

ACUERDO DE ACREDITACIÓN N° 406
Acoge Recurso de Reposición
Magíster en Administración de Empresas
Universidad Austral de Chile

En la Tercera sesión del Consejo de Acreditación de Administración y Comercio de la Agencia Acreditadora para la Calidad de la Educación Superior Qualitas, de fecha 08 de junio de 2015, 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 Magíster en Administración de Empresas de la Universidad Austral de Chile, mediante el Acuerdo de Acreditación N°352.
- b) Que, con fecha 23 de marzo de 2015, la Universidad Austral de Chile presentó a la Agencia para la Acreditación de la Educación Superior Qualitas, un Recurso de Reposición contra el Acuerdo de Acreditación N° 352.

- c) Que, la Agencia para la Acreditación de la Educación Superior Qualitas, en su sesión de fecha 08 de junio de 2015, analizó todos los argumentos y antecedentes presentados por la Universidad Austral de Chile.

III. TENIENDO PRESENTE QUE:

- a) El programa de Magíster en Administración de Empresas de la Universidad Austral de Chile, en su Recurso de Reposición interpuesto en contra del Acuerdo de Acreditación N° 352, expone argumentos relativos a las debilidades identificadas y solicita que se analicen nuevamente.
- b) El Consejo de Acreditación del Área de Administración y Comercio de Qualitas analizó los argumentos presentados en dicho recurso de reposición y la información entregada por el programa.
- c) La información que se presenta a continuación se expone en el siguiente orden: (1) lo señalado en el acuerdo de acreditación N°352, (2) los argumentos expuestos por el programa en su recurso de reposición relativos al acuerdo de acreditación N°352 y (3) la respuesta del Consejo de Acreditación del Área de Administración y Comercio de Qualitas para cada caso.

PRIMER ARGUMENTO

1. Recurso de Reposición

El programa plantea la existencia de una débil diferenciación entre el Informe del Comité de Pares Evaluadores y el Acuerdo de Acreditación N° 352, tanto en el contenido como en la forma. El programa expresa dudas sobre la profundidad con la que se revisó e integró los contenidos del Informe y Formulario de Acreditación y, sobre todo, los del informe “Comentarios al Informe de Comité de Pares Evaluadores”.

2. Respuesta Consejo de Área de Administración y Comercio

El Consejo de Acreditación del área de Administración y Comercio aclara que el Informe de Pares Evaluadores es un insumo importante para la evaluación de los programas que se presentan a acreditación con Qualitas, por lo que es probable que existan elementos comunes entre ambos documentos. Se aclara además, que en el Consejo de Acreditación de Administración y Comercio se considera de manera especial el documento de observaciones al Informe de Pares Evaluadores, el que fue tomado en cuenta en la discusión a la base de la toma de decisión de acreditación del magíster.

SEGUNDO ARGUMENTO

1. Acuerdo de acreditación N° 352

“El programa no ha definido una ponderación de los criterios de selección de los estudiantes que permita comparar a los distintos postulantes mediante una rúbrica, y establecer un punto de corte para la admisión”

2. Recurso de Reposición

El programa solicita la revisión de los argumentos expresados en los comentarios al Informe de Pares Evaluadores sobre este punto. En dichos comentarios se establece que “el comité considera que la deliberación como cuerpo colegiado tiene un valor superior al de establecer un sistema cuantitativo de ponderaciones que tendería a mecanizar el proceso de admisión, perdiendo como consecuencia su carácter orgánico”.

3. Respuesta Consejo de Área de Administración y Comercio

El argumento del Acuerdo de Acreditación N° 352 que menciona el programa en su recurso de reposición, tiene relación con el cumplimiento del criterio “Requisitos de admisión y Proceso

de Selección” que indica que el proceso de selección debe contar con pautas, instrumentos y criterios claramente establecidos. Estos criterios deben estar debida y formalmente ponderados, de manera de garantizar un proceso consistente, transparente y justo.

Si bien el Consejo de Acreditación de Administración y Comercio, valora la deliberación de un órgano colegiado en el proceso de selección, la no definición de criterios ponderados, podría aumentar las posibilidades de sesgos y desequilibrios en la evaluación de los postulantes.

TERCER ARGUMENTO

1. Acuerdo de acreditación N° 352

“Si bien es el Comité Académico el responsable de la evaluación del plan de estudios, no se observan evidencias que indiquen que estas revisiones se realicen de manera periódica, y que permitan atender contingentemente los requerimientos de los estudiantes e incorporar la productividad de los académicos en los contenidos”.

2. Recurso de Reposición

El programa solicita revisar en profundidad los argumentos del Comité Académico en los Comentarios al Informe de Pares Evaluadores, en donde el programa entrega antecedentes concretos de cómo actúa el Comité Académico en la actualización de los contenidos de los programas. Además, se realiza la reforma curricular de 2011 como hito fundamental.

3. Respuesta Consejo de Área de Administración y Comercio

El Consejo de Acreditación de Administración y Comercio, considera que los argumentos del magíster permiten reconsiderar la apreciación inicial, dando cuenta de un proceso de revisión de los contenidos. Este argumento será corregido en el presente Acuerdo de Acreditación.

CUARTO ARGUMENTO

1. Acuerdo de acreditación N° 352

“El proceso de titulación incorpora como una alternativa, la resolución de casos, lo que es coherente con el carácter profesional del magíster. Sin embargo, al ser casos que se obtienen de Harvard Business Review, los estudiantes podrían tener acceso a las “Teaching Notes”, que facilitarían considerablemente el abordaje de esta evaluación por parte de los estudiantes. Esta situación es preocupante, ya que la herramienta para asegurar la adquisición de las competencias al interior del magíster, podría ser vulnerada”.

2. Recurso de Reposición

El Comité Académico del programa, plantea que el Teaching Note es una herramienta pedagógica que no entrega información ni mecanismos sobre cómo resolver el caso. Su fin es entregar pistas u orientaciones sobre cómo enseñar el caso a estudiantes.

A modo de ejemplo, el programa solicita revisar el Teaching Note del caso Patagonia de la HBS, recientemente utilizado en un examen de grado. En éste se vería que no hay indicios sobre cómo resolver el caso.

El magíster considera que la observación efectuada resulta inadecuada también dado que, de ser válida, alcanzaría a los propios estudiantes, por ejemplo, de la Universidad de Harvard quienes basan gran parte de su modelo de aprendizaje en la resolución de casos para los cuales también existen los Teaching Notes.

3. Respuesta Consejo de Área de Administración y Comercio

El Consejo de Administración y Comercio de la Agencia Qualitas, considera que comúnmente el uso de este tipo de casos, está pensado para el proceso formativo del estudiante y no como una herramienta evaluativa.

El Consejo sostiene que las Teaching Notes entregan elementos relevantes respecto de las posibles preguntas y otros elementos, que facilitarían su abordaje. Por esta razón, es un documento al que los estudiantes no acostumbran tener acceso. En el caso del Magíster, al no poder garantizar que los estudiantes no tendrán acceso a las Teaching Notes, se vuelve un proceso evaluativo vulnerable.

Por otra parte, el programa no hace referencia respecto del otro elemento mencionado en el acuerdo, que tiene relación con el poco vínculo de estos casos, con el contexto, los temas y desafíos de la región, lo que es declarado como un área de interés del magíster.

QUINTO ARGUMENTO

1. Recurso de Reposición

El programa menciona que su decisión de comprometerse en un proceso de acreditación tiene como fin último el mejoramiento continuo del programa. Considera que la evaluación del mismo debe servir por lo tanto como base para proyectar el futuro del magíster hacia un escenario de desarrollo, potenciando sus fortalezas y superando sus debilidades. Sin lo anterior, la evaluación se volvería insípida y un fin en sí mismo.

El Comité Académico del MBA lamenta que el Acuerdo de Acreditación no se centre en dicha lógica y que se privilegie un carácter exclusivamente evaluativo y parcelado en los criterios de acreditación. El programa esperaba como resultado del proceso de acreditación una evaluación también centrada en principios orientadores con una base fundada en una visión holística del programa, donde se entreguen recomendaciones de cómo aumentar los años de acreditación. Las experiencias de acreditación de otros programas en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas han tenido dicho tenor.

El programa menciona que poseer un Acuerdo orientador es una aspiración legítima considerando que la Universidad Austral de Chile es una institución de educación superior profundamente arraigada al sistema de acreditación nacional cuyo fin último es el

aseguramiento de la calidad de las instituciones de educación superior en Chile. Se declara que la UACH cuenta actualmente con más de 65 programas académicos acreditados, entre pregrado, magíster, doctorados y especialidades, además de una acreditación institucional por 6 años en todas las áreas de evaluación.

La falta de visión holística puede verse reflejada también en la casi nula valoración al contexto y a la identidad regional del programa MBA y de la Universidad Austral de Chile. Cabe recordar que el MBA de la UACH tiene 20 años de trayectoria y es el primer magíster de su tipo creado en regiones. Ha formado a más de 200 profesionales de la zona sur-austral de Chile.

2. Respuesta Consejo de Área de Administración y Comercio

El Consejo de Acreditación de Administración y Comercio, valora el compromiso del programa y la institución por el mejoramiento continuo de su oferta académica, así como la trayectoria institucional y del programa. Sin embargo, la evaluación realizada por el Consejo de Administración y Comercio de la Agencia Qualitas, tiene como base el cumplimiento de los criterios de evaluación definidos por la Comisión Nacional de Acreditación, indicando en ese marco, los ámbitos en los cuales el programa puede mejorar y donde debe enfocar sus esfuerzos. Creemos que deben ser los programas, de manera autónoma, los que definan planes de acción que permitan corregir las debilidades, considerando los recursos y la cultura institucional en la cual están insertos. La indicación de líneas de acción, por parte de las agencias acreditadoras, limitaría y coartaría posibles acciones y cambios futuros, no ajustándose a los tiempos y desafíos que enfrenta la unidad académica. El Consejo no desconoce y destaca el interés y compromiso demostrado por el programa, en su mejoramiento permanente.

SEXTO ARGUMENTO

1. Acuerdo de acreditación N° 352

“no hay una pauta o rúbrica común para la entrevista lo cual genera la posibilidad de sesgos en el proceso de evaluación de los méritos de los postulantes”.

2. Recurso de Reposición

El programa menciona que dicha afirmación no es representativa de lo que realmente sucede en la entrevista de los postulantes y en el proceso de decisión.

Se detalla la entrevista indicando: “Al comienzo de las entrevistas, el Director le comunica al postulante los objetivos de la entrevista, entre los que se incluye conocer presencialmente la motivación y disponibilidad de los candidatos. Además, el Director presenta en forma detallada el plan de estudios, resuelve dudas e informa al postulante sobre el proceso. La entrevista sirve también para conocer las expectativas del candidato respecto del Programa y ajustarlas a la oferta efectiva de éste.

El Comité Académico sanciona la aceptación de los postulantes basado en los siguientes criterios:

- Antecedentes académicos.
- Nivel de motivación del postulante.
- Fundamentación y coherencia de la postulación.
- Disponibilidad efectiva del candidato para cursar el programa.
- Actitud mostrada en la entrevista”.

El programa sostiene que las entrevistas que efectúa el Director del programa u otro miembro del Comité Académico se estructuran en base a dichos criterios. Asimismo, el Comité Académico utiliza como rúbrica dichos criterios para la aceptación de los candidatos. Ello sucede con cada uno de los postulantes al programa. Dicha estructura es una herramienta de alta importancia en el proceso de admisión pues permite evaluar a los candidatos bajo una misma mirada.

3. Respuesta Consejo de Área de Administración y Comercio

Se valora la claridad de los objetivos de la entrevista de admisión, así como también la definición de criterios a evaluar a los postulantes, considerando elementos comunes y la posibilidad de realizar una evaluación equivalente entre los distintos candidatos. Sin embargo se estima que el programa puede avanzar hacia la definición de una ponderación y operacionalización de estos criterios, que permita evaluar con mayor claridad las características de un postulante y otro. Elementos como el “Nivel de Motivación del Postulante” y la “Actitud mostrada durante la entrevista”, son criterios cuya evaluación, podría estar muy abierta a subjetividades y que requerirían una operacionalización que permita una evaluación más clara.

SÉPTIMO ARGUMENTO

1. Acuerdo de acreditación Nº 352

“El proceso de admisión, considera la aprobación de un plan de nivelación de conocimientos para estudiantes que no provienen de áreas relacionadas directamente con el magíster. Si bien la nivelación se reconoce como un esfuerzo destacable para homologar los conocimientos previos de los estudiantes que ingresan al magíster, actualmente es una instancia que cumple una doble función, por una parte de nivelación y por otra parte como criterio de admisión. Lo anterior genera confusiones respecto del momento en que el postulante ingresa oficialmente al programa. Al ser considerado como criterio de selección, el estudiante podría cursar el ciclo de nivelación sin ser aceptado en el magíster finalmente”

2. Recurso de Reposición

El programa menciona que la confusión que se decreta es infundada. Los estudiantes son informados en todo momento, con particular insistencia respecto del carácter que tiene el ciclo de nivelación. Se les comunica que la nivelación es un proceso obligatorio y que no sólo

se evalúa el desempeño académico sino que también la disponibilidad y la disposición para cursar el programa.

Informe Pares Evaluadores reconoce:

“... tal como lo mencionaron los miembros del Comité Académico y el Director del Programa, esta nivelación es parte del proceso de admisión del programa, situación que es reconocida como tal por los alumnos entrevistados” (p.8).

El Acuerdo de Acreditación sostiene: *“los estudiantes al ingresar al magíster son informados sobre la reglamentación y funcionamiento del programa”*.

El programa sostiene que dicha afirmación parece por lo menos injusta considerando los esfuerzos que ha hecho el programa MBA por ofrecer un sistema innovador y ajustado al perfil de ingreso. El ciclo de nivelación constituye un proceso acucioso de cuatro meses orientado a preparar al estudiante para el ingreso al MBA. Al respecto, el programa considera necesario subrayar que el ingreso oficial al programa se efectúa una vez ingresado al ciclo obligatorio, contrariamente a lo que establece el Acuerdo.

3. Respuesta Consejo de Área de Administración y Comercio

El programa a través de su Recurso de Reposición aclara que el ingreso de los estudiantes al programa se da una vez que ingresan al Ciclo Obligatorio. El Consejo de Administración y Comercio de Qualitas, tal como lo menciona en el Acuerdo N° 352, valora la existencia del ciclo de nivelación y los esfuerzos por conseguir el perfil de egreso que el programa ha definido. La observación del acuerdo, tiene relación con el estatus del estudiante mientras cursa este ciclo de nivelación, ya que en el informe de autoevaluación es mencionado como una de las instancias de admisión al programa. Esta confusión es aclarada por el programa, siendo este Ciclo obligatorio, más bien un requisito de los cursos del magíster.

OCTAVO ARGUMENTO

1. Acuerdo de acreditación N° 352

“Las metodologías de enseñanza y las evaluaciones aplicadas al interior del programa son coherentes con sus objetivos y permiten desarrollar competencias en el ámbito de la gestión. Sin embargo, muchas de las competencias críticas y relevantes en la formación, relacionadas principalmente con las habilidades directivas, son impartidas sólo en asignaturas electivas”.

2. Recurso de Reposición

El programa sostiene que las habilidades directivas no son impartidas únicamente en el curso electivo del mismo nombre. Si se revisan los programas de estudios, enviados como parte del cuerpo de anexos del Informe de Acreditación, podrá comprobarse que tanto los cursos Política y Estrategia de Recursos Humanos y Política y Estrategia de Empresas, ambos del ciclo obligatorio, poseen contenidos relacionados con dirección de personas. El primero aborda temas de dirección de personas y motivación mientras que el segundo contempla un apartado completo vinculado al liderazgo.

Se adjuntan a este documento los programas de ambos cursos.

3. Respuesta Consejo de Área de Administración y Comercio

El programa incorpora contenidos relacionados con el liderazgo y la motivación al interior de dos cursos obligatorios, como menciona en el recurso de reposición, logrando cubrir los conocimientos en esta área. Sin embargo, la cobertura de los conocimientos por sí sola, no necesariamente lograría el desarrollo de la competencia. No se observan otro tipo de actividades que apunten al desarrollo de habilidades directivas. Los contenidos de los cursos están más relacionados con la gestión y estrategia de recursos humanos, que con el desarrollo de competencias de liderazgo.

NOVENO ARGUMENTO

1. Acuerdo de acreditación N° 352

“El programa se define como un Magíster en Administración de Empresas tradicional, sin embargo, presenta una debilidad por la baja presencia de académicos con especialización en marketing u operaciones. Llama la atención que el programa cuente con miembros especialistas en áreas alternativas que no son centrales a un magíster “tradicional” y que por lo mismo solo participan como profesores del ciclo electivo”.

2. Recurso de Reposición

El Magíster en Administración de Empresas menciona que no considera ningún curso sobre administración de operaciones. Declara que no es posible aceptar por tanto el juicio esgrimido sobre la falta de profesores en dicha línea puesto que el programa no ofrece contenidos referentes a ese tema.

Por su parte declara que la afirmación sobre la baja presencia de profesores en el área de Marketing es cuestionable. Los profesores Christian Torres, Alejandro Gómez y Hernán Villavicencio son profesores especialistas en dicha área. El primero, el profesor Torres, abocado a la actividad empresarial, tiene una larga experiencia en definición de estrategias de empresas centradas en su posicionamiento en los mercados. El segundo, el profesor Gómez, que posee un Doctorado en Ciencias Económicas y Empresariales, tiene publicaciones relevantes en el área de marketing, siendo ésta su principal área de investigación. El tercero, el profesor Villavicencio, tiene una larga experiencia enseñando el marketing en diferentes postgrados del país.

El programa menciona que los antecedentes curriculares de estos profesores se presentan en las fichas de profesores del Formulario de Acreditación y además se adjuntan los CV de los tres.

Por último el programa considera objetable que el tener especialistas en las áreas electivas sea visto aparentemente como un aspecto negativo. En todo caso, dicha afirmación resulta ser ambigua.

3. Respuesta Consejo de Área de Administración y Comercio

El Consejo de Administración y Comercio acoge el argumento presentado por el programa, referido al área de Operaciones, la cual no es un área que el magíster incorpore. La referencia a lo anterior será corregida en el presente acuerdo. Respecto del área de Marketing, se reconoce la participación y experiencia de los profesores del área, mencionados en el recurso. Sin embargo, llama la atención que ningún profesor del área de Marketing sea parte del núcleo del programa, siendo un área de formación relevante en este tipo de magíster.

Respecto de la incorporación de académicos en áreas alternativas para dictar cursos electivos, el consejo lo reconoce como una posibilidad de enriquecer la formación impartida a los estudiantes. La redacción es corregida en el presente acuerdo.

DÉCIMO ARGUMENTO

1. Acuerdo de acreditación N° 352

El Acuerdo explicita que “no se observa una política de apoyos estudiantiles para la participación de actividades académicas complementarias, como congresos y seminarios”.

2. Recurso de Reposición

El programa aclara que la Dirección de Postgrado de la Universidad Austral de Chile posee un instrumento de apoyo a la participación de estudiantes de postgrados en congresos. Se menciona además que dicha información no se entregó durante el proceso de acreditación, ni

en el Informe de Acreditación ni en el de Comentarios al Informe del Comité de Pares Acreditadores. Se adjunta dicho documento para su revisión.

3. Respuesta Consejo de Área de Administración y Comercio

Considerando los nuevos antecedentes, se acoge la solicitud del programa y se corrige el acuerdo de acreditación. El programa evidencia la existencia instancias de apoyo para la participación de actividades académicas complementarias.

UNDECIMO ARGUMENTO

1. Acuerdo de acreditación Nº 352

“La institución se encuentra definiendo una política de vinculación con el medio, sin embargo el programa de magister no tiene mecanismos formales de vinculación. Si bien la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas donde se aloja el programa, realiza acciones de vinculación, no se observan actividades relacionadas más directamente con el magíster”.

2. Recurso de Reposición

El programa considera que no es aceptable la afirmación de que el programa no cuenta con mecanismos formales de vinculación ni de que no existan actividades relacionadas con el magíster.

Se menciona que en el Informe de Acreditación, en el apartado 5.2, referente a las actividades de vinculación con el medio, se entrega información respecto de conferencias, charlas o simposios, los que se detallan en el anexo 28 donde se listan las actividades realizadas entre 2009 y 2013. Más aún, en dicho apartado se muestra el convenio efectuado con el principal gremio empresarial de la Región de Los Ríos, Codeproval. Dicho convenio constituiría una evidencia irrefutable de vínculos formales con el medio.

Además, sostiene que la Universidad Austral de Chile y la Facultad de Ciencias Económicas mantienen una activa agenda de vinculación con el medio y que los estudiantes del MBA son invitados a todas las actividades que tienen relación directa con el programa.

3. Respuesta Consejo de Área de Administración y Comercio

El Acuerdo de Acreditación N° 352 reconoce la realización de actividades de vinculación por parte de la Facultad y el Consejo reconoce las actividades de extensión realizadas por la unidad y el programa. Respecto del convenio citado, éste tiene relación principalmente con descuentos económicos para la realización del programa, pero no estipula intercambios bidireccionales que permitan el mejoramiento y ajuste del programa y un impacto en los ambientes profesionales en las organizaciones. Se espera que el programa incremente este tipo de actividades.

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

- a) Que, analizados los argumentos presentados en el recurso de reposición, el Consejo de Acreditación del Área de Administración y Comercio de la Agencia para la Acreditación de la Educación Superior Qualitas, considera que éstos entregan antecedentes suficientes que permitan modificar el juicio de acreditación ya adoptado en su sesión N°2.
- b) Por lo tanto, se acepta el recurso de reposición interpuesto por la Universidad Austral de Chile para su programa de Magíster en Administración de Empresas, en contra del Acuerdo de Acreditación N°352, de fecha 08 de junio de 2015, y se aumenta el plazo de acreditación a un periodo de tres años, que culminan el 01 de diciembre de 2017.

- c) En virtud de estos antecedentes, resulta necesario precisar algunas observaciones contenidas en el Acuerdo de Acreditación N°352, por lo que se procede a reemplazar este acuerdo 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 Magíster en Administración de Empresas de la Universidad Austral de Chile presenta fortalezas y debilidades, que se sintetizan a continuación para cada uno de los criterios de evaluación:

a) Definición Conceptual:

- El Magíster en Administración de Empresas de la Universidad Austral de Chile, es un programa de carácter profesional, impartido en las ciudades de Valdivia y Puerto Montt, compartiendo un plan de estudios común y los académicos en ambas sedes.

b) Contexto Institucional:

- La Universidad Austral de Chile ha definido propósitos, misión y objetivos, que guían su quehacer. La institución ha elaborado Planes Estratégicos Institucionales que orientan el funcionamiento y desarrollo de las unidades académicas y cuenta con una estructura organizacional clara, que permite el cumplimiento de sus objetivos. Existe una normativa y reglamentación explícita para la actividad de posgrado, que se gestiona a través de la Dirección de Estudios de Postgrado, estando definidas las políticas de desarrollo para esta actividad.

- La Universidad se encuentra acreditada por un periodo de 6 años en todas las áreas y cuenta con políticas y mecanismos de aseguramiento de la calidad de sus unidades y programas.
- La Universidad reconoce explícitamente la existencia de programas de magíster de carácter profesional y dispone de una reglamentación al respecto. El Magíster en Administración de Empresas cuenta con una organización interna que se basa en las políticas y normativas de postgrado, definidas institucionalmente. Se encuentran claramente establecidas las funciones y responsabilidades del Director del Programa y del Comité Académico, quienes toman decisiones de manera colegiada en ámbitos académicos, administrativos y financieros. Existe un Reglamento del Programa; sin embargo, se reconoce la necesidad de difundir éste en forma más amplia entre los estudiantes.
- Si bien existen instancias de participación e intercambio individual, no se observan instancias formales de participación del cuerpo académico para la retroalimentación del programa, principalmente entre los profesores colaboradores y visitantes.

c) Características y Resultados del Programa:

- El magíster se define como un programa de carácter profesional, siendo sus objetivos y actividades formativas, consistentes con esta definición. El programa cuenta con perfil de egreso y objetivos formativos, claros, definidos y coherentes con la misión institucional, declarando como sello, la perspectiva estratégica y una visión global e integradora de la empresa. Si bien el programa cuenta con mecanismos de evaluación del perfil de egreso, no se ha realizado una validación de éste con el medio profesional, así como tampoco se observan mecanismos formales de retroalimentación externa respecto del cumplimiento y pertinencia del perfil. Lo anterior se considera especialmente importante, ya que se espera que el programa, al

tener un carácter profesional, se encuentre fuertemente vinculado con el medio para la debida actualización y pertinencia de la formación impartida.

- El sistema de admisión del programa se encuentra establecido formalmente, estando definidos, los requisitos y el proceso de selección, el que incorpora una entrevista con el Director del programa o un miembro del Comité Académico. Si bien el programa ha definido los aspectos evaluados en la entrevista, se espera que operacionalice y pondere esos criterios, con el fin de evitar posibles sesgos en la evaluación de la entrevista.
- El programa selecciona a sus estudiantes a través de la deliberación del Comité del Programa. Se espera que el programa pueda avanzar en la definición de una ponderación de los criterios de selección de los estudiantes que permita comparar a los distintos postulantes mediante una rúbrica, y establecer un punto de corte para la admisión. Además, las razones a la base de la selección de los estudiantes no son descritas en las actas del comité, lo que es reconocido por el programa como una debilidad.
- El magíster considera la aprobación de un plan de nivelación de conocimientos lo que se reconoce como un esfuerzo destacable para homologar los conocimientos previos de los estudiantes que ingresan al magíster. El programa menciona en su informe de autoevaluación, que este ciclo de nivelación obligatorio representa una de las actividades de formación iniciales del programa.
- Las metodologías de enseñanza y las evaluaciones aplicadas al interior del programa son coherentes con sus objetivos y permiten desarrollar competencias en el ámbito de la gestión. Respecto del desarrollo de una competencia crítica, como el desarrollo de habilidades directivas, si bien los contenidos son abordados en algunos cursos del plan de estudio y además incorpora un curso electivo en el área, no se observan actividades que permitan potenciar el desarrollo de esta competencia de manera integral.

- No se evidencian espacios claros de integración de la formación teórica y práctica que permitan la formación de un profesional con una visión global e integradora de la empresa. Los estudiantes y egresados señalan la necesidad de reforzar la aplicabilidad práctica de los contenidos de los cursos, de manera de facilitar la transferencia de los aprendizajes a sus lugares de trabajo. Lo anterior se considera un aspecto crítico, considerando el carácter profesional que ha definido el programa.
- Si bien es el Comité Académico el responsable de la evaluación del plan de estudios, no se observan evidencias que indiquen que estas revisiones se realicen de manera periódica, y que permitan atender contingentemente los requerimientos de los estudiantes e incorporar la productividad de los académicos en los contenidos.
- El proceso de titulación incorpora como una alternativa, la resolución de casos, lo que es coherente con el carácter profesional del magíster. Sin embargo, al ser casos que se obtienen de Harvard Business Review, los estudiantes podrían tener acceso a las “Teaching Notes”, que facilitarían el abordaje de esta evaluación por parte de los estudiantes. Esta situación es preocupante, ya que la herramienta para asegurar la adquisición de las competencias al interior del magíster, podría ser vulnerada. Del mismo modo no se reporta los mecanismos que garanticen que los casos elegidos cubran adecuadamente los contenidos y contexto local del magíster por cuanto estos casos responden a otro contexto empresarial y profesional.
- Respecto de la progresión de los estudiantes en ambas sedes, el programa muestra hasta ahora bajas tasas de retención y de graduación efectiva y oportuna. El magíster ha realizado un análisis de sus resultados y ha implementado acciones para su mejoramiento. Entre estas se encuentra el ajuste del sistema de graduación, incorporando nuevas alternativas, siendo más coherentes con las características de un magíster profesional. Se observan mejorías en la tasas de retención, sin embargo, aún no han impactado en las tasas de titulación.

- El programa no dispone de un sistema de seguimiento de sus egresados, que le permita recolectar información sobre su ubicación laboral, ni retroalimentar la formación impartida, siendo un aspecto que el programa requiere reforzar, entendiendo que se trata de un magíster profesional.

d) Cuerpo académico:

- El cuerpo académico del magíster está compuesto por 19 profesores, de los cuales 13 son profesores con jornada completa en la institución. Algunos académicos del programa cuentan con experiencia en investigación en los ámbitos del programa, sin embargo, esta actividad sigue siendo incipiente, con una baja productividad en publicaciones y consultorías. Si bien la dotación académica es adecuada en número, se observa una insuficiente cantidad de docentes relacionados más directamente con el ejercicio profesional, siendo la actividad académica dictada principalmente por profesores del núcleo del magíster, sin mayores vínculos con el medio empresarial.
- El programa se define como un Magíster en Administración de Empresas tradicional, por lo que llama la atención que ninguno de los académicos con especialización en marketing, sea parte del núcleo del programa. El magíster cuenta con especialistas en áreas de desarrollo alternativas, que complementan la formación tradicional expresada por el programa, lo cual se valora.
- Los procesos de incorporación, evaluación y perfeccionamiento académico se encuentran definidos y reglamentados institucionalmente. La Universidad ha establecido un sistema de acreditación y autorización periódica de los docentes, para formar parte de los programas de postgrado. En el caso del magíster, prácticamente la totalidad se encuentra acreditado. Destaca este mecanismo que permite asegurar un adecuado nivel en el cuerpo académico de los programas de magíster.

e) Recursos de Apoyo:

- El programa dispone de salas de clases, laboratorios de computación y espacios de estudio adecuados en la sede Valdivia. Sin embargo, existen diferencias importantes en la evaluación que realizan los estudiantes de la sede Puerto Montt, existiendo disconformidad con la dictación de clases en hoteles y recintos fuera de la Universidad.
- Las bibliotecas tanto de la sede Valdivia como Puerto Montt, cuentan con recursos bibliográficos actualizados.
- La institución se encuentra definiendo una política de vinculación con el medio, sin embargo el programa de magister no tiene mecanismos formales de vinculación. La Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas y el magíster, realizan acciones de vinculación ha realizado actividades de extensión como charlas y conferencias, además de un convenio con un gremio empresarial en la región. Se espera que el programa siga fortaleciendo su vinculación con organizaciones en las que pudieran insertarse sus egresados, de manera que pueda retroalimentar la formación y su pertinencia a las necesidades de las regiones en las que el programa se imparte. Lo anterior es especialmente importante, considerando que se trata de un programa de carácter profesional.

f) Capacidad de Autorregulación:

- El programa responde al marco institucional de la universidad, implementado mecanismos de regulación compartidos por las distintas unidades académicas. El magíster ha definido un plan de desarrollo que reconoce acciones prioritarias e indicadores para la futura evaluación de su cumplimiento. Este plan es coherente con el plan estratégico institucional y de la Facultad.
- El programa realiza difusión a través de las acciones institucionales y se han realizado esfuerzos como la contratación de una persona a cargo de esta actividad. Los

estudiantes al ingresar al magíster son informados sobre la reglamentación y funcionamiento del programa.

- El programa cuenta con mecanismos de planificación y control de recursos que permiten proyectar el funcionamiento futuro del magíster. Como sistema de mejoramiento continuo el Comité Académico realiza diagnósticos y evaluación de estos aspectos, sin embargo, no queda claro cómo se evalúa la pertinencia de los contenidos del magíster ni cómo este se retroalimenta del medio empresarial.
- El programa ha definido un plan de mejoramiento que da cuenta del proceso de autoevaluación con fines de acreditación y se espera sea complementado con los aspectos mencionados en la presente evaluación, relacionado principalmente con el fortalecimiento de la vinculación con el medio productivo, la incorporación de más actividades prácticas y espacios de integración con los contenidos teóricos, la revisión de los casos utilizados como modalidad de graduación, entre otros.

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 Magíster en Administración de Empresas de la Universidad Austral de Chile cumple 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 Administración de Empresas de la Universidad Austral de Chile, impartida en la ciudad de Valdivia y Puerto Montt, en jornada vespertina, modalidad presencial, que conduce al grado de Magíster en Administración de Empresas.**

- Que, dicha acreditación se otorga por un período de **tres años**. En consecuencia, **ésta es válida hasta el 01 de diciembre de 2017**, oportunidad en la cual el programa de Magíster en Administración de Empresas de la Universidad Austral de Chile 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



Mladen Koljatic Maroevic
CONSEJO DE ACREDITACIÓN ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO
QUALITAS