la participación en congresos académicos. El programa no considera metodologías que evalúen las competencias profesionales que espera formar al definir un carácter mixto. Este aspecto ha sido recogido recientemente por el programa y ha explicitado su intención de corregirlo en el futuro, estableciendo un carácter académico en el programa.

- El magíster muestra una elevada tasa de aprobación de cursos en sus años de funcionamiento, no obstante la tasa de graduación oportuna de sus estudiantes es baja. La demora en la finalización de los estudios, tiene relación con el trabajo de tesis que realizan los estudiantes, razón por la cual el programa ha implementado acciones

correctivas, como las mejoras en el seguimiento del trabajo de tesis y la exigencia de informes periódicos, a través de la incorporación de los cursos Tesis I y Tesis II, cuyos resultados deberá monitorear cuidadosamente.

d) Cuerpo académico:

- El programa cuenta con un cuerpo de académicos que destaca en virtud de su formación, productividad, vinculación con el desarrollo de la disciplina a nivel nacional y experiencia en el área de formación del magíster. Las líneas del trabajo académico son coherentes con los objetivos del magíster y tienen un adecuado impacto.
- La dotación de académicos es suficiente para el cumplimiento de los objetivos que el programa se ha planteado. Sin embargo las direcciones de tesis se encuentran fuertemente concentradas en un grupo reducido de académicos, lo que supone una sobrecarga de trabajo sobre esos docentes y limita la apertura de áreas y temas de investigación posibles para la realización de las tesis.
- Por otra parte, algunas áreas consideradas fundamentales en la formación del programa, por el Consejo de Tecnología, como “Análisis de Decisiones Multicriterios” y “Gestión de Operaciones en la Organización”, se encuentran actualmente impartidas por profesores invitados, lo cual puede afectar la continuidad de la formación de éstas. Cabe destacar, que la unidad ha incorporado un profesor de la propia universidad para el área de “Minería de Datos” y tiene planificado contratar cuatro académicos de los cuales al menos uno tendrá dedicación al magíster.

e) Apoyo institucional:

- El programa dispone de una infraestructura que le permite cumplir con los objetivos que se ha planteado. Actualmente se encuentra en proceso de construcción las

instalaciones que alojarán las actividades de postgrado, con lo cual mejorarán sus condiciones de funcionamiento y recursos disponibles.

- Si bien al interior del programa existen iniciativas de ayuda a los estudiantes que enfrentan dificultades económicas, el magíster debe seguir realizando esfuerzos para fortalecer el apoyo a los estudiantes a través de becas. Se espera que la acreditación del magíster abra la posibilidad a los estudiantes de postular a otras fuentes de financiamiento. Por otra parte, el programa ha brindado apoyo a los estudiantes para la asistencia a congresos y actividades de formación externa.
- La institución dispone de herramientas, como el registro académico, que apoyan y facilitan la gestión del magíster y el seguimiento de los estudiantes. Actualmente el programa presenta un adecuado funcionamiento, sin embargo se requieren formalizar algunos procedimientos de gestión interna, principalmente aquellos relacionados con la autorregulación y el mejoramiento continuo del programa. El comité académico del programa está consciente de esta situación y se encuentra planificando acciones al respecto.

f) Autorregulación:

- El programa ha construido un plan de desarrollo, basado en cuatro ámbitos de acción específicos, relacionados con la consolidación del cuerpo académico, la internacionalización del programa, la mejora de la infraestructura y la existencia de becas de apoyo a los estudiantes. El magíster requiere profundizar la definición de desafíos estratégicos de largo y mediano plazo, de manera tal que se convierta en una herramienta que guíe la gestión del magíster. Por su parte el plan de mejoras define acciones para las debilidades identificadas en proceso de autoevaluación; sin embargo, no queda claro como aquellas acciones permitirán superar las deficiencias reconocidas y

mejorar el funcionamiento del programa. El Plan de Mejoramiento no define, indicadores de logro, plazos, ni responsables de cada una de ellas.

- La unidad debe avanzar en la formalización de un proceso de mejoramiento continuo, que permita diagnosticar y atender las dificultades a las cuales se enfrenta, fortaleciendo su capacidad de autorregulación.
- El informe de autoevaluación presentado por el programa, no logró dar cabal cuenta de su realidad, teniendo un carácter descriptivo, desarrollando de manera poco profunda aspectos críticos del funcionamiento del programa y siendo poco analítico en aspectos relevantes de la evaluación, como el carácter mixto del magíster.

EL CONSEJO DE ACREDITACIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA AGENCIA PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR, QUALITAS, ACUERDA:

- Que, analizados la totalidad de los antecedentes reunidos durante el proceso de evaluación, el programa de Magíster en Gestión de Operaciones de la Universidad de Talca se ajusta con los criterios de evaluación definidos para la acreditación.
- Que, conforme a las alternativas de juicio sobre la acreditación, **se acredita el programa de Magíster en Gestión de Operaciones de la Universidad de Talca, impartido en la ciudad de Curicó, en jornada diurna.**

- Que, dicha acreditación se otorga por un período de dos años. En consecuencia, **ésta es válida hasta el 01 de abril de 2015**, oportunidad en la cual el programa de Magíster en Gestión de Operaciones de la Universidad de Talca podrá someterse a un nuevo proceso de acreditación, en cuyo caso serán especialmente consideradas las observaciones transmitidas por este Consejo.



Judith Scharager Goldenberg
DIRECTORA EJECUTIVA
QUALITAS



Francisco Aurtenechea Ortega
CONSEJO DE ACREDITACIÓN TECNOLOGÍA
QUALITAS