



ACUERDO DE ACREDITACIÓN N° 310
Programa de Magíster en Sistemas de Gestión Integral de la Calidad
Universidad de La Frontera

Con fecha 29 de abril de 2014, se realiza una sesión del **Consejo de Acreditación de Tecnología** de la Agencia Acreditadora para la Calidad de la Educación Superior, QUALITAS, para analizar el Programa de Magíster en Sistemas de Gestión Integral de la Calidad de la Universidad de La Frontera.

VISTOS:

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

TENIENDO PRESENTE:

1. Que, el programa de Magíster en Sistemas de Gestión Integral de la Calidad de la Universidad de La Frontera se sometió voluntariamente al sistema de acreditación de postgrado administrado por la Agencia Acreditadora para la Calidad de la Educación Superior, QUALITAS.
2. Que, dicho sistema cuenta con normas generales para la acreditación de programas de postgrado, contenidas en el documento de Normas y Procedimientos para la Acreditación de

Programas de Postgrado de la CNA del 7 de marzo de 2007 que fija las bases para el desarrollo de procesos de acreditación, de programas de magíster y doctorado.

3. Que, con fecha 12 de agosto de 2013, la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración de la Universidad de La Frontera presentó el informe de autoevaluación realizado por el programa de Magíster en Sistemas de Gestión Integral de la Calidad, de acuerdo a lo establecido por la Agencia.

4. Que, con fecha 21 de noviembre de 2013 la Agencia Acreditadora Qualitas realizó una reunión con el comité de pares evaluadores del Magíster en Sistemas de Gestión Integral de la Calidad de la Universidad de La Frontera.

5. Que, con fecha 29 de noviembre de 2013 fue visitado el programa de Magíster en Sistemas de Gestión Integral de la Calidad de la Universidad de La Frontera, por un comité de pares evaluadores designado por la Agencia y aceptado por la Institución.

6. Que, con fecha 15 de enero de 2014 el comité de pares evaluadores emitió un informe que señala las principales fortalezas y debilidades del programa, teniendo como parámetros los propósitos declarados por el mismo programa y las Normas y Criterios de Evaluación de Postgrado definidos por la Comisión Nacional de Acreditación y adoptados por la Agencia Qualitas.

7. Que, dicho informe fue enviado a la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración de la Universidad de La Frontera para su conocimiento.

8. Que, por carta de 29 de enero de 2014, el programa de Magíster en Sistemas de Gestión Integral de la Calidad comunicó a la Agencia sus comentarios y observaciones respecto del informe elaborado por el comité de pares evaluadores.

9. Que, el Consejo de Tecnología de la Agencia Acreditadora para la Calidad de la Educación Superior, QUALITAS, analizó todos los antecedentes anteriormente mencionados en su sesión N°10 de fecha 29 de abril de 2014.

CONSIDERANDO:

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

a) Carácter y objetivos:

- El programa se ha definido con un carácter profesional, cuyo objetivo es formar profesionales con una visión integrada de la Gestión de la Calidad, altamente capacitados para mejorar el nivel de productividad y eficiencia de diferentes procesos productivos y de servicios, realizar investigación científica, docencia universitaria o, resolver sistemáticamente problemas productivos que puedan presentarse en una organización, desempeñándose siempre al más alto nivel. El carácter y objetivos están formalizados y son conocidos por los actores.
- Se observa, cierto grado de incoherencia entre el carácter y los objetivos, dado que estos últimos contemplan el desarrollo de investigación científica y estudios avanzados, lo que sería más acorde y pertinente con un carácter académico.
- El perfil de graduación está claramente formulado siendo coherente con el carácter profesional. Consideró en su elaboración antecedentes del medio externo profesional regional y nacional. Su formulación contempló la opinión de expertos externos, la

experiencia previa de la universidad en la materia y la creciente demanda del medio productivo por estudios en temáticas atinentes a calidad y gestión.

b) Requisitos de admisión:

- El proceso de ingreso y selección al programa está debidamente formalizado, siendo conocido por los actores. Se admiten profesionales de diversas disciplinas y licenciados de la propia universidad en una lógica de continuidad de estudios. Entre los estudiantes se ha admitido a nutricionistas, ingenieros en alimentos, ingenieros civiles, ingenieros de ejecución, ingenieros constructores, profesores de Estado, educadoras de párvulos y abogados. Este perfil de ingreso tan amplio entra en tensión con los cursos obligatorios con énfasis en el campo de la ingeniería y la matemática, como son Control Estadístico de Procesos, Gestión de Operaciones y Diseño y Optimización de Procesos, por lo que dicho perfil de ingreso debería adecuarse a las exigencias del programa.
- Para la selección de estudiantes existen procedimientos normados a nivel institucional y rúbricas para evaluar los antecedentes de los postulantes. No obstante ello, en los hechos el programa ha aceptado entre los años 2009 y 2012 a 57 alumnos de un total de 58 postulantes, lo que plantea dudas sobre los parámetros de exigencia para ser seleccionado en el programa. Se debe poner atención además al hecho de que el número de estudiantes que ingresan es menor a las vacantes ofrecidas.

c) Estructura del programa:

- El plan de estudios se ha diseñado en concordancia con el perfil de graduación, presentando un menor nivel de consistencia respecto al perfil de ingreso y los objetivos. Los programas de curso

son de nivel avanzado y explicitan claramente los contenidos, metodologías, objetivos, evaluación y bibliografía. La malla curricular incluye cursos obligatorios y electivos y muestra una secuencia lógica y coherente.

- Se contemplan dos modalidades de graduación. Una, es una investigación de carácter científica (tesis) y la otra una actividad formativa equivalente (AFE). Es importante señalar que lo esperado como trabajo de graduación en un magíster de carácter profesional es un producto que tenga impacto a nivel de intervención, innovación o desarrollo en el medio profesional o productivo más que un resultado de tipo científico. Por ende la tesis, como está concebida en este caso, no es coherente con el carácter definido por el programa.
- El programa debiese mejorar considerablemente la tasa y tiempo de graduación oportuna. Dado que no se observan rezagos en el ciclo lectivo, el problema estaría radicado en las características de la actividad de graduación (Tesis). Estos índices constituyen una debilidad importante, que afecta negativamente la efectividad del programa.

d) Cuerpo académico:

- El programa cuenta con un cuerpo académico calificado cuya dedicación es adecuada para cumplir con los objetivos del mismo. Un 75% del cuerpo docente permanente posee grado de Doctor y el 25% restante tiene grado de Magíster. Cuenta asimismo con un staff de profesores visitantes. Existen políticas claras de incorporación y asignación de responsabilidades respecto del cuerpo académico, las que emanan de las instancias directivas de la institución.
- Los docentes del programa cuentan con un nivel de productividad adecuada en el ámbito de la gestión de calidad, lo cual se expresa en su participación en proyectos de

investigación y desarrollo, publicaciones recientes en congresos y eventos científicos, atinentes a la temática de especialidad del programa. Sin embargo, como reconoce el propio informe de autoevaluación, entre los académicos permanentes predomina un perfil orientado a la investigación científica, recayendo la responsabilidad de vinculación con el medio profesional en los académicos visitantes.

e) Apoyo institucional:

- El programa ha logrado regularizar su sistema de gestión interna, lo que ha contribuido a un mayor ordenamiento. Los procedimientos están debidamente formalizados y normados a nivel institucional. Si bien existe un comité académico que contribuye en la gestión, especialmente en el proceso de selección de estudiantes nuevos y en los ciclos de finalización de estudios, la gestión interna recae fundamentalmente en la Dirección del programa.
- La infraestructura es adecuada y permite desarrollar las actividades propias del programa. El programa posee vínculos académicos, tanto a nivel nacional como internacional por medio de la visita de profesores y la participación de académicos y estudiantes en eventos/pasantías internacionales. Sin embargo, está pendiente la tarea de internacionalización, como una política de orden sistemático.

f) Autorregulación:

- El programa presenta un plan de desarrollo que en general permite orientar la gestión del mismo. Sin embargo, en este instrumento (que incorpora acciones de mejora), no se aborda el problema de la coherencia entre el carácter profesional del programa y la orientación de algunos criterios de evaluación hacia la investigación y el ámbito académico (actividad de graduación, perfil del cuerpo académico). El programa debe formular una definición más precisa acerca de su carácter.
- El citado plan no recoge íntegramente las debilidades emanadas del proceso de autoevaluación. Las acciones planificadas resultan insuficientes y no permiten proyectar una superación de las debilidades.

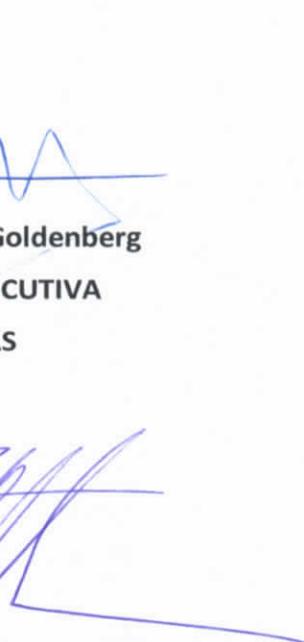
EL CONSEJO DE ACREDITACIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA AGENCIA PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR, QUALITAS, ACUERDA:

- Que, analizados la totalidad de los antecedentes reunidos durante el proceso de evaluación, el programa de Magíster en Sistemas de Gestión Integral de la Calidad de la Universidad de La Frontera 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 Sistemas de Gestión Integral de la Calidad de la Universidad de La Frontera, impartido en la ciudad de Temuco, en jornada diurna.**

- Que, dicha acreditación se otorga por un período de **tres años**. En consecuencia, **ésta es válida hasta el 29 de abril de 2017**, oportunidad en la cual el programa de Magíster en Sistemas de Gestión Integral de la Calidad de la Universidad de La Frontera podrá someterse a un nuevo proceso de acreditación, en cuyo caso serán especialmente consideradas las observaciones transmitidas por este Consejo.



Judith Scharager Goldenberg
DIRECTORA EJECUTIVA
QUALITAS



Francisco Aurtenechea Ortega
CONSEJO DE ACREDITACIÓN TECNOLOGÍA
QUALITAS