

ANEXO

La carrera de Especialización en Marketing de Servicios fue presentada en la 5ª convocatoria para la acreditación de posgrados (RESFC-2018-15-APN-CONEAU#ME) por la Universidad Nacional del Comahue, que no ha cumplido con el proceso de evaluación externa.

EVALUACIÓN ANTERIOR DE LA CARRERA

Esta carrera fue evaluada anteriormente como proyecto, obteniendo dictamen favorable en el año 2013 mediante Acta CONEAU N° 382. La recomendación efectuada en esa oportunidad fue:

CRITERIOS	RECOMENDACIONES
Seguimiento de alumnos	Se asegure la designación de tutores convenientemente capacitados para el cumplimiento de sus funciones y en número acorde a la matrícula prevista.

De acuerdo con la información presentada por la carrera, se han realizado una serie de modificaciones que a continuación se consignan:

CRITERIOS	MODIFICACIONES
Normativa	Se modificó el plan de estudios de la carrera.
Estructura de gestión	Se designó a una nueva Directora y Co-directora para el posgrado.

I. INSERCIÓN, MARCO INSTITUCIONAL Y ESTRUCTURA DE GESTIÓN

Inserción institucional y marco normativo

La carrera de Especialización en Marketing de Servicios, de la Universidad Nacional del Comahue, Facultad de Turismo, se inició en el año 2014 en la ciudad de Neuquén, Provincia de Neuquén, posee una modalidad de dictado presencial y de carácter continuo.

Se presenta la siguiente normativa: Ord. CS N° 0303/11, que aprueba la creación de la carrera y su plan de estudios; Ord. CS N° 0370/19, que designa a la Directora, a la Co-directora y al Comité Académico de la carrera. En ocasión de la respuesta al informe de evaluación, se presenta: Ord. CS N° 0697/20, que modifica el plan de estudios de la carrera; Ord. CS N° 0805/21, que modifica la carga horaria presencial y no presencial aprobada en el punto 3 del Anexo Único de la Ordenanza N° 0697/20; Disposición de la Directora de Posgrado N° 01/19, por la cual se aprueban las pautas para la elaboración del Plan Integral de Marketing.

Estructura de gestión académica

La estructura de gestión está conformada por una Directora, una Co-directora y un Comité Académico. Además, se informa una Comisión de Posgrado integrada por 10 miembros, que funciona para todas las carreras de posgrado de la Facultad. En el plan de estudios se especifican las funciones y responsabilidades de las instancias de gestión de la carrera.

La estructura de gestión es adecuada para el correcto funcionamiento del posgrado. Los antecedentes de sus integrantes se analizan en el Punto III.CUERPO ACADÉMICO.

Por lo expuesto, la carrera se adecua a lo establecido en los estándares y criterios vigentes.

II. PLAN DE ESTUDIOS

Se consigna la siguiente información respecto del plan de estudios:

Plan de estudios			
Aprobación del Plan de Estudios por Ord. CS N° 0303/11 y sus modificatorias: Ord. CS N° 0697/20 y Ord. CS N° 0805/21.			
Tipo de actividad curricular	Cantidad	Carga horaria	
		Presencial	A distancia
Materias comunes	6	253 horas	107 horas
Actividades obligatorias de otra índole: elaboración del trabajo final	-	30 horas	
Carga horaria total de la carrera		390 horas	
Duración de la carrera: 1 año.			

Organización del plan de estudios:

El plan de estudios es estructurado y está organizado en 6 asignaturas teórico-prácticas.

Existe correspondencia entre el tipo de carrera, el área disciplinar, sus objetivos y los contenidos de los programas, los cuales se consideran adecuados. En cuanto a las referencias bibliográficas, en la instancia de la respuesta se detallan y actualizan, de modo tal que se consideran adecuadas.

En oportunidad de la respuesta al informe de evaluación, se presenta una modificatoria del plan de estudios. Las 253 horas presenciales se realizan preferiblemente los jueves, viernes y/o sábados, con periodicidad quincenal. Dado que el cumplimiento de las horas presenciales se concreta bajo un formato intensivo, concentrando varias horas de dictado en

un mismo día, es necesario explicitar en la normativa de la carrera las previsiones metodológicas previstas.

Las 107 horas no presenciales (29,72% de las horas destinadas a cursos) se desarrollan en el entorno de la Plataforma de Educación a Distancia de la Universidad Nacional del Comahue (PEDCO). Del análisis de las aulas virtuales de los distintos espacios curriculares surge que se encuentra garantizado el desarrollo de actividades académicas en el marco de las horas no presenciales. Asimismo, las previsiones metodológicas para su dictado, señaladas en la plataforma virtual, resultan adecuadas.

Actividades de formación práctica

Horas prácticas incluidas en la carga horaria total de la carrera	175 horas
Se consignan expresamente en la Resolución de aprobación del Plan de Estudios: Sí	

De las 175 horas prácticas previstas, 93 son presenciales y 82 no presenciales.

Las prácticas áulicas consisten en: ejercicios de análisis económico y financiero, presupuesto de inversiones, operaciones, costos fijos y variables, evaluación de inversiones a través del análisis económico y financiero de una propuesta de negocio; análisis de la marca de una organización de servicio, desarrollo del documento brief y de un manual de estilo para la marca; trabajo basado en la aplicación de conceptos y herramientas para el diseño del servicio de una empresa u organización de servicio real o potencial; análisis de casos de empresas con base en la prestación de los servicios, presentación de los lineamientos para un plan de marketing de una empresa o una unidad de negocios de una empresa: análisis de situación e identificación del problema/oportunidad a resolver, definición de objetivos de un plan de marketing, determinación del mercado meta, segmentación y programa de posicionamiento, propuesta de mix de marketing; plan de mejora para lograr conseguir un incremento en la calidad y mejores resultados organizacionales.

Por otro lado, para las prácticas que se realizan en el marco de la asignatura “Plan integral de Marketing” se presentan convenios celebrados entre la Facultad, alumnos de la carrera y distintas organizaciones o empresas. Las organizaciones se comprometen a facilitar a los alumnos de la carrera que puedan desarrollar las actividades necesarias para cumplimentar todos los pasos que implican la elaboración de un plan integral de marketing. La Facultad, a través de los profesores y/o tutores, conducirá los trabajos y actividades necesarias para la realización del análisis situacional, la definición de objetivos y estrategias de marketing, los programas operativos y las propuestas de monitoreo y control de los mismos. También se compromete a coordinar, supervisar y asegurar el correcto cumplimiento

de los procesos involucrados. La Facultad y los alumnos se comprometen a mantener en forma confidencial cualquier información o dato que obtengan durante la práctica.

Se considera que las actividades prácticas previstas son adecuadas y se corresponden con el perfil de graduado que se propone lograr el posgrado. En cuanto a las horas prácticas que se desarrollan bajo modalidad no presencial, del análisis de las aulas virtuales de las distintas asignaturas en la PEDCO se desprende que están correctamente implementadas.

Requisitos de admisión

Para el ingreso al posgrado se exige que el aspirante posea título de grado de 4 años o más, procedente de universidades públicas y privadas nacionales o extranjeras. La Especialización está dirigida a profesionales universitarios, gerentes o directivos de empresas, funcionarios y técnicos de organismos públicos, responsables en la gestión académica y administrativa de instituciones educativas. Además, los aspirantes deben acreditar nivel de comprensión de textos del idioma inglés.

Por lo expuesto, se establece el siguiente compromiso:

- Explicitar en la normativa de la carrera las previsiones metodológicas previstas para el cursado intensivo.

III. CUERPO ACADÉMICO

El cuerpo académico se compone de 14 docentes:

Docentes	Título de Doctor	Título de Magister	Título de Especialista	Título de Grado	Otros
Estables: 13	3	8	2	-	-
Invitados: 1	-	-	1	-	-
Mayor dedicación en la institución	9				
Residentes en la zona de dictado de la carrera	11				

De acuerdo con los antecedentes informados, actualizados en ocasión de la respuesta al informe de evaluación, el plantel docente presenta las siguientes características:

Áreas disciplinares en las que se han formado los docentes	Economía y Negocios, Administración
Cantidad de docentes con antecedentes en la dirección de tesis	11
Cantidad de docentes con producción en los últimos 5 años	13
Cantidad de docentes con participación en proyectos de investigación	12
Cantidad de docentes inscriptos en regímenes de promoción científico-tecnológica	11
Cantidad de docentes con trayectoria profesional ajena al ámbito académico	6

La proporción de integrantes estables e invitados se ajusta al estándar vigente.

Trayectoria de los integrantes de la estructura de gestión

A continuación, se enumera la información presentada sobre la Directora y la Co-directora de la carrera:

Directora	
Información referida a los títulos obtenidos	Licenciada en Turismo (Universidad Nacional del Comahue), Magister en Gestión de la Información (Universidad Nacional del Comahue) y Doctora en Marketing (Universidad de Valencia).
Información referida a los cargos que desempeña en la actualidad	Profesora Adjunta en la Institución.
Informa antecedentes en la docencia universitaria	Sí
Informa antecedentes en la gestión académica	Sí
Informa inscripción en regímenes de promoción científico-tecnológica	Sí, Categoría 2 del Programa Nacional de Incentivos.
Informa participación en proyectos de investigación	Sí
Informa antecedentes en la dirección de tesis	Sí
Informa producción en los últimos 5 años	Sí. Ha efectuado 8 publicaciones en revistas con arbitraje, 1 en medios sin arbitraje, 1 capítulo de libro, 2 libros y ha presentado 22 trabajos en reuniones científicas.
Informa haberse desempeñado como evaluador en los últimos 5 años	Sí, ha integrado jurados de concursos docentes y de tesis, ha sido convocada a instancias de evaluación y/o acreditación de carreras, ha participado en la evaluación de programas y proyectos de investigación y en la evaluación de trabajos en revistas de ciencia y tecnología.

Co-directora	
Información referida a los títulos obtenidos	Licenciada en Turismo (Universidad Nacional del Comahue) y Magister en Comercialización (Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires).
Informa antecedentes en la docencia universitaria	Sí
Informa antecedentes en la gestión académica	Sí
Informa antecedentes en ámbitos no académicos	Sí
Informa inscripción en regímenes de promoción científico-tecnológica	Sí, Categoría 1 del Programa Nacional de Incentivos.
Informa participación en proyectos de investigación	Sí

Informa antecedentes en la dirección de tesis	Sí
Informa producción en los últimos 5 años	Sí. Ha efectuado 3 publicaciones en revistas con arbitraje, 1 capítulo de libro y ha presentado 2 trabajos en reuniones científicas.
Informa haberse desempeñado como evaluador en los últimos 5 años	Sí, ha integrado jurados de concursos docentes y de tesis y ha participado en la evaluación de investigadores, de programas y proyectos de investigación y de trabajos en revistas de ciencia y tecnología.

En cuanto a la titulación de los integrantes de la estructura de gestión, se observa que todos poseen título igual o superior al que otorga la carrera y cuentan con formación, trayectoria docente y antecedentes académicos y profesionales suficientes.

En cuanto a la titulación del resto del cuerpo académico se observa que todos poseen título igual o superior al que otorga el posgrado. El análisis de las trayectorias permite advertir que todos los docentes cuentan con antecedentes académicos y profesionales pertinentes a las asignaturas que tienen a su cargo.

En la instancia de la respuesta, se actualizó la información acerca de los antecedentes de docentes en el campo de las tecnologías de la información. Los mismos se consideran adecuados.

Supervisión del desempeño docente

Existen mecanismos de seguimiento del desempeño docente a través de encuestas a los alumnos luego de finalizar el cursado.

Por lo expuesto, la carrera se adecua a lo establecido en los estándares y criterios vigentes.

IV. ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN VINCULADAS A LA CARRERA

Total de actividades de investigación informadas	7
Cantidad de actividades vigentes a la fecha de presentación (y hasta el año anterior)	7
Participación de docentes de la carrera	Sí
Participación de alumnos de la carrera	Sí

Las actividades de investigación y vinculación informadas son acordes con el perfil de esta carrera.

V. EVALUACIÓN FINAL / REQUISITOS PARA LA GRADUACIÓN

Características

La modalidad de evaluación final es un trabajo final individual que consiste en la realización de un plan integral de marketing sobre un caso real. Se presentaron las copias de 8 trabajos finales y sus correspondientes fichas.

La modalidad de evaluación final es adecuada para el tipo de carrera. La calidad de los trabajos presentados es adecuada. Existe correspondencia entre la temática de los mismos, los objetivos de la carrera y el perfil del especialista que se quiere obtener.

Directores de evaluaciones finales

Los docentes que informan antecedentes en la dirección de trabajos finales son 11. Los antecedentes de los mismos resultan adecuados.

Jurado

El trabajo final es evaluado por una comisión examinadora.

Seguimiento de alumnos y de egresados

Los ingresantes a la carrera, desde el año 2014 hasta el año 2018, han sido 57. Los graduados, desde el año 2014, han sido 30.

El número de alumnos becados en el año 2019 asciende a 6 (reducción de arancel) y la fuente de financiamiento es la propia Universidad.

Existen mecanismos institucionales de seguimiento de alumnos. Cada asignatura cuenta con un tutor académico que asiste al docente a cargo de la actividad curricular en el seguimiento de las actividades prácticas.

Existen modalidades de seguimiento de egresados a través de una encuesta que se implementa a los graduados del posgrado para actualizar la información acerca de su inserción laboral y vinculación entre su puesto laboral y la Especialización.

Por lo expuesto, la carrera se adecua a lo establecido en los estándares y criterios vigentes.

VI. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

La Facultad de Turismo cuenta con aulas, sala de reunión, biblioteca, oficina y sala de informática.

La infraestructura y el equipamiento informados resultan adecuados.

El fondo bibliográfico consta de 301 volúmenes vinculados con la temática del posgrado. Se dispone de acceso a bases de datos y bibliotecas virtuales. En ocasión de la respuesta, se informan las suscripciones a revistas especializadas. Las mismas resultan adecuadas y actualizadas.

Por lo expuesto, la carrera se adecua a lo establecido en los estándares y criterios vigentes.

La Universidad presenta las certificaciones referidas al cumplimiento de las condiciones de seguridad e higiene de edificios e instalaciones donde se desarrolla la carrera. La instancia responsable de la implementación y supervisión de estos aspectos es el Servicio de Higiene y Seguridad del Trabajo de la Universidad.

CONCLUSIONES

Esta carrera fue evaluada anteriormente como proyecto, obteniendo dictamen favorable en el año 2013 mediante Acta CONEAU N° 382.

La estructura de gestión es adecuada y del análisis de las trayectorias de sus miembros se desprende que poseen antecedentes suficientes para el correcto desarrollo de sus funciones.

El plan de estudios posee una estructura y una organización adecuadas para el alcance de los objetivos propuestos. Los contenidos informados son suficientes para el correcto desarrollo de la formación. Las prácticas a desarrollar son suficientes para el abordaje de los contenidos planteados en el plan de estudios. Es necesario explicitar en la normativa de la carrera las previsiones metodológicas previstas para el cursado intensivo.

El cuerpo académico resulta adecuado y los mecanismos de supervisión de docentes son suficientes para el seguimiento de sus actividades.

La modalidad de evaluación final y la calidad de los trabajos presentados son adecuadas.

La infraestructura y el equipamiento son suficientes para el desarrollo de las actividades propuestas en el plan de estudios. El acervo bibliográfico resulta adecuado.

Dado que la carrera ha sido evaluada favorablemente en la oportunidad anterior y cuenta con graduados en el período en consideración, corresponde otorgar un plazo de acreditación de seis (6) años.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2021 - Año de Homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein

Hoja Adicional de Firmas
Anexo

Número:

Referencia: EX-2018-28616795-APN-DAC#CONEAU RANEXO

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 8 pagina/s.