

RESOLUCIÓN DE ACREDITACIÓN N° 752
Programa de Magíster en Administración de Empresas
conducente al grado académico de Magíster en Administración de Empresas
de la Universidad Austral de Chile

En base a lo acordado en la trigésima octava sesión del Consejo de Evaluación y Acreditación del Área de Administración y Comercio de la agencia Acreditadora AcreditAcción, de fecha 09 de marzo de 2018, la agencia dictaminó lo siguiente:

VISTOS:

Lo dispuesto en la Ley 20.129 que establece un sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior; las resoluciones exentas DJ N° 02-4/2012 y DJ N° 008-4 del 26 de abril de 2013 que aprueba procedimiento para la acreditación de programas de postgrado de la Comisión Nacional de Acreditación CNA; la resolución exenta DJ 013-4 del 7 de noviembre de 2014, del Reglamento sobre funcionamiento, condiciones de operación y supervisión de Agencias de Acreditación; la autorización de AcreditAcción para operar como agencia acreditadora, según las resoluciones de procesos de autorización de agencias N°94 de fecha 22 de julio de 2015 y N°101 de 13 de octubre de 2015 de la CNA; los criterios de acreditación para programas de magister definidos por la CNA; el informe de autoevaluación, formulario de antecedentes y documentos anexos presentados por el Programa de Magíster en Administración de Empresas de la Universidad Austral de Chile, el informe de visita de verificación emitido por el comité de pares externos; las observaciones enviadas por la Institución al informe de los pares externos y los antecedentes analizados en la sesión N° 38, de fecha 09 de marzo de 2018 del Consejo de Evaluación y Acreditación del Área de Administración de Empresas de AcreditAcción.

TENIENDO PRESENTE:

1. Que el Programa de Magíster en Administración de Empresas conducente al grado académico de Magíster en Administración de Empresas de la Universidad Austral de Chile se sometió voluntariamente al proceso de acreditación de programas de magíster administrado por esta agencia en el marco de lo que señala la Ley 20.129.
2. Que con fecha 26 de septiembre de 2017, don Oscar Galindo Villarroel, el representante legal de la Universidad Austral de Chile y don José Miguel Rodríguez Sáez, representante legal de AcreditAcción firmaron contrato para la acreditación del Programa.

3. Que el informe de autoevaluación, el formulario de antecedentes y demás documentación del proceso auto evaluativo del Programa fue recepcionado en la agencia el 02 de noviembre de 2017.
4. Que el día 14 y 15 de diciembre de 2017 la Universidad fue visitada por un comité de pares externos designado por la agencia y aceptado por la Institución.
5. Que con fecha 24 de enero de 2018 el comité de pares externos emitió un informe que señala las principales fortalezas y debilidades del programa, teniendo como referentes de evaluación los Criterios de Acreditación para Programas de Magíster y los propósitos declarados por la misma Institución y su programa.
6. Que dicho informe fue a la Institución, para su conocimiento.
7. Que con fecha 05 de marzo de 2018 la Institución envió a la agencia un documento con sus observaciones y comentarios al informe del comité de pares externos.
8. Que la Coordinación Académica de AcreditAcción envió a los integrantes del Consejo de Evaluación y Acreditación del Área de Administración y Comercio de la agencia los documentos de evaluación relacionados con este proceso para el conocimiento y análisis de cada uno de los consejeros.
9. Que el Consejo de Evaluación y Acreditación del Área de Administración y Comercio de la agencia se reunió, discutió y analizó todos los antecedentes anteriormente mencionados en su sesión N° 38 del 09 de marzo de 2018.

CONSIDERANDO:

Que los resultados de los procesos de autoevaluación y de verificación externa permiten identificar las siguientes principales fortalezas y debilidades del programa en evaluación:

1. Definición Conceptual:

El Programa de Magíster en Administración de Empresas (MBA) fue creado en el año 1994, formando parte de las actividades de postgrado de la Facultad de Ciencias

Económicas y Administrativas de la Universidad Austral de Chile. Desde su creación se imparte en la Sede de Valdivia, y posteriormente en el año 2005 inicia actividades en la Sede Puerto Montt y, recientemente, en septiembre de 2016, comienza a ser impartido en la Sede Osorno.

El Programa se orienta desde un carácter profesional, acorde a un programa de postgrado de este nivel, guiando su quehacer hacia el propósito fundamental de fortalecer los cuadros profesionales de la zona sur-austral del país en el ámbito de la gestión de negocios y organizaciones, entregando a los estudiantes conocimientos, habilidades y herramientas para el análisis de problemas, la detección de oportunidades de negocios y la toma decisiones.

2. Contexto Institucional

La Universidad Austral de Chile cuenta con políticas, recursos y mecanismos de autorregulación eficaces, que aseguran la pertinencia de la oferta académica de postgrado. Ejemplo de lo anterior, es que la Institución está acreditada por la Comisión Nacional de Acreditación en todas sus áreas. Las políticas, recursos y mecanismos de aseguramiento de la calidad exhiben un desempeño de investigación que sustenta el desarrollo de los programas de postgrado, lo que se traduce en 10 programas de doctorado y 35 programas de Magister, entre otros.

La Institución posee una estructura organizacional que administra e implementa mecanismos de seguimiento y evaluación, tanto de la gestión administrativa como académica en sus respectivos programas de postgrado. El Programa cuenta con dos convenios de doble grado, los que son efectivamente utilizados por los estudiantes, uno es con la Münster University of Applied Sciences, institución alemana, y otro con Ecole Supérieure de Commerce de Montpellier (*Business School*), institución francesa. Los convenios funcionan en términos adecuados. La Universidad Austral de Chile es autónoma, y lo mismo, las instituciones alemana y francesa y los grados académicos se otorgan conforme a la normativa nacional vigente y a la normativa de la Universidad al respecto.

El Programa cuenta con un sistema de dirección y gestión, con funciones y atribuciones claramente definidas en los reglamentos que les atañen. Existe un Director del Programa el que cuenta con las calificaciones y experiencias necesarias para llevar a cabo su gestión. De igual forma, existe un Comité de Programa cuya función es asesorar al Director.

La participación plena del cuerpo académico se realiza a través de Claustro Académico. Dicho Claustro realiza una reunión anual en la que se discuten distintos temas que emergen

en el Programa, sin embargo, éste encuentro anual, es insuficiente dado los objetivos que se persiguen en cuanto al aseguramiento adecuado de resolución de conflictos académicos y/o disciplinarios.

Se observa la existencia de dos unidades, por una parte, la Dirección de Estudios de Postgrado de la Vicerrectoría Académica, Unidad académico-administrativa encargada de orientar, impulsar y coordinar los esfuerzos y procesos que desarrolla la Universidad en sus programas de postgrado y postítulo. Y, por otra parte, las Escuelas de Graduados que son las Unidades Académico Administrativas encargadas de organizar, gestionar, supervisar y promover los programas de postgrado y postítulo de las facultades o sede, en concordancia con los estatutos de la Universidad Austral de Chile. Estas dependen de la Dirección de Estudios de Postgrado unidad que dirige, controla y coordina institucionalmente el quehacer de éstas, a través de un Consejo de Postgrado compuesto por los Directores de Escuelas de Graduados, el Director de Postgrado y un Representante de los Estudiantes de Postgrado.

3. Características y Resultados del Programa

El Programa declara objetivos y un perfil de egreso explícito, claramente definido y consistente entre sí. En la declaración se consideran las directrices y criterios de un programa de carácter profesional. Los objetivos que orientan su quehacer, son claros y coherentes con los propósitos declarados, dirigidos principalmente a proporcionar conocimientos, herramientas y habilidades en los profesionales para el análisis de problemas y toma de decisiones en los ámbitos de respuesta de la gestión empresarial, afianzando sus dotes de liderazgo, capacidad de resolución de problemas e integración en equipos de trabajo.

Este perfil de egreso se logra a través de un ciclo de nivelación de 4 asignaturas, un ciclo obligatorio de 8 asignaturas, un ciclo electivo de 3 asignaturas y un ciclo de graduación. Lo que está claramente definido y permite el desarrollo de las actividades formativas y el logro de las competencias descritas. Sin embargo, la modalidad de graduación del Diploma de Actualización en Alta Dirección (DAAD) no evidencia el cumplimiento los objetivos del Programa de Magíster y lo declarado en el perfil de egreso.

EL Programa cuenta con mecanismos de revisión y evaluación del perfil de egreso, ejemplo de ello, es que, uno de los temas centrales del Claustro Académico del MBA fue el análisis del perfil de egreso, el que además fue actualizado en febrero de 2017, dada la evaluación realizada por el citado Claustro. No obstante, y en relación a la variable externa y dentro de las acciones de mejoramiento, están las entrevistas exploratorias a empleadores, la

formación del Consejo de Graduados del MBA, acciones respecto de las cuales no se aprecian aún resultados, por estar en una etapa de implementación.

El Programa declara claramente áreas de desarrollo y líneas disciplinares asociadas al área de la administración; recursos humanos, marketing y estrategia, finanzas-contabilidad, y economía. Las cuales en su conjunto aportan los componentes esenciales para la formación orientada al logro del perfil de egreso definido.

Los requisitos de admisión y proceso de selección del Programa se publicitan a través del sitio web institucional, los que están claramente definidos en el -Reglamento General de los Programas de Magister D.R N°22/2014. Los requisitos del postulante incluyen la posesión del grado de licenciado o un título profesional cuyo nivel y contenidos sean equivalentes a los requeridos para la obtención de una licenciatura. En el caso de extranjeros, deben acreditar el dominio adecuado del idioma castellano. El Programa establece como requisito específico de postulación que el interesado participe en una entrevista, la cual está a cargo del Director del Programa y/o un miembro del Comité Académico del Magister. El proceso cuenta con sus respectivas pautas e instrumentos con criterios de selección claramente definidos garantizando transparencia en la etapa de selección.

La estructura curricular del Programa de Magíster en Administración de Empresas esta constituida por cuatro ciclos; Ciclo de Nivelación, con cuatro asignaturas y sin créditos; Ciclo Obligatorio, con ocho asignaturas y veinticuatro créditos; Ciclo Electivo, con tres asignaturas y nueve créditos; Ciclo de Graduación, en que los estudiantes pueden elegir la modalidad que prefieren para graduarse (dentro de las propuestas por el MBA) el que consta de doce créditos, además, de un examen de suficiencia de inglés, el que deben aprobar. Todo lo anterior, es coherente con los objetivos y perfil de egreso definidos. En los programas de las asignaturas se establece el sistema de evaluación de desempeño académico y sus ponderaciones.

Las funciones del Claustro Académico, entre otras cosas, es cumplir con la función de evaluar periódicamente el plan de estudios y las actividades académicas, con todo lo que ello involucra. Sin embargo, dicho Claustro Académico se reúne solo una vez al año, lo que es insuficiente para desarrollar adecuadamente esta función, produciéndose normalmente un desfase entre lo acordado y su implementación.

Las normas de graduación se encuentran establecidas en el Reglamento General de los Programas de Magíster de la Universidad Austral de Chile, de fecha 16 de junio de 2014. Sin embargo, el Diploma de Actualización en Alta Dirección, cuya aprobación reemplaza al trabajo final de graduación y defensa del mismo y conduce a la obtención del grado de

Magister en Administración de Empresas, no está indicada, ni tampoco formalizado en el Reglamento General de los Programas de Magister de la Universidad Austral.

Se evidencia que el Programa cuenta con un sistema de seguimiento académico, para la información de la progresión de estudiantes y evaluación de sus resultados. La tasa de graduación para las cohortes que van desde 2011 a 2015 es de 54% en Valdivia y 70% en Puerto Montt. En el proceso de acreditación anterior la tasa de graduación de los últimos cinco cohortes (2008 a 2012) es de 42% en Valdivia y 30% en Puerto Montt, por lo que es posible afirmar que existe una mejoría en este indicador. También es relevante señalar que, en relación a la permanencia en el programa, el promedio para los graduados de los últimos cinco años es de 8,2 semestres, lo que se explica porque 11 de los 91 graduados supera los cien meses como tiempo total de permanencia en el programa, habiendo graduados que requirieron 107-113-129-135-143-154-203-227-245 y 249 meses para graduarse. En el caso de Puerto Montt, el que más tiempo requirió fue de 93 meses.

El Programa realiza un análisis de las causas de deserción, siendo las situaciones ahondadas específicamente entre el estudiante y el Director del Programa. Hay evidencia, que cuando los estudiantes superan los problemas que los llevaron a desertar y tienen interés en reincorporarse al Programa, se les dan las facilidades correspondientes para la reincorporación y continuación de sus estudios.

Respecto de los mecanismos de seguimiento de sus graduados, se observa que estos son escasos, situación que es declarada por en el Plan de Mejoramiento del Programa como una debilidad.

4. Cuerpo Académico

El núcleo del Programa está integrado por 10 profesores pertenecientes a la planta académica de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, tres de los cuales poseen el grado de Doctor y otras siete cuentan con el grado de Magister en áreas relativas a la administración y economía. Además, cuentan con nueve colaboradores y cuatro visitantes, quienes trabajan como académicos en la FACEA o como profesionales en el medio disciplinar aportando con la experiencia práctica al proceso formativo de los estudiantes. En total, el MBA cuenta con veintitrés profesores, de los cuales ocho cuentan con grado de Doctor y los otros quince, poseen grado de Magister. No obstante, en términos de productividad del cuerpo académico, el Programa reconoce una baja producción científica y también una baja participación en proyectos de fondos concursables (internos y externos vigentes).

El Programa posee normativa respecto de la incorporación de académicos al núcleo o cuerpo de profesores colaboradores. De igual forma los criterios establecidos para conformar el cuerpo de directores de la actividad de graduación están claros y normados, también la normativa es clara en términos de renovación de la planta académica.

Se observa la existencia de un procedimiento de evaluación del desempeño docente por parte de los estudiantes, la Universidad realiza una Encuesta de Evaluación de la Docencia de Postgrado, la que se aplica semestralmente desde el año 2013, sin embargo, los docentes no reciben retroalimentación de dicha evaluación.

5. Recursos de Apoyo

El Programa posee equipamiento, laboratorios e instalaciones suficientes en cantidad, lo que permite el desarrollo de las actividades propuestas para el logro de sus objetivos. No obstante, se observa que la sede Valdivia es la que está mejor equipada, la sede Puerto Montt no tiene disponibilidad de la biblioteca el día sábado, por lo que ese día los estudiantes no pueden acceder a ella y en la sede Osorno la biblioteca no tiene material bibliográfico con textos especializados en temas de MBA.

Los estudiantes y egresados cuentan con todos los beneficios de ser alumnos regulares de la Universidad. En relación al tema de becas para los estudiantes, se observa que el MBA considera anualmente la otorgación de una beca completa de arancel para el Programa de Valdivia, correspondiente al convenio docente asistencial entre la Universidad Austral de Chile y el Servicio Nacional de Salud Valdivia, además de la Beca para Asistente Académico que permite financiar el 80% del arancel semestral. Además, el MBA ofrece para los estudiantes rebajas de arancel (matrículas y arancel de titulación no tienen rebajas), para lo cual se debe cumplir ciertos requisitos, los que están estipulados en el anexo 16, Minuta financiera MBA UACH año 2017.

En cuanto a la vinculación con el medio, si bien en el formulario de antecedentes se detallan actividades que denominan vinculación con el medio, la mayoría de ellas responde a actividades de extensión y no necesariamente están relacionadas con el Programa. Se observa que, en el plan de mejoramiento declarado en el informe de autoevaluación, el área de vinculación con el medio empresarial está planteado como debilidades y las acciones de mejoramiento están enfocadas en el año 2018 en adelante. Faltan actividades en el Programa en que se dé cuenta de la bidireccionalidad, que es propia de las actividades de vinculación con el medio.

6. Capacidad de Autorregulación

En lo que refiere al adecuado equilibrio entre el número de estudiantes que ingresa al Magíster y los recursos disponibles para las actividades académicas propuestas, en las encuestas realizadas a profesores, el 100% de ellos declara que hay un adecuado equilibrio entre el número de estudiantes y los recursos con los que cuenta el Programa. En la encuesta a estudiantes, esto cambia dependiendo de la sede. En este sentido, atendiendo a la pregunta: “Los espacios de estudio disponibles son suficientes”, solo 35,7% de los estudiantes de Puerto Montt dice estar de acuerdo o muy de acuerdo, versus un 77,8% de los alumnos de Valdivia. “La infraestructura de la biblioteca UACH es adecuada”, un 40% de los estudiantes de Puerto Montt dicen estar de acuerdo o muy de acuerdo, versus 76,9% de los estudiantes de Valdivia. Cabe señalar que la biblioteca en Puerto Montt está cerrada el día sábado, al igual que las otras salas, lo que impide realizar trabajos en grupo.

En cuanto a los medios de difusión, se observa que el Programa entrega información la que principalmente se realiza a través de periódicos de circulación local en las ciudades de Valdivia, Puerto Montt y Osorno. Se utiliza, además, la página web institucional, la página web del Programa y, en cuanto a los postulantes que realizan consultas, se les hace llegar una guía de Preguntas Frecuentes. En general, el Programa proporciona a los estudiantes los servicios ofrecidos y respeta las condiciones esenciales de enseñanza bajo las cuales estos ingresaron, salvo en la diferenciación de las distintas sedes en cuanto a recursos disponibles.

El programa cuenta con políticas y procedimientos que fomenten la elaboración de un diagnóstico participativo, ejemplo de ello, son las encuestas realizadas a profesores, estudiantes y graduados. También tiene la evaluación de cada profesor al término de las asignaturas y *Focus Group* a estudiantes y graduados de la sede de Valdivia y Puerto Montt. Por último, los Claustros anuales de profesores del MBA.

Se observa que hay procesos que se han mejorado, producto de procesos sistemáticos de autoevaluación, evaluación y de acreditación, pero hay algunos otros, que si bien se han detectado hace tiempo, aún persisten, lo que ha quedado en evidencia en las encuestas a los estudiantes, a los graduados y en las entrevistas con los estudiantes. En este sentido, bien se plantea que la reformulación de cursos se implementó en 2017, está considerado en el plan de mejoramiento del actual proceso de autoevaluación, el mejorar el equilibrio teórico – práctico en asignaturas de la línea de Administración mediante la reformulación de casos nacionales y regionales a los cursos, esta actividad cuenta con un plazo previsto para su concreción entre los años 2019 y 2022. Además, aspectos tales como biblioteca el día sábado para los estudiantes de la sede Puerto Montt y biblioteca con material bibliográfico

del MBA no disponible para los estudiantes de la sede Osorno, donde ellos notan la diferencia con la sede Valdivia, no han sido considerados en el actual plan de mejoramiento.

REACREDITACIÓN

En lo que respecta a las debilidades identificadas en el proceso de acreditación anterior, se observa que el Programa solo ha superado a cabalidad dos de las observaciones realizadas, específicamente lo que refiere a los criterios de selección para los postulantes, los que se ponderaron para el proceso de admisión, al igual que la creación de una rubrica común para la entrevista de selección. No obstante, en términos generales el Programa muestra un estado de avance más bien aceptable en las debilidades identificadas en el proceso anterior, siendo muchas de las acciones emprendidas de reciente implementación, lo que imposibilita poder determinar un estado de superación debido a la falta de resultados que sustenten la evaluación del impacto de las acciones emprendidas.

SE ACUERDA Y DICTAMINA:

El Consejo de Evaluación y Acreditación del Área de Administración y Comercio de AcreditAcción acuerda, por la mayoría de sus miembros presentes, que el Programa de Magíster en Administración de Empresas **cumple con los criterios de evaluación y acreditación vigentes.**

Conforme a lo acordado por el Consejo de Evaluación y Acreditación del Área de Administración y Comercio de AcreditAcción y a las alternativas de acreditación vigentes, la **Agencia AcreditAcción acredita Programa de Magíster en Administración de Empresas conducente al grado académico de Magíster en Administración de Empresas de la Universidad Austral de Chile, impartido en modalidad presencial y en jornada vespertina en las sedes institucionales de Valdivia, Osorno y Puerto Montt por un período de seis (6) años, desde 09 de marzo de 2018 hasta el 09 de marzo de 2024.**

En el plazo señalado, Programa de Magíster en Administración de Empresas la Universidad Austral de Chile, conforme a la normativa vigente, podrá someterse a un nuevo proceso de acreditación, presentando un nuevo informe de autoevaluación y documentación anexa

pertinente, al menos ciento veinte (120) días antes del vencimiento de esta acreditación, en cuyo caso serán especialmente consideradas las observaciones señaladas en esta resolución.

Las instituciones de educación superior podrán interponer un recurso de reposición ante esta misma agencia, dentro del plazo de 05 días hábiles contados desde la fecha de notificación de este documento.

La Institución deberá informar a la agencia de los cambios que afecten la oferta académica del Programa durante la vigencia de su acreditación.



Liliana Calderón González
Presidente (s) Consejo Área de Administración y Comercio
AcreditAcción



Carolina Beiza Espinoza
Coordinadora Académica
AcreditAcción