

RESOLUCIÓN DE ACREDITACIÓN N° 649

Carrera de Técnico Superior en Administración de Empresas
Título de Técnico Superior en Administración de Empresas mención Marketing y Ventas;
mención Recursos Humanos; mención Contabilidad y Finanzas; mención Logística y
Operaciones
Sede Santiago, jornada a distancia (e-learning), modalidad no presencial
Instituto Superior de Artes y Ciencias de la Comunicación

En la 79.a sesión del Consejo de Acreditación del Área de Administración y Comercio de la Agencia Acreditadora Colegio de Ingenieros de Chile S.A., Acredita CI, de fecha 13 de octubre de 2017, se acordó lo siguiente:

VISTOS:

- Lo dispuesto en la Ley 20.129 que establece un Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior y resolución exenta DJ 013-4 del 7 de noviembre de 2014 publicada en el Diario Oficial del 25 de noviembre de 2014, del Reglamento sobre funcionamiento, condiciones de operación y supervisión de Agencias de Acreditación junto al oficio del 16 de diciembre de 2014.
- La autorización de Acredita CI para actuar como Agencia Acreditadora, de fecha 13 de mayo de 2015 de la Comisión Nacional de Acreditación, CNA y el documento de Normas y Procedimientos para la Acreditación autorizado en ese mismo acto por la CNA.
- Los Criterios Generales de Evaluación para Carreras y Programas de Formación, Conducentes al Título de Técnico de Nivel Superior, establecidos por la Comisión Nacional de Acreditación.
- El Informe de Autoevaluación presentado por la carrera de Técnico Superior en Administración de Empresas del Instituto Superior de Artes y Ciencias de la Comunicación.
- El informe de pares evaluadores emitido por el Comité que visitó la carrera, por encargo de Acredita CI.
- Los antecedentes analizados en la sesión N° 79, de fecha 13 de octubre de 2017 del Consejo de Acreditación del Área de Administración y Comercio.

TENIENDO PRESENTE:

1. Que, la carrera de Técnico Superior en Administración de Empresas del Instituto Superior de Artes y Ciencias de la Comunicación se sometió voluntariamente al proceso de acreditación de carreras administrado por esta Agencia.

2. Que, dicho proceso cuenta con los criterios generales de evaluación para carreras técnicas de nivel superior, autorizados por la CNA.
3. Que, con fecha 13 de julio de 2016, el Rector Sr. Raymond Roger Rosal, representante legal del Instituto Superior de Artes y Ciencias de la Comunicación y la Gerente General Sra. Jessica Pizarro Contreras, representante legal de Acredita CI S.A., firmaron el Contrato de Prestación de Servicios por la Acreditación de la carrera.
4. Que, con fecha 20 de julio de 2016, la carrera hizo llegar a la Agencia el Informe de Autoevaluación, la Guía de Formularios y los anexos a estos informes.
5. Que, con fechas 30 y 31 de agosto y 1 de septiembre de 2017, la carrera fue visitada por un comité de pares evaluadores externos propuestos por Acredita CI y sometidos a la consideración de la carrera.
6. Que, con fecha 15 de septiembre de 2017 el comité de pares evaluadores emitió un informe que señala las principales fortalezas y debilidades de la carrera, teniendo como parámetros de evaluación los Criterios Generales de Evaluación para Carreras y Programas de Formación, Conducentes al Título de Técnico de Nivel Superior y los propósitos declarados por la carrera.
7. Que, con fecha 21 de septiembre de 2017, dicho informe fue enviado a la carrera para su conocimiento.
8. Que, por comunicación del 6 de octubre de 2017, la carrera de Técnico Superior en Administración de Empresas del Instituto Superior de Artes y Ciencias de la Comunicación envió a la Agencia sus comentarios y observaciones, respecto del informe elaborado por el comité de pares evaluadores, los que fueron informados a dicho Comité.

CONSIDERANDO

- I. Que, del resultado del actual proceso evaluativo de la carrera, el nivel de cumplimiento de los criterios de evaluación, así como las fortalezas y debilidades asociadas a cada una de las dimensiones de evaluación, son los que se detallan a continuación:

- a) **Perfil de egreso y resultados**

La carrera cuenta con un perfil de egreso claro y preciso, el que establece las capacidades que alcanzarán los titulados *“para la coordinación y ejecución de procesos administrativos dentro de las organizaciones, utilizando distintas herramientas de gestión,*

considerando los objetivos y las metas de las áreas en las que se incorpora desde una perspectiva sistémica". El perfil de egreso distingue las características para cada una de las menciones. En la mención Recursos Humanos los titulados se forman para intervenir "en procesos vinculados a la gestión de personas, tales como el proceso de remuneración y compensaciones, capacitación, además de las etapas de selección y evaluación de personas". En la mención Marketing y Ventas los titulados se forman para "participar como apoyo en procesos vinculados a la implementación de las estrategias y técnicas de ventas, promoción, distribución, determinación de precios y oferta de productos". En la mención Logística y Operaciones los titulados se forman para "participar como apoyo en procesos vinculados al área de Logística y Operaciones, considerando las funciones de abastecimiento, almacenamiento y mantención de bodegas, distribución y transporte, aplicando mecanismos de control y seguimiento". Por último, en la mención Contabilidad y Finanzas los titulados se forman para "participar como apoyo en procesos vinculados al área de Tesorería, Contabilidad y Finanzas, tales como remuneraciones y compensaciones, elaboración y análisis de reportes de estados financieros".

El proceso de construcción del perfil de egreso involucró a profesores de la carrera y contó con consulta a empleadores. La carrera difunde el perfil de egreso a través de la página web institucional y en los procesos de admisión. El perfil de egreso es conocido por la comunidad académica. La carrera revisa el perfil de egreso cada tres años.

La carrera se dicta a distancia, para lo cual los estudiantes y profesores utilizan un aula virtual. El Instituto utiliza un modelo pedagógico que está diseñado para el aprendizaje de los estudiantes en el aula virtual. El diseño de las asignaturas es asesorado por el área de Desarrollo Académico del Instituto. La revisión del plan de estudio se realiza en conjunto con la revisión del perfil de egreso.

La carrera posee una matriz que relaciona las capacidades definidas en el perfil de egreso con el plan de estudios; hay coherencia entre ambos. El primer año de estudios es común para todos los estudiantes y en el segundo estos cursan las asignaturas de las menciones. Los programas de las asignaturas detallan los resultados de aprendizaje que deben demostrar los estudiantes, así como la contribución de la asignatura al logro del perfil de egreso. La programación de las actividades está definida en el programa y los alumnos cuentan con una semana para desarrollar las actividades necesarias para alcanzar cada uno de los aprendizajes esperados. Esta información está disponible para los estudiantes en el aula virtual desde el inicio de la asignatura.

La carrera utiliza diversos métodos para lograr el aprendizaje en los estudiantes como lectura de la bibliografía, guías, análisis de casos, trabajos individuales o grupales y ejercicios de aplicación. Los profesores orientan a los estudiantes en su aprendizaje para lo cual se utilizan foros en el aula virtual. En los foros los profesores proponen un tema de discusión relacionado a las actividades y

aprendizajes esperados y los estudiantes interactúan en relación a ello. Los estudiantes también pueden hacer consultas directas a los profesores, para lo cual existe un sistema de mensajería.

Los titulados de la carrera pueden continuar estudios en Ingeniería en Administración en la misma institución.

Antes de iniciar las asignaturas, a los alumnos nuevos se les capacita en el uso del aula virtual. El Instituto también dispone de guías para explicar a los estudiantes el uso de algunos de los procedimientos que se realizan en el aula. Hay una alta satisfacción en los estudiantes con la capacitación en el uso del aula virtual.

Las metodologías de enseñanza-aprendizaje favorecen la comprobación del logro de los resultados de aprendizaje de los estudiantes. La carrera fomenta el que los aprendizajes se contextualicen a la realidad laboral, para lo cual se trabaja con resolución de problemas, estudio de casos y elaboración de proyectos, lo que permite la integración de la teoría con la práctica. Además, cada asignatura concluye con un trabajo final, de carácter integrador. Existen evaluaciones semanales en las que se considera la participación de los estudiantes en los foros de las asignaturas, lo que permite controlar el acceso de los alumnos al aula virtual.

Los alumnos desarrollan una práctica laboral. La práctica puede ser homologada por la experiencia laboral de los estudiantes, en la medida que sea atingente al área de formación de la carrera. La mayoría de los estudiantes homologa la práctica.

La actividad de titulación consiste en el desarrollo de un proyecto de título por parte de los estudiantes y un examen en el que exponen las principales conclusiones del proyecto. En el proyecto, los estudiantes establecen propuestas de solución a problemas del ámbito laboral. La actividad se desarrolla como una asignatura más en el aula virtual. Este examen se rinde a través de una videoconferencia y es calificado por el profesor guía y un docente metodológico que evalúan aspectos formales de la presentación, su contenido, expresión verbal y la defensa del proyecto ante las preguntas formuladas por la comisión. En esta actividad los estudiantes integran la formación recibida.

Con el fin de favorecer la progresión académica el Instituto cuenta con un modelo de apoyo para abordar los factores académicos, económicos y psicosociales que la puedan afectar. La deserción al segundo año de la carrera fue de un 62% entre las cohortes 2013 a 2015. El Instituto está preocupado por esta situación y estableció un plan de retención, pero que no presenta aún resultados permanentes. El egreso alcanza al 16%, sin embargo la titulación es de un 13,6%.

El Instituto cuenta con una política para orientar los vínculos con los titulados y con los empleadores y la Escuela de Administración mantiene vínculos con estos grupos.

Sin embargo, la información sobre los titulados está consolidada a nivel de la Escuela, por lo que no se logra constatar cuantos titulados han participado de las acciones de seguimiento y cuál es la opinión de ellos sobre la formación recibida. Los vínculos con empleadores han sido utilizados en el proceso de actualización curricular y en la revisión del perfil de egreso. El proceso de consulta está bien documentado. Además, la Escuela formó recientemente un Comité Consultivo del sector productivo.

Fortalezas

Los empleadores destacan el desempeño de los titulados en aspectos técnicos, en su responsabilidad y compromiso.

Los alumnos valoran el sistema de capacitación en el uso del aula virtual y la orientación ofrecida por la carrera.

Debilidades

La deserción de la carrera alcanza a un 62% al segundo año y al 84% en toda la carrera. Si bien el Instituto ha implementado una política destinada a aumentar la retención, aún no hay resultados permanentes.

El seguimiento de los titulados no distingue a los estudiantes de la carrera de los restantes titulados de la Escuela.

b) Condiciones de operación

La carrera depende de la Escuela de Administración, cuyos directivos tienen funciones definidas y conocidas por la comunidad académica. La Escuela cuenta con un Consejo, que es un cuerpo colegiado para la toma de decisiones, el desarrollo de las áreas disciplinarias de la Escuela y la vinculación con el medio. Profesores de la carrera participan de este Consejo.

La carrera cuenta con los recursos económicos para desarrollar las actividades comprometidas en el plan de estudios y hay sistemas de control de la ejecución del presupuesto.

El cuerpo docente de la carrera es suficiente y cuenta con las calificaciones para realizar las actividades comprometidas en el plan de estudios. Considerando el modelo de formación a distancia, y para asegurar la correcta dedicación de los profesores a los estudiantes, la carrera ha establecido un número máximo de estudiantes por profesor; así los profesores que se integran a la carrera tienen menos estudiantes que aquellos que tienen más experiencia o mayor cantidad de horas de dedicación a la institución. El proceso de selección de los profesores se realiza de acuerdo a la política docente institucional. Hay docentes que por su experiencia

profesional son considerados como “docente experto disciplinar”, los que participan de la revisión del plan de estudios.

El Instituto cuenta con el Programa de Desarrollo y Perfeccionamiento Docente, destinado al perfeccionamiento de los profesores. Los nuevos profesores cumplen un curso de inducción a la docencia en el aula virtual, de carácter teórico-práctico. La aprobación de este curso es requisito para ejercer la docencia en la carrera.

La carrera cuenta con protocolos de seguridad para el mantenimiento de los servicios del aula virtual. La Unidad de Tecnología de la Información del Instituto desarrolla y monitorea los sistemas para asegurar la continuidad del servicio ante posibles fallas y resguarda el correcto acceso de los usuarios. El aula virtual cuenta con capacidad para atender la demanda de los estudiantes en curso.

Los estudiantes y profesores tienen acceso a una biblioteca virtual, cuyas colecciones son adecuadas para satisfacer las necesidades del plan de estudios. Hay profesores que tienen entre sus funciones la de elaborar recursos de aprendizaje para los estudiantes, los que se incluyen en la bibliografía obligatoria de las asignaturas.

Fortalezas

Alto compromiso de autoridades académicas y administrativas con el proyecto educativo de la carrera lo que se refleja en una estructura administrativa sólida, con procesos sistemáticos y metodológicos de operación y control.

Hay satisfacción en los estudiantes, profesores y titulados con el aula virtual. El Instituto provee de un servicio constante para su uso, con protocolos de seguridad que favorecen la estabilidad en el acceso.

Debilidades

No hay debilidades relevantes en esta dimensión.

c) Capacidad de autorregulación

La Escuela de Administración planifica sus actividades y existe evaluación anual de su logro, actividad que integra a todos los miembros de la Escuela. Esta recoge información desde el medio productivo, del mercado laboral y de otras carreras del área para definir la oferta formativa de las carreras que dicta.

La organización administrativa de la Escuela es clara y la toma de decisiones respeta los reglamentos y las funciones de sus integrantes. La Escuela dispone de los recursos suficientes para cumplir con los requerimientos del plan de estudios y la formación de los estudiantes. La publicidad es clara y refleja las condiciones de educación a distancia en la que la carrera opera.

El Instituto cuenta con un sistema de gestión de la calidad que está referido al proceso de admisión, a la capacitación de los estudiantes en el uso del aula virtual, a la atención de las solicitudes de los alumnos, entre otros. Sin embargo, falta que se consoliden los procedimientos destinados a mejorar la retención de los alumnos.

La Dirección de Aseguramiento de la Calidad del Instituto colaboró con el proceso de autoevaluación de la carrera. El proceso fue participativo e incluyó a informantes clave como estudiantes, docentes, titulados y empleadores. Además de encuestas, la carrera realizó reuniones con alumnos y docentes. La carrera difundió los resultados del proceso entre la comunidad académica y las autoridades institucionales. La carrera analizó críticamente la información del proceso y estableció fortalezas y debilidades, así como un plan de mejoras realista para la superación de estas últimas.

Fortalezas

El sistema de aseguramiento de la calidad institucional que tiene un impacto positivo en asegurar procesos de la carrera.

Debilidades

No hay debilidades relevantes en esta dimensión.

II. SE ACUERDA

El Consejo de Acreditación del Área de Administración y Comercio de Acredita CI **ACUERDA:**

1. Que, conforme a las alternativas de juicio sobre la acreditación, se acredita la carrera de Técnico Superior en Administración de Empresas del Instituto Superior de Artes y Ciencias de la Comunicación, sedes Santiago, jornada a distancia (e-learning), modalidad no presencial, por un plazo de cuatro (4) años, período que se inicia el 13 de octubre de 2017 y culmina el 13 de octubre de 2021.
2. Que, en el plazo señalado, la carrera de Técnico Superior en Administración de Empresas del Instituto Superior de Artes y Ciencias de la Comunicación podrá someterse voluntariamente a un nuevo proceso de acreditación, en cuyo caso serán especialmente consideradas las observaciones y recomendaciones transmitidas por este Consejo.
3. Que, en caso de que la carrera realice cambios sustantivos durante la vigencia de esta acreditación, tales como apertura de nuevas sedes, jornadas o modalidades o cambio de denominación, debe informarlos a la Agencia según se establece en el Reglamento de Pregrado promulgado por la CNA y publicado en el Diario Oficial el 10 de diciembre de 2016.

La Institución podrá interponer un recurso de reposición del juicio de acreditación ante este Consejo, según establecen los procedimientos de la Agencia.

Para el siguiente proceso, la carrera de Técnico Superior en Administración de Empresas del Instituto Superior de Artes y Ciencias de la Comunicación, deberá presentar un nuevo informe de autoevaluación y la documentación correspondiente, al menos 120 días antes del vencimiento de la acreditación.



LUPERFINA ROJAS ESCOBAR

Presidenta (S) del Consejo de Acreditación del área de Administración y Comercio



JESSICA PIZARRO CONTRERAS

Representante legal de Acredita CI S.A.