

ACUERDO DE ACREDITACIÓN N° 353

Rechaza Recurso de Reposición presentado por el programa de Magister en Administración de Empresas Universidad de Concepción

En la segunda sesión del Consejo de Acreditación de Administración y Comercio de la Agencia Acreditadora para la Calidad de la Educación Superior Qualitas, de fecha 01 de diciembre de 2014, se acordó lo siguiente:

I. VISTOS:

- a) La autorización de la Agencia para la Acreditación de la Educación Superior Qualitas, para actuar como agencia acreditadora, según el Acuerdo de Autorización N° 9 de la Comisión Nacional de Acreditación;
- b) La guía de normas y procedimientos para la acreditación y el acuerdo N°441 bis de la CNAP, sobre la "Presentación del Recursos de Reposición", vigente conforme al artículo 4º transitorio de la Ley N°20.129.

II. CONSIDERANDO:

- a) Que, la Agencia para la Acreditación de la Educación Superior Qualitas, se pronunció sobre la acreditación del programa de Magister en Administración de Empresas de la Universidad de Concepción, mediante el Acuerdo de Acreditación N°326.
- b) Que, con fecha 21 de octubre de 2014, la Universidad de Concepción presentó a la Agencia para la Acreditación de la Educación Superior Qualitas, un Recurso de Reposición contra el Acuerdo de Acreditación N°326.
- c) Que, la Agencia para la Acreditación de la Educación Superior Qualitas, en su sesión de fecha 1º de diciembre de 2014, analizó todos los argumentos y antecedentes presentados por la Universidad de Concepción.

III. TENIENDO PRESENTE QUE:

- a) El Magister en Administración de Empresas de la Universidad de Concepción, en su Recurso de Reposición interpuesto en contra del Acuerdo de Acreditación N°326, expone argumentos relativos a las debilidades identificadas y solicita que se analicen.
- b) Del análisis de dicho Recurso de Reposición y de la información entregada por el programa, el Consejo de Acreditación del Área de Administración y Comercio manifiesta:

1. Acuerdo de acreditación N°326

La unidad entrega una descripción del perfil del graduado, no obstante, éste es muy generalista y mezcla objetivos de aprendizaje con competencias. En este sentido, el perfil de egreso no refleja con suficiente especificidad los conocimientos, habilidades y aptitudes que se espera lograr en los graduados y otros resultados de aprendizaje que son relevantes, como por ejemplo, no hace énfasis **ni propone actividades para desarrollar competencias transversales**, fundamentales en el desempeño profesional en esta área.

Recurso de Reposición

En las diferentes asignaturas se desarrollan actividades dirigidas al desarrollo de competencias transversales, siendo la más completa la asignatura Juego de Negocios y Control de Gestión, basado en el programa INTOPIA donde hay que gestionar una empresa competitiva tal como en la realidad. Igual situación ocurre en las asignaturas Dirección Estratégica de Empresas, Negocios Internacionales, entre otras. Además, el trabajo final de grado contempla una investigación aplicada que puede ser un caso de empresas, lo que implica habilidades integrales.

Respuesta Consejo de Área

El Acuerdo de Acreditación N°326 señala en su argumento relativo al perfil del graduado, que su formulación es imprecisa y que no propone el desarrollo de competencias transversales.

Los argumentos presentados por el magister no entregan antecedentes nuevos que permitan modificar el juicio, ya que éstos se refieren al desarrollo de competencias a través de actividades y cursos desarrollados en el plan de estudios y no hacen referencia alguna al carácter general del perfil de egreso.

2. Acuerdo de acreditación N°326

La información entregada por la unidad no hace referencia a cómo se construyó el perfil de egreso ni la metodología formal y su aplicación sistemática para evaluar la pertinencia del mismo. Tampoco se precisa cómo es la participación del medio profesional en la construcción de este perfil, en la medida que se trata de un programa de carácter profesional, se esperaría una consulta activa al medio. Sin embargo, esto no se aprecia dada la **baja vinculación que tiene el programa con la empresa y el medio local**, lo que además, se ve reflejado en que **no hay evidencia de la evaluación de satisfacción de los empleadores y en la escasa participación de éstos en la visita de evaluación externa.**

Recurso de Reposición

La unidad señala que la metodología utilizada para construir el perfil de egreso es el enfoque FODA y la matriz Producto-Mercado, y que ha sido usada en las tres modificaciones efectuadas al plan de estudios desde sus inicios. Agregan que esta información se “deduce con facilidad” del Informe de Autoevaluación y el hecho de que “no se estipule no implica que ese estudio no se haya efectuado”.

Por otra parte, destaca la alta empleabilidad y el posicionamiento de los graduados del programa, evidenciada de la información laboral de los egresados de los últimos tres años y expresada en la Tabla N°24, Pág. 81 Formulario de Acreditación.

Respuesta Consejo de Área

La unidad reconoce que no entregó evidencias sobre el enfoque FODA y la matriz Producto-Mercado utilizadas para construir el perfil de egreso en el material de autoevaluación entregado a la agencia. Tampoco incluye este material al momento de presentar su recurso de reposición. En este contexto, es posible señalar que, si bien la unidad hace referencia a cómo se construyó el perfil de egreso y la metodología utilizada en su recurso de reposición, el Consejo de Administración y Comercio de Agencia Qualitas no puede pronunciarse sobre la calidad de la evidencia, ya que la unidad no la entrega.

Respecto de la baja vinculación con el medio, es necesario precisar que la Tabla N°24 evidencia el seguimiento de los egresados del programa en los últimos 5 años, señala su situación laboral previa al ingreso del magister y la compara con su situación luego de graduarse. Esta tabla no es evidencia de la alta empleabilidad y el posicionamiento de los graduados del programa, ya que se trata de profesionales que ya estaban empleados al momento de ingresar al programa. Por otra parte, sólo la mitad de los graduados han tenido avances en su carrera profesional una vez finalizado el magister. Sin perjuicio de lo anterior, la tasa de empleabilidad de los egresados no se considera como evidencia de vinculación con el medio, como sí lo sería evidencia relacionada con investigación, extensión y prestación de servicios.

La unidad no entrega antecedentes nuevos que permitan modificar el juicio del Acuerdo de Acreditación N° 326.

3. Acuerdo de acreditación N°326

El programa cuenta con requisitos de admisión y un proceso de selección formalmente establecidos. No obstante, es posible **observar cierta inconsistencia entre la visión del programa**, que espera consolidarse a nivel nacional y fortalecerse a nivel internacional, con el perfil de ingreso de los estudiantes que es bastante homogéneo - provienen principalmente de la Universidad de Concepción y de la octava región – y con la tendencia a considerar la Región del Bío Bío como su mercado natural. Por otra parte, el programa ha comenzado a admitir a estudiantes recién egresados del pregrado, lo que no es consistente con su definición y orientación a profesionales con experiencia laboral.

Recurso de Reposición

La unidad señala en su recurso de reposición que la base para evidenciar la consolidación del programa a nivel nacional e internacional puede verse en el origen de las personas que han ingresado como estudiantes. En sus dos décadas de existencia, han cursado sus estudios personas provenientes de 7 países de Latinoamérica; y en Chile los estudiantes han provenido de las siguientes universidades: Universidad Católica del Norte, Universidad Federico Santa María, Universidad Católica de Valparaíso, Universidad Católica de Santiago, Universidad de Chile, Universidad del Bío-Bío, Universidad Católica de la Santísima Concepción, Universidad de Concepción, Universidad de la Frontera, Universidad Austral y Universidad de Magallanes, entre otras. Basándose en el amplio espectro de origen de sus estudiantes, el programa se ha fijado el objetivo de largo plazo de mantener este posicionamiento.

Por otro lado, no se ajusta a la realidad la afirmación del Informe del Consejo respecto a que se estaría *“comenzando a admitir estudiantes recién egresados del pregrado, lo que no es consistente con la definición del programa y su orientación profesional con experiencia laboral”*. La unidad considera importante precisar que los alumnos con

menor experiencia profesional que se mencionan corresponden al caso excepcional de los merecedores del “Premio Universidad de Concepción”, que es el máximo galardón académico que la Universidad de Concepción otorga a los alumnos de pregrado que egresan. Se concede anualmente, en cada carrera, al alumno que obtenga el más alto promedio ponderado de la generación que ha egresado el año anterior. Es decir, este premio se otorga a alumnos con un alto nivel intelectual, académico y competitividad a nivel nacional e internacional. Este premio los habilita además para cursar gratuitamente estudios de postgrado durante los dos años siguientes al egreso, que es la razón por la cual estos egresados hacen ingreso al programa al terminar sus estudios. Este hecho revelaría la buena percepción de la calidad del magister que tienen estos alumnos, ya que pudiendo ingresar a cualquier programa de postgrado, optan por ingresar al programa de Magíster en Administración de Empresas. Agregan que el hecho que parte de los alumnos que ingresan al programa provengan de la propia Institución puede deberse a que en la oferta regional, esta es la mejor opción formativa en el ámbito de especialidad, con lo cual no les parece acertado asociar esta constatación a una debilidad del programa.

En el informe de Autoevaluación se señaló además que el programa redujo la edad promedio de los estudiantes de 40 años a 30 años.

Respuesta Consejo de Área

En relación a la inconsistencia entre la visión del programa y el perfil de ingreso de los estudiantes, la unidad reconoce que la mayoría de sus estudiantes provienen de la misma institución y de la octava región. En su informe de autoevaluación, gráfico N°3, página 11, se señala claramente que un porcentaje levemente superior al 10% de sus estudiantes provienen de universidades nacionales que no están en la octava región y que menos de un 5% provienen de universidades internacionales diferentes al convenio que tienen en Francia. Esta información ya estaba disponible para el Consejo

de Administración y Comercio al momento de tomar la decisión de acreditación del Acuerdo N°326.

Respecto de la admisión de estudiantes recién egresados del pregrado, el Acuerdo N°326 hace alusión a la falta de experiencia laboral de estos alumnos. El recurso de reposición no hace referencia a lo que se está señalando en el acuerdo de acreditación y la unidad responde explicitando las calificaciones académicas de estos recién egresados, aspecto que no está cuestionado en el Acuerdo N°326.

En consecuencia, la unidad no entrega antecedentes nuevos que permitan modificar el juicio del Acuerdo de Acreditación N°326.

4. Acuerdo de acreditación N°326

El dominio del idioma inglés a nivel instrumental es parte de los requisitos de graduación y no de los requisitos de admisión, siendo que el programa no se hace cargo en su plan de estudios del desarrollo de esta competencia, delegando la responsabilidad de adquirirla al estudiante.

Recurso de Reposición

La unidad precisa que el idioma inglés es un requisito y no un objetivo del programa, y no se dispone de espacios para incluir en la malla curricular, ya recargada, ramos pedagógicos de este idioma. Además, señala que el idioma Inglés en el programa es instrumental, para que los estudiantes estén en condiciones de abordar materias pedagógicas en ese idioma.

Agrega que sin embargo, los alumnos tienen la posibilidad, por su calidad de estudiantes del programa, de viajar a Estados Unidos durante algunas semanas para ayudarlos a desarrollar la base bilingüe que ellos tengan. En los últimos tres años han viajado quince estudiantes a la Universidad de Rochester, Estados Unidos, con la que se tiene convenio. Por otro lado, también la Universidad de Concepción ofrece cursos

en una Plataforma de Inglés “UdeC English On Line”, que puede ser tomada por los estudiantes de postgrado (Ver <http://english.udec.cl>).

Respuesta Consejo de Área

Los argumentos del recurso de reposición refuerzan la idea de que la responsabilidad de adquirir el dominio del idioma inglés a nivel instrumental es del estudiante que ingresa al programa. El cuestionamiento del Acuerdo de Acreditación N°326 señala que al tratarse de una condición que se evalúa al egreso, el programa debería hacerse cargo en su plan de estudio. La unidad señala claramente que “no se dispone de espacios para incluir en la malla curricular, ***ya recargada***, ramos pedagógicos de este idioma”. Sin embargo, en la práctica los estudiantes igual deben aumentar su carga académica para adquirir este idioma, ya sea a través de intercambios o de la asistencia a cursos en una Plataforma de Inglés “UdeC English On Line”. En consecuencia, este requisito debería solicitarse en los requisitos de admisión.

El programa no presenta antecedentes nuevos que permitan modificar el juicio del Acuerdo de Acreditación N°326.

5. Acuerdo de acreditación N°326

El plan de estudios está organizado en seis trimestres, contempla cursos obligatorios y electivos, y distingue con claridad actividades teóricas y prácticas. Sin embargo, los programas de asignaturas presentados en el proceso de acreditación están desactualizados. A esto **hay que añadir que las evaluaciones propuestas son iguales y genéricas en todos los cursos.**

Recurso de Reposición

La unidad considera que la apreciación confunde aspectos asociados con la naturaleza de las evaluaciones. Probablemente la confusión se pudo originar porque en los programas de las asignaturas se señala: “Primera Evaluación (30%), Segunda

Evaluación (30%) y Examen (40%)”, sin precisar cuál es el tipo de evaluación dentro de cada porcentaje asignado. Pero al interior de ellas es donde se efectúan las variadas formas de evaluación.

En la Universidad de Concepción, es frecuente que las Unidades Académicas acuerden este tipo de uniformización de ponderaciones de las evaluaciones, la cual permite señalar parcialmente cómo se dosifica el esfuerzo académico involucrado en las asignaturas, el que puede variar de una disciplina a otra. Prueba de ello son, por ejemplo, los Reglamentos de Docencia de Pregrado de las Facultades. Sin embargo, esta ponderación no obliga ni establece la metodología sobre la cual dichas observaciones deben realizarse. El Art. 27 del Reglamento de los Programas de Magister y Doctorado de la Universidad de Concepción, indica que las asignaturas deberán ser evaluadas de manera cualitativa o cuantitativa. Sin embargo, hay múltiples formas de evaluación en las asignaturas del programa. Los métodos utilizados incluyen Juego de Negocios (INTOPIA), Metodologías de Casos, Redacción de Informes, Ensayos (en Ética), Ejercicios de decisión en Métodos Cuantitativos, ejercicios de comunicación oral, exposiciones orales o presentaciones, etc. Todas las otras metodologías están claramente destinadas a fomentar las habilidades integrales. Estas metodologías de evaluación están explícitamente señaladas en el Documento Formulario de Acreditación, enviado a la Agencia Qualitas, (Pág. 9).

Respuesta Consejo de Área

Los antecedentes presentados por la unidad en la página 9 del Formulario de Acreditación ya estaban a la vista del Consejo de Administración y Comercio al momento de tomar la decisión de acreditación de este programa y señalan a modo general que “las actividades de evaluación de las asignaturas incluyen: evaluaciones escritas, exposiciones conceptuales ante una audiencia, estudios y discusión de casos, talleres generales con simulación y juego de roles y desarrollo de guías y trabajos de cátedra”. Por su parte, los reglamentos indican la gama de posibles evaluaciones que

se pueden aplicar en los cursos. En la evidencia entregada por la unidad no se explicita la estrategia de evaluación de cada curso, por lo que se considera que no se presentan nuevos antecedentes que permitan modificar el juicio emitido en el Acuerdo de Acreditación N°326.

6. Acuerdo de acreditación N°326

Los programas no incluyen la metodología para el desarrollo de las competencias plasmadas en el perfil de egreso, como trabajo en equipo, liderazgo, comunicación y emprendimiento. Además, **los cursos de Ética Profesional y Finanzas Corporativas, no indican la metodología de trabajo de la asignatura.** Se espera que estos aspectos formales se consideren en las mejoras a realizar en los programas de los cursos.

En el curso de Métodos Cuantitativos para Negocios, los contenidos indicados no se corresponden con la descripción de la asignatura y no contempla el uso de software, que sería lo más indicado para este curso en particular. Tal como está planteado el nivel de exigencia del curso corresponde más al nivel de pregrado que de magister.

Recurso de Reposición

La unidad considera que este es un asunto meramente formal y que el hecho de que la metodología no esté escrita en los programa de la asignatura no implica que no se aplique metodología alguna. Precisa el caso específico de las asignaturas de Finanzas Corporativas y Métodos Cuantitativos para Negocios:

- En “Finanzas Corporativas” la metodología se indica en el material que se entrega al estudiante, y es explicada directamente por el profesor en la primera clase.
- En el ramo “Método Cuantitativos para Negocios” el uso de software es un medio y no el fin. Se hace uso de Software denominado Tora (Autor: Hamdy A. Taha, Pearson- PrenticeHall, 2004), el cual está incluido en el libro del programa, denominado “Investigación de Operaciones” del mismo autor y señalado en el

programa de la asignatura. A los estudiantes se les da la posibilidad, a quienes tienen formación previa, de usar el software más apropiado para ellos.

En relación a que este curso sería de un nivel de pregrado, la unidad considera que no es así, y señala que si bien a este curso pueden ingresar alumnos con una fuerte formación matemática en áreas de su especialidad, no necesariamente lo hacen con una fuerte base en economía y negocios. Agrega que hay estudiantes con baja preparación matemática. Frente a este contexto, la unidad explica que el objetivo del curso es, que frente a esta heterogeneidad en sus estudiantes, se logre un equilibrio y homologación cognoscitiva pero aplicada a gestión y economía.

Respuesta Consejo de Área

En relación a que los programas de asignaturas no incluyen la metodología para el desarrollo de las competencias plasmadas en el perfil de egreso, el Acuerdo de Acreditación N°326 señala explícitamente que “se espera que estos **aspectos formales** se consideren en las mejoras a realizar en los programas de los cursos”, por lo que la apreciación de la unidad de que se trata de un “asunto meramente formal” es consistente con lo observado por el Consejo de Administración y Comercio.

En lo relativo a los programas de los cursos, la unidad no entrega evidencia de que el curso de Finanzas Corporativas indique la metodología en el material que entrega al estudiante. En la práctica esto puede ocurrir, pero la unidad no adjunta esta evidencia en su recurso de reposición. En cuanto al curso de Métodos Cuantitativos para Negocios, la unidad reconoce que tiene estudiantes con baja preparación matemática, lo que justificaría el nivel básico de esta asignatura. La unidad no explica de qué manera los contenidos de este curso se orientan a un programa de postgrado y la evidencia entregada en el recurso de reposición no permite inferir la aplicación del Software Tora.

La unidad no presenta nuevos antecedentes que permitan modificar el juicio del Acuerdo de Acreditación N° 326.

7. Acuerdo de acreditación N°326

A nivel institucional existe un sistema de seguimiento que permite obtener información de la progresión académica de los estudiantes. No obstante, **la unidad no muestra evidencia de un diagnóstico preciso de las causas de deserción y permanencia excesiva**, aspecto que está contemplado en el plan de mejora. Sin perjuicio de lo anterior, se reconoce el esfuerzo de la unidad por disminuir los tiempos de permanencia de sus estudiantes de 3,07 años en el 2008 a 2,32 años en el 2012.

Recurso de Reposición

El programa señala que el tiempo de graduación de sus estudiantes se acerca bastante a la duración oficial del programa. En lo referido a las causas de deserción, la evolución de matrícula histórica muestra que este fenómeno es de baja ocurrencia, y concentrado principalmente en el primer trimestre, que puede deberse a problemas de combinación de las obligaciones propias del programa con las obligaciones laborales que puedan tener los estudiantes. El plan de mejoramiento incorpora la identificación de causales de deserción y permanencia excesiva de los estudiantes como una manera de mejorar la eficiencia interna del magister.

Respuesta Consejo de Área

El programa reitera lo señalado en el Acuerdo de Acreditación N°326 y no presenta nuevos antecedentes que permitan modificar el juicio.

8. Acuerdo de acreditación N°326

A pesar de tratarse de un magister profesional, la unidad sólo entrega evidencia explícita de **pocos académicos con experiencia en el ámbito profesional** y no contempla la figura de profesores visitantes para cubrir este aspecto en el plan de

estudios. La unidad no explicita un plan de acción para integrar expertos del mundo profesional y capitalizar esta experticia para potenciar la formación profesional.

Recurso de Reposición

La unidad señala que no son “pocos” los académicos con experiencia profesional. La mayoría de los profesores con jornada completa han ejercido labores de consultorías, al igual que los profesores con jornada parcial en el programa. Todos ellos tienen experiencia profesional en empresa y organismos públicos. Agrega que esta información fue enviada a la Agencia Qualitas.

Respecto a la incorporación de profesores sin grado académico, ello no es posible pues la Universidad tiene normas y reglamentos específicos para esos efectos. El Reglamento de la Dirección de Graduados de la Universidad de Concepción establece criterios para la acreditación de profesores en el programa, en los cuales el grado académico es un requisito habilitante. Para considerar las experiencias aplicadas de profesionales de prestigio, éstas son transmitidas al Programa a través invitaciones de ejecutivos y empresarios a dictar conferencias en los cursos pertinentes, pero no pueden ser incorporados a la planta de profesores por la propia estructura de la planta académica.

Respuesta Consejo de Área

La evidencia de los antecedentes profesionales de los docentes ya había sido revisada por el Consejo de Administración y Comercio, por lo que la unidad no agrega nueva información en su recurso de reposición. Efectivamente se reconoce que hay algunos que sí tienen actividad en el medio profesional. Por lo tanto, se acepta que la expresión “pocos” se puede prestar a interpretaciones y se precisa que en el futuro con el plan de mejoramiento habrá más actividad vinculada al medio profesional.

La unidad no entrega nueva información, pero se corregirá la expresión “pocos” en el acuerdo de acreditación.

9. Acuerdo de acreditación N°326

A nivel formal existe un procedimiento para evaluar el desempeño docente de los profesores, sin embargo, éste no es sistemático. La unidad no contempla acciones relacionadas a optimizar este aspecto en su plan de mejoramiento.

Recurso de Reposición

El programa señala que la evaluación del desempeño académico docente es un proceso amplio, continuo y permanente. La Universidad de Concepción, en su Reglamento de Personal detalla, norma y explicita la evaluación del desempeño académico. El mismo Reglamento indica que este proceso se debe realizar rigurosamente y de manera periódica, variando este periodo desde 2 años para los profesores instructores, hasta un máximo de 5 (y un mínimo de 3) para los profesores Asociados y Titulares. Salvo casos excepcionales como aquellos de autoridades universitarias, es obligación de los académicos presentarse a evaluación.

La Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, complementa a ese Reglamento de Evaluación Académica, mediante un Manual de Procedimiento que detalla las tareas a evaluar, en que se consideran todas las actividades académicas: Docencia de pre y postgrado, Investigación (Proyectos, publicaciones, patentes), Extensión y todas las actividades universitarias. La actividad de Postgrado es relevante en la evaluación del Profesor, que contempla la opinión de los involucrados en postgrado y en el cual está el Magister en Administración de Empresas.

La Evaluación del desempeño docente en lo referido al Postgrado tiene por tanto, una importancia fundamental en la denominada “Carrera Académica”, que justificaría con creces la sistematicidad en la evaluación de sus académicos.

Respuesta Consejo de Área

En su informe de autoevaluación, el programa reconoce en la página 17 que “el Magíster realiza una evaluación docente con el fin de identificar debilidades en la

planta académica, sin embargo esta evaluación no es sistemática”. El informe de evaluación externa, por su parte, menciona que “hay opiniones encontradas sobre el proceso de evaluación docente que pareciera llevarse a cabo en forma irregular”; la unidad no responde a esta observación en su Informe de Reacción del 13 de agosto de 2014. Lo señalado en el recurso de reposición apunta a que la evaluación docente está reglamentada pero no entrega evidencia de que en la práctica esto ocurra de manera sistemática. Por último, el plan de mejoramiento contempla “Realizar evaluación docente trimestralmente”, reconociendo que se trata de una debilidad. La unidad desconoce en su recurso de reposición un aspecto que señala en su informe de autoevaluación y que está contemplado dentro de los aspectos a mejorar.

Frente a este punto, no resulta atendible el argumento presentado en el recurso de reposición, ya que se trata de una debilidad reconocida por la misma unidad. En consecuencia, no se presentan nuevos antecedentes que permitan modificar el juicio del Acuerdo de Acreditación N°326.

10. Acuerdo de acreditación N°326

La vinculación con el medio es una debilidad del programa. Actualmente tiene poco contacto con la empresa, **realiza pocas actividades de marketing y es poco competitivo**, considerando el medio en el cual se desenvuelve. A nivel institucional existen convenios internacionales que la unidad debiera capitalizar más. La unidad tiene contemplado estos aspectos en su plan de desarrollo y mejoramiento, por lo que la eficacia en el cumplimiento de ellos será objeto de evaluación en el mediano plazo.

Recurso de Reposición

El programa considera que al carecer de un estudio, con alguna metodología de Análisis Multivariable (Análisis de Cluster o bien Análisis Discriminante) en la cual se base la afirmación expresada en el Informe o de algún argumento analítico, no se

puede aceptar la referencia de “poco competitivo”, quedando más como un juicio de valor que la unidad no comparte por las siguientes razones:

El programa tiene una permanencia ininterrumpida de 22 años en el mercado, con alta demanda anual. Durante este periodo, el Magister en Administración de Empresas ha competido con al menos siete programas de Postgrado de diferentes instituciones de educación superior, a pesar de lo cual sigue vigente en el mercado por más de dos décadas. Todo esto para una población total de 220.000 personas.

Además, la frase “poco competitivo” no es coherente con lo expresado por los egresados. Estos últimos expresaron su satisfacción con lo adquirido (Ver Informe de autoevaluación). Es decir, en términos de marketing, el cliente está satisfecho.

Respecto a las “pocas actividades de marketing” (Pág. 8. Párrafo 4), señala:

El cómo se efectúe el plan de marketing mediante la definición del producto, su precio, su comunicación, su publicidad, entre otros, se define de acuerdo a factores idiosincrásicos dentro del programa. Las actividades de marketing que se realizan, de acuerdo a nuestros objetivos son las adecuadas, considerando nuestro presupuesto y mercado meta.

La publicidad se efectúa a través de radios, diarios y canales de TV para el mercado del magister y de acuerdo a los recursos disponibles. Todo el material de comunicación de marketing fue mostrado físicamente a los pares evaluadores.

Respuesta Consejo de Área

Se reconoce que no hay suficiente evidencia para afirmar la falta de competitividad. Esta apreciación se basa en los propios argumentos del magister, en especial su plan de desarrollo que proponen potenciar la competitividad del programa y promover su internacionalización para mayor reconocimiento nacional e internacional.

La unidad no entrega nueva información, pero se corregirá la expresión “pocas actividades de marketing” en el acuerdo de acreditación.

11. Acuerdo de acreditación N°326

El plan de desarrollo presentado por la unidad no considera responsables, plazos ni los recursos comprometidos para el logro de cada objetivo estratégico. Por otra parte, si bien el plan de mejoramiento indica responsables y tiempo de ejecución de cada actividad, éste es de corto plazo y su horizonte temporal finaliza en diciembre de 2014.

Preocupa que un programa en el área de administración y comercio no tenga una visión y plan de desarrollo estratégico con proyección a largo plazo. La unidad debe realizar un esfuerzo de planificación estratégica a largo plazo con objetivos claramente definidos y consensuados.

Recurso de Reposición

La unidad señala que los pares evaluadores solicitaron el programa de renovación de personal académico en el área de Administración, y ello fue enviado hasta el 2015. Hipotetizan que probablemente eso confunde con la inexistencia de un plan de desarrollo estratégico de la Facultad. Agregan que el programa de magíster incorporó su Plan de Desarrollo en el Sistema de Control de Gestión, al cual se hace mención en el informe.

Respuesta Consejo de Área

El argumento del Acuerdo de Acreditación N°326 hace alusión al plan de desarrollo presentado por el magister en la página 19 del Formulario de Acreditación y no a un plan de desarrollo estratégico de la Facultad. Por otra parte, es el plan de mejoramiento (página 20 del Formulario de Acreditación) el que se considera de corto plazo y es sobre este plan que surge la preocupación sobre la capacidad de la unidad de realizar un plan de mejora con proyección a largo plazo.

Se corregirá el término “plan de desarrollo estratégico” por plan de mejoramiento en el nuevo acuerdo de acreditación.

- c) El Consejo de Acreditación de Administración y Comercio de la Agencia para la Acreditación de la Educación Superior Qualitas, analizando los argumentos presentados en el recurso de reposición, considera que éstos no entregan antecedentes suficientes que permitan modificar el juicio de acreditación ya adoptado en su sesión N°1. En virtud de estos antecedentes, resulta necesario precisar algunas observaciones contenidas en el Acuerdo de Acreditación N°326.

IV. LA AGENCIA ACREDITADORA PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR QUALITAS, RESUELVE:

- a) Se rechaza el recurso de reposición interpuesto por la Universidad de Concepción para su programa de Magister en Administración de Empresas, en contra del Acuerdo de Acreditación N°326 de fecha 27 de agosto de 2014, y se mantiene el plazo de acreditación otorgado por tres años, que culminan el 27 de agosto de 2017.
- b) Remplácese en el Acuerdo de Acreditación N°326, desde el punto 9 en adelante, por el que sigue:

CONSIDERANDO:

Que, del proceso evaluativo que se ha llevado a cabo se desprende que el programa de Magister en Administración de Empresas de la Universidad de Concepción presenta fortalezas y debilidades, que se sintetizan a continuación para cada uno de los criterios de evaluación:

a) Definición Conceptual:

- El Magister en Administración de Empresas de la Universidad de Concepción es un programa de carácter profesional orientado a personas con experiencia laboral, cuyo objetivo general es “lograr que sus graduados conozcan las principales políticas y métodos que potencian la organización moderna, ya sea en la dirección de equipos y/o en el desarrollo de las personas, y adquirir las competencias necesarias para enfrentar

los desafíos profesionales que provoca el actual desarrollo empresarial, con una nueva visión de liderazgo” (informe de autoevaluación, pág. 8).

b) Contexto Institucional:

- La Universidad de Concepción cuenta con políticas, recursos y mecanismos de aseguramiento de la calidad que funcionan eficazmente y tiene un desempeño en investigación que permite sustentar el desarrollo de sus programas de postgrado. También cuenta con una Dirección de Postgrado que norma la actividad en este nivel de formación y su reglamentación, y vela por la pertinencia de los programas de magíster propuestos, así como porque las normativas de los programas sean consistentes y coherentes con las de la institución.
- El programa cuenta con un Director y un Comité Directivo, con atribuciones y funciones claramente definidas. Comparten las labores directivas con la dirección y gestión de los otros programas de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Los académicos que desempeñan funciones directivas cuentan con las calificaciones, trayectoria y experiencia necesarias para ejercer su rol.

c) Características y Resultados del Programa:

- La unidad entrega una descripción del perfil del graduado, no obstante, éste es muy generalista y mezcla objetivos de aprendizaje con competencias. En este sentido, el perfil de egreso no refleja con suficiente especificidad los conocimientos, habilidades y aptitudes que se espera lograr en los graduados y otros resultados de aprendizaje que son relevantes, como por ejemplo, no hace énfasis ni propone actividades para desarrollar competencias transversales, fundamentales en el desempeño profesional en esta área.

- La información entregada por la unidad no hace referencia a cómo se construyó el perfil de egreso ni la metodología formal y su aplicación sistemática para evaluar la pertinencia del mismo. Tampoco se precisa cómo es la participación del medio profesional en la construcción de este perfil, en la medida que se trata de un programa de carácter profesional, se esperaría una consulta activa al medio. Sin embargo, esto no se aprecia dada la baja vinculación que tiene el programa con la empresa y el medio local, lo que además, se ve reflejado en que no hay evidencia de la evaluación de satisfacción de los empleadores y en la escasa participación de éstos en la visita de evaluación externa.
- El programa define dos líneas de desarrollo: gestión de empresas y valorización de empresas. Tanto los docentes del programa como las asignaturas del plan de estudios están relacionadas con estas líneas de desarrollo, lo que garantiza la continuidad de éstas en el tiempo.
- El programa cuenta con requisitos de admisión y un proceso de selección formalmente establecidos. No obstante, es posible observar cierta inconsistencia entre la visión del programa, que espera consolidarse a nivel nacional y fortalecerse a nivel internacional, con el perfil de ingreso de los estudiantes que es bastante homogéneo - provienen principalmente de la Universidad de Concepción y de la octava región – y con la tendencia a considerar la Región del Bío Bío como su mercado natural. Por otra parte, el programa ha comenzado a admitir a estudiantes recién egresados del pregrado, lo que no es consistente con su definición y orientación a profesionales con experiencia laboral.
- El dominio del idioma inglés a nivel instrumental es parte de los requisitos de graduación y no de los requisitos de admisión, siendo que el programa no se hace cargo en su plan de estudios del desarrollo de esta competencia, delegando la responsabilidad de adquirirla al estudiante.

- El plan de estudios está organizado en seis trimestres, contempla cursos obligatorios y electivos, y distingue con claridad actividades teóricas y prácticas. Sin embargo, los programas de asignaturas presentados en el proceso de acreditación están desactualizados. A esto hay que añadir que las evaluaciones propuestas son iguales y genéricas en todos los cursos.
- Los programas no incluyen la metodología para el desarrollo de las competencias plasmadas en el perfil de egreso, como trabajo en equipo, liderazgo, comunicación y emprendimiento. Además, los cursos de Ética Profesional y Finanzas Corporativas, no indican la metodología de trabajo de la asignatura. Se espera que estos aspectos formales se consideren en las mejoras a realizar en los programas de los cursos.
- En el curso de Métodos Cuantitativos para Negocios, los contenidos indicados no se corresponden con la descripción de la asignatura y no contempla el uso de software, que sería lo más indicado para este curso en particular. Tal como está planteado el nivel de exigencia del curso corresponde más al nivel de pregrado que de magister.
- La unidad señala que desde su creación el plan de estudios del programa ha estado permanentemente en revisión. Sin embargo, los ajustes que han realizado no han quedado plasmado en los programas de asignaturas. Es indispensable que el programa se haga de cargo de la revisión sistemática de los contenidos, tal como lo tiene comprometido en su plan de mejoramiento.
- A nivel institucional existe un sistema de seguimiento que permite obtener información de la progresión académica de los estudiantes. No obstante, la unidad no muestra evidencia de un diagnóstico preciso de las causas de deserción y permanencia excesiva, aspecto que está contemplado en el plan de mejora. Sin perjuicio de lo anterior, se reconoce el esfuerzo de la unidad por disminuir los tiempos de permanencia de sus estudiantes de 3,07 años en el 2008 a 2,32 años en el 2012.

- El programa debe generar un mecanismo de seguimiento de sus graduados que sea efectivo y que le permita mejorar su desempeño mediante los antecedentes conocidos a través de ellos. En este sentido, la creación de una base de datos y la participación de ex alumnos en actividades del programa, tal como está contemplado en el plan de mejora, no garantiza necesariamente que la unidad pueda obtener información acerca del ejercicio profesional de sus graduados de manera tal de mejorar el desempeño del magister.
- La actividad de graduación está debidamente normada y puede realizarse en dos modalidades que son congruentes con el carácter y nivel de un programa profesional de postgrado y permite evaluar los resultados del proceso de formación.

d) Cuerpo académico:

- El programa cuenta con un cuerpo académico calificado en el ámbito de sus credenciales académicas y productividad. Los docentes están claramente diferenciados como profesores núcleo o colaboradores, de acuerdo a las funciones que desempeñan en el Magister en Administración de Empresas. Todos los profesores están debidamente acreditados por la Dirección de Postgrado de la Universidad de Concepción.
- A pesar de tratarse de un magister profesional, la unidad sólo entrega evidencia explícita de algunos académicos con experiencia en el ámbito profesional y no contempla la figura de profesores visitantes para cubrir este aspecto en el plan de estudios. La unidad no explicita un plan de acción para integrar expertos del mundo profesional y capitalizar esta experticia para potenciar la formación profesional.
- A nivel institucional la normativa es clara y conocida respecto de la incorporación de nuevos académicos al programa, el sistema de jerarquización y renovación de la planta académica. Un aspecto a considerar en el caso de un magister profesional, es la

incorporación de académicos provenientes del medio laboral con experiencia y trayectoria destacada que no necesariamente cuentan con grados académicos.

- A nivel formal existe un procedimiento para evaluar el desempeño docente de los profesores, sin embargo, éste no es sistemático. La unidad no contempla acciones relacionadas a optimizar este aspecto en su plan de mejoramiento.

e) Recursos de Apoyo:

- El programa cuenta con la infraestructura y equipamiento necesarios para llevar adelante su plan de estudios. Las salas de clases son apropiadas para las actividades del magister y los estudiantes tienen acceso a las instalaciones de la universidad. Los recursos bibliográficos son óptimos y especializados para las actividades académicas del programa y están disponibles tanto en la Biblioteca Central de la institución como en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.
- La Universidad de Concepción y la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas ofrecen becas y otras alternativas de financiamiento a los estudiantes que propenden al cumplimiento de los objetivos y realización de actividades complementarias del programa.
- La vinculación con el medio es una debilidad del programa. Actualmente tiene poco contacto con la empresa, realiza pocas actividades de difusión y debe mejorar su competitividad, considerando el medio en el cual se desenvuelve. A nivel institucional existen convenios internacionales que la unidad debiera capitalizar más. La unidad tiene contemplado estos aspectos en su plan de desarrollo y mejoramiento, por lo que la eficacia en el cumplimiento de ellos será objeto de evaluación en el mediano plazo.
- El programa cautela que exista un adecuado equilibrio entre el número de estudiantes matriculados y el total de recursos disponibles, y cuenta con un reglamento claro y

ampliamente difundido donde se establecen los derechos y deberes de los estudiantes.

- Respecto de la difusión del Magister en Administración de Empresas, existe inconsistencia entre la comunicación de un programa con carácter profesional y la débil conexión que tiene con el medio externo.

f) Capacidad de Autorregulación:

- El plan de desarrollo presentado por la unidad no considera responsables, plazos ni los recursos comprometidos para el logro de cada objetivo estratégico. Por otra parte, si bien el plan de mejoramiento indica responsables y tiempo de ejecución de cada actividad, éste es de corto plazo y su horizonte temporal finaliza en diciembre de 2014. Preocupa que un programa en el área de administración y comercio no tengan una visión y plan de mejoramiento con proyección a largo plazo. La unidad debe realizar un esfuerzo de planificación a largo plazo con objetivos claramente definidos y consensuados.

EL CONSEJO DE ACREDITACIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO 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 Magister en Administración de Empresas de la Universidad de Concepción se ajusta a los criterios de evaluación definidos para la acreditación.
- Que, conforme a las alternativas de juicio sobre la acreditación, **se acredita el programa de Magister en Administración de Empresas de la Universidad de Concepción, impartido en la ciudad de Concepción, en jornada diurna y vespertina, y en modalidad presencial.**

- Que, dicha acreditación se otorga por un período de tres años. En consecuencia, **ésta es válida hasta el 27 de agosto de 2017**, oportunidad en la cual el programa de Magister en Administración de Empresas de la Universidad de Concepción 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


Bladen Koljatic Maroevic
CONSEJO DE ACREDITACIÓN ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO
QUALITAS