

ACUERDO DE ACREDITACIÓN N° 331

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

UNIVERSIDAD DE VIÑA DEL MAR

VIÑA DEL MAR

MAYO 2015

ACUERDO DE ACREDITACIÓN N° 331

Carrera de Ingeniería Comercial

Universidad de Viña del Mar

En la sesión del Consejo de Acreditación del área de Administración y Comercio de la Agencia Acreditadora de Chile, de fecha 05 de Mayo de 2015, la Comisión acordó lo siguiente:

TENIENDO PRESENTE:

1. Que la Carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad de Viña del Mar se somete en forma voluntaria al sistema de acreditación de carreras administrado por la Agencia Acreditadora de Chile.
2. Los Criterios de Evaluación de Carreras de Ingeniería Comercial, sancionados por la Comisión Nacional de Acreditación.
3. El Acuerdo de Acreditación N° 2012-226 de la Agencia Acreditadora AKREDITA Q.A., de fecha 10 de Mayo de 2012, que acredita la Carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad de Viña del Mar, por un plazo de tres años.
4. El Informe de Autoevaluación de la Carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad de Viña del Mar, presentado con fecha 10 de Marzo de 2015.
5. El Informe del Comité de Pares Evaluadores, realizado como consecuencia de la visita efectuada los días 30 y 31 de Marzo y 01 de Abril del 2015.

6. Los Comentarios de la Carrera, de fecha 04 de Mayo de 2015, en respuesta al Informe de Visita de los Pares Evaluadores de la Agencia Acreditadora de Chile.

CONSIDERANDO

7. En primer lugar, se debe mencionar las Observaciones del Comité de Pares Evaluadores respecto al grado de superación de las debilidades informadas en el Acuerdo de Acreditación N° 2012-226 de la Agencia Acreditadora AKREDITA Q.A.:

- La carrera ha terminado de ajustar su Perfil de Egreso, pasando de la planificación a la ejecución de éste. Este perfil fue validado y es conocido por alumnos, docentes y empleadores. La carrera declara que se requiere una mayor inclusión de protagonistas del medio socio-productivo en el proceso de monitoreo de cumplimiento del Perfil de Egreso.
- La carrera se beneficia de los procesos institucionales de vinculación con el medio y red de egresados. Participa en comisión de trabajo regional (ASIVA) y firma 4 convenios de colaboración con instituciones regionales para fortalecer vínculos con el medio laboral y actores relevantes de la región. Puede avanzar aún en la formalización y sistematicidad en la relación con sus egresados y empleadores, así como con el medio disciplinario relevante.
- La UVM no tiene dentro de sus focos estratégicos la Investigación. A partir del 2014, se generan, a nivel institucional, políticas y espacios de desarrollo de esta actividad, incluyendo fondos para investigación y la

conformación de una base de académicos para avanzar en esta función. En concordancia, la carrera no da cuenta de avances significativos en políticas o incentivos para el desarrollo de la investigación.

- La UVM cuenta con un proceso de selección y contratación de personal docente y la carrera se adapta a éste. Ingeniería Comercial el 2014 registró un aumento de 9 a 13 docentes planta, y desde el 2012, disminuyeron los profesores a honorarios de 22 a 11.
- El 2014 se inicia el proceso de jerarquización docente a nivel institucional y a partir de marzo 2015 en Ingeniería Comercial. La Escuela se adhiere al sistema de premiación y reconocimiento a la excelencia docente, implementadas en la UVM a partir del 2014. Por lo tanto, su implementación es reciente y no hay resultados significativos a la fecha.
- Existen políticas incipientes de desarrollo académico y actualización docente. Los docentes se perfeccionan a través de cursos que dispone la Red Laureate a través de su plataforma virtual.

8. Del proceso evaluativo que se ha llevado a cabo se desprenden fortalezas y debilidades que se mencionan, de manera resumida, en cada una de las dimensiones analizadas:

a) Perfil de Egreso y Resultados

- El Perfil de Egreso está enunciado con claridad y considera competencias personales y profesionales que debe poseer el Ingeniero Comercial titulado por la UVM.

- El Proyecto Educativo UVM considera una matriz curricular sustentada en los propósitos y valores institucionales, hoja de ruta para llegar al Perfil de Egreso. Está conformado por un conjunto de competencias, que luego dan paso a asignaturas y/o módulos dispuestos para que faciliten el aprendizaje de los estudiantes y la integración de competencias.
- No se constató matriz de tributación o documento que explique cómo cada asignatura aporta al logro del perfil. Tampoco se evidencia estrategia sistemática y formal para revisar el logro de las competencias en cada asignatura.
- Como mecanismos de monitoreo del cumplimiento de las competencias del Perfil de Egreso se mencionan trabajos aplicados a partir de tercer año como casos prácticos (juegos de roles), donde los académicos han desarrollado rúbricas para evaluar el logro de los objetivos. Además, la asignatura de último semestre “Taller de Título” está enfocada en el monitoreo y cumplimiento de las competencias conducentes al Perfil de Egreso definido.
- La construcción del Perfil de Egreso se realizó considerando la opinión de empleadores, docentes, egresados de la carrera, como también de expertos del área que conforman el equipo interno. Sin embargo, no hay actas de estos grupos focales y la carrera declara que las reuniones fueron esporádicas y no sistemáticas.
- Los empleadores aseguran que el Perfil de Egreso de la carrera es bueno y adecuado a los requerimientos del medio laboral. Se encuestaron 5 empleadores.

- En el IAE, la carrera menciona como debilidad que se requiere de mayor inclusión de protagonistas del medio socio-productivo en el proceso de monitoreo de cumplimiento de Perfil de Egreso.
- EL Perfil de Egreso de la carrera de Ingeniería Comercial de la UVM, así como su Plan de Estudios, se enmarcan dentro del Proyecto Educativo de la Universidad. Este Proyecto relaciona cada valor institucional con Propósitos Formativos y sus respectivas Líneas de Desarrollo. Además, este Proyecto define el sello UVM que intentan formar en sus alumnos.
- La difusión del Perfil de Egreso es a través de comunicación directa, con alumnos, empleadores, docentes y distintos representantes del medio externo, como también a través del sitio web oficial de la Escuela de Negocios.
- En la encuesta a los estudiantes, un 78% de los de modalidad diurna y un 73% de la modalidad vespertina manifiestan estar en conocimiento del Perfil de Egreso. Esta encuesta fue respondida por un 14% de los estudiantes diurnos y un 33% de los estudiantes vespertinos.
- Respecto a los docentes, un 100% en modalidad diurna y un 84% en modalidad vespertina manifiesta estar en conocimiento del Perfil de Egreso.
- La carrera explica cómo se construyó el Perfil de Egreso, pero no está definida la periodicidad con que se revisa. Falta formalizar este proceso y aplicarlo de forma sistemática.
- En la encuesta de autoevaluación aplicada, los alumnos de la carrera opinaron que existe coherencia dentro de la estructura curricular de la carrera de Ingeniería Comercial: “Hay una buena labor de coordinación

de los ramos, de modo que la malla curricular tiene continuidad y sentido". Un 69% del total de los alumnos diurnos y un 57% en modalidad vespertina manifiesta que hay una buena labor de coordinación de los ramos.

- La carrera menciona que dentro de las competencias y habilidades de los egresados más apreciadas por el medio laboral está el “desarrollo de características éticas”. Sin embargo, no hay una intencionalidad clara, formal y sistemática en la carrera para desarrollar la ética en sus alumnos.
- El grado académico de Licenciado en Ciencias en la Administración de Empresas se obtiene al aprobar con éxito el octavo semestre en la modalidad diurna y el duodécimo trimestre en modalidad vespertina. El título de Ingeniero Comercial se alcanza al aprobar el Plan de Negocios en la asignatura de Taller de Título en ambas modalidades, además de haber aprobado todas las asignaturas de la carrera. Este Taller de Título se enfoca en el monitoreo y cumplimiento de todas las competencias conducentes al perfil de egreso.
- En la formación inicial que se les entrega a los alumnos de primer año hay asignaturas de nivelación de carácter general.
- No se evidencia una evaluación periódica, sistemática y formalizada del plan de estudios.
- Los conocimientos prácticos tienen variados espacios en la formación del alumno en todas las asignaturas de los ámbitos de dirección estratégica, dirección de áreas funcionales y control de gestión, como también en las prácticas profesionales en el ámbito social, administrativo y gerencial.

- Hay equilibrio de focos teóricos y prácticos expresados a través del estudio de casos, de asignaturas de aplicación tecnológica y de trabajos prácticos de inserción profesional, conjuntamente con todas las asignaturas disciplinares de carácter teórico en las cuales, mediante la resolución de casos, se logra la aplicación práctica de los conceptos adquiridos.
- Los métodos pedagógicos utilizados para el logro de los objetivos previstos están alineados con la Dirección General de Mejora del Aprendizaje. Los resultados y el desempeño docente son medidos y evaluados semestral y trimestralmente a través de mecanismos cuantitativos que recogen la opinión de todo el alumnado (encuesta de evaluación docente).
- El plan de estudios es coherente con los principios de la UVM y de la unidad.
- La UVM, de acuerdo a sus propósitos inclusivos, dispone de varias vías de ingreso: entrevista, PSU, vía especial (alumnos con título o licenciatura previa), traslado desde otra universidad; para técnicos, profesionales o licenciados; alumnos proveniente del extranjero; ranking NEM; vía propedéutico. Esta información está disponible en la página web UVM.
- A pesar de que la UVM dispone de instrumentos y sistemas de caracterización para los alumnos de primer año, este sistema no es lo suficientemente utilizado por la unidad para definir acciones específicas y propias de la carrera, situación abordada en su plan de mejora.
- La carrera declara diversos indicadores de logro utilizados para evaluar la eficiencia del plan de estudios. Sin embargo, no hay evidencia

respecto a que estos mecanismos estén formalmente establecidos, ni de sus resultados o de la evaluación de éstos.

- Durante la visita del Comité de Pares Evaluadores se revisaron programas de estudios y evaluaciones rendidas por alumnos de distintas asignaturas. Se observó que los docentes son los únicos responsables de la formulación y la pertinencia de los instrumentos evaluativos. No se detectó existencia de mecanismos de revisión por parte de directivos de la Unidad que aseguren la calidad y pertinencia de los instrumentos. El Comité detectó preguntas de exámenes de asignaturas de especialidad no concordantes con los objetivos declarados por la carrera.
- La Universidad cuenta con un Reglamento General de Titulación y Graduación de la UVM.
- La tasas más bajas de progresión en la carrera se dan en las líneas de economía y cuantitativa (entre 35 y 40%). En el resto de las asignaturas los porcentajes de aprobación son superiores al 60%.
- Existe una plataforma tecnológica donde se registra la progresión de la estructura curricular de los estudiantes, con registro de notas, registro de actas, cierre e impresión de actas.
- La carrera menciona que cuenta con rúbricas, pautas de evaluación, matrices de ponderación, de acuerdo a los requerimientos de cada cátedra, los que son aplicados para evaluar el logro de resultado y el avance del proceso.
- Sin embargo, no hay evidencia de procedimientos formales y sistemáticos en la carrera de análisis de retención, aprobación y exigencia.

- A nivel institucional están definidos los programas de nivelación, acompañamiento y apoyo al éxito académico de los estudiantes. La carrera se alinea con estos y cuenta con el perfil inicial que busca nivelar las competencias de entrada de los estudiantes.
- En la reunión sostenida durante la visita a la carrera, los alumnos de cursos superiores criticaron la falta de ayudantías en asignaturas en ramos claves, así como la falta de tutorías para alumnos de segundo año en adelante.
- Las tasa de egreso promedio más altas de los alumnos de Ingeniería Comercial UVM se da a los 5,5 años (18%) y a los 6,6 años (14%).
- Las tasas de titulación promedio más altas de las cohortes son de 15% a los 5,5 años y 11% a los 6,5 años.
- Respecto a indicadores de egreso y titulación, no se observa la existencia de mecanismos formales y de aplicación sistemática para evaluar y controlar las tasas de progresión y finalización oportuna de los estudios con el objeto de gestionar medidas oportunas al respecto.
- La unidad realiza distintas actividades en el seguimiento de los titulados como encuentro anual de ex alumnos, charlas y seminarios. A nivel institucional y de la unidad existe una comunidad de egresados centralizada vía redes sociales (fun page de egresados de la carrera de Ingeniería Comercial, como también twitter oficial de la red de egresados). La carrera estima necesario incrementar este vínculo. En la encuesta de egresados, un 41% estaría de acuerdo con que el seguimiento es un proceso eficiente.

- La unidad cuenta con un Consejo Académico Empresarial compuesto por empresarios del sector socio productivo de la región, liderado por un docente de la Escuela de Negocios, creado hace algunos meses y que ha sesionado dos veces. El objetivo de esta iniciativa es recoger las necesidades del medio en torno a la formación profesional en el ámbito empresarial y de los negocios.
- La unidad participa en mesas de trabajo y comité regional ASIVA. Cuenta con 5 convenios de colaboración con el sector socio productivo para el desarrollo de prácticas. A través de estas instancias se recaba información de los alumnos en práctica y las áreas en que requieren mejorar su formación.
- La carrera se relaciona con posibles empleadores a través de la asignatura Seminario de Título donde los alumnos intervienen a modo de consultoría en una empresa real.
- No hay evidencia respecto al uso sistemático de información recabada a través de la vinculación con el mundo empresarial, ni de procesos formalizados de retroalimentación y mejora de su plan de estudio producto de estos contactos. Tampoco respecto al levantamiento sistemático de información de sus egresados y las competencias que presentan.
- No hay evidencia respecto a si la oferta de formación continua que ofrece la unidad nace de consultas realizadas al medio relevante, de manera sistemática y permanente. Tampoco del uso sistemático de información recabada a través de estas instancias para la mejora continua del plan y programas de estudios de la carrera.

- La UVM cuenta con una política de Vinculación con el Medio que tiene entre sus objetivos principales acercar a la UVM a los temas prioritarios y desafíos de la Región, retroalimentar el proyecto educativo de las Escuelas y Carreras, fortalecer la vinculación de la UVM con sus egresados, etc.
- No hay evidencia respecto a una política explícita ni sistemática para promover o asegurar la participación de docentes en actividades académicas que les permita mantenerse informados de los desarrollos disciplinarios y profesionales en el área. Tampoco hay información respecto a cómo la vinculación con el medio impacta o fortalece la función docente y si hay evaluación de ello, o si se considera en la evaluación académica.
- No se observan mecanismos formales para el desarrollo permanente de la carrera a través de vínculos eficaces con sectores relevantes externos. Tampoco se evidencia una política explícita para garantizar el acceso oportuno de docentes y alumnos a estas actividades, ni se constata evaluación de resultados de estas actividades.
- La investigación es incipiente y puntual en la unidad. No existe definición de políticas para orientar la investigación en la Escuela, ni definición de áreas prioritarias, ni mecanismos de evaluación de esta actividad. No hay por el momento una contribución sistemática y formal de estas actividades a la docencia, ni a tareas formativas.
- La carrera realiza actividades de extensión esporádicas, no enmarcadas en una política formal ni explícita. No aparece claramente definida el área de influencia de la unidad, más que la región de Valparaíso.

b) Condiciones de Operación

- La Unidad tiene una estructura organizacional adecuada que le permite desarrollar la operación de la carrera de manera segura respecto de las metas y objetivos propuestos.
- Se observa la existencia de mecanismos estructurados para la toma de decisiones, particularmente aquellos relativos a aspectos administrativos y financieros. Sin embargo, se detecta cierta insuficiencia en cuanto a la existencia de mecanismos de control del ejercicio docente, particularmente en cuanto a la producción y revisión de los instrumentos de evaluación.
- Los académicos que desempeñan las funciones directivas presentan preparación y experiencia adecuada para el ejercicio de sus funciones tanto académicas como de administración que son de su responsabilidad según la estructura organizacional de la Institución. Las responsabilidades están claramente descritas y son conocidas por aquellos que cumplen las funciones directivas.
- La revisión de antecedentes permite afirmar que algunos docentes han participado en la formulación de planes de estudio y en el desarrollo de algunos recursos académicos. Sin embargo, no se detectó evidencia que permita afirmar que los mecanismos sean formales ni estructurados.
- Se observó durante la visita la existencia de mecanismos de difusión y de comunicación de información eficaces, que permiten la coordinación entre los responsables de la operación administrativa y académica de la Unidad.
- Se constató que la Unidad cuenta con los recursos financieros adecuados para el ejercicio de su actividad académica y administrativa.

Se destaca que la Unidad cuenta con sistemas y procedimientos estructurados que materializan procesos de planificación financiera. Además, cuenta con el apoyo permanente y oportuno de la Dirección Finanzas de la Institución para la planificación financiera de cada año.

- La Unidad dispone de un cuerpo docente preparado respecto de los propósitos académicos de la carrera.
- La Unidad dispone de normas y mecanismos adecuados de incorporación y evaluación de sus académicos. Estos son pertinentes a los propósitos de la Unidad.
- Las reuniones con alumnos y egresados permitieron verificar que los mecanismos de evaluación docentes por parte de los estudiantes tienen efectos adecuados y oportunos.
- El Comité no detectó evidencia que permita afirmar la existencia de mecanismos sistemáticos de evaluación de la satisfacción de los docentes de la Unidad.
- La Unidad cuenta con personal administrativo, técnico y de apoyo preparado para el ejercicio operativo y para el desarrollo de la carrera.
- La Unidad cuenta con un sistema de perfeccionamiento docente desde el punto de vista pedagógico. La Unidad vela por que sus docentes completen programas de perfeccionamiento pedagógico, principalmente de la red Laureate.
- Sin embargo, no se detectó evidencia que permita afirmar que la Unidad disponga de programas o mecanismos estructurados que garanticen el perfeccionamiento de sus docentes en materias propias de la disciplina.

- La Unidad cuenta con espacio físico de biblioteca necesario para los alumnos. El campus Diego Portales cuenta con una biblioteca con espacio accesible a todos los estudiantes de la carrera. Sin embargo, no se observan instalaciones adecuadas para que los estudiantes puedan disponer de espacios comunes de lectura y de estudio.
- La sala de Biblioteca no ofrece posiciones con computadores para el uso de los estudiantes.
- El Comité comprobó la existencia de una iniciativa de ampliar el catálogo de libros y revistas de la disciplina. Esta iniciativa ya está en marcha y ha resultado en una provisión de libros y revistas digitales adecuada a los requerimientos del programa y a la cantidad de estudiantes de la carrera.
- Aún cuando la biblioteca cuenta con material bibliográfico actualizado, los programas de asignaturas no referencian debidamente al material bibliográfico. En efecto, se detectó que la mayoría de las asignaturas de especialidad no indican en sus programas el número o año de edición del material bibliográfico.
- La Unidad tiene a su disposición laboratorio con recursos informáticos especializados y en cantidad suficiente para el logro de los objetivos planteados en el plan de estudios. Los recursos informáticos son adecuados a los requerimientos del plan de estudios.
- La Unidad dispone de infraestructura y recursos de apoyo al proceso de aprendizaje: aula virtual y recursos multimediales.
- Los docentes preparan material didáctico. Sin embargo, no se detectó evidencia que permita afirmar que la Unidad dispone de mecanismos

formales y sistemáticos para garantizar la actualización y calidad del material que utilizan los docentes de disciplinas propias de la especialidad.

- La Unidad provee las facilidades necesarias para llevar a cabo prácticas profesionales, salidas a terreno, actividades de titulación, tesis o cualquier otra actividad contemplada en el plan de estudios. Sin embargo, los estudiantes entrevistados manifestaron cierta debilidad de la Unidad en cuanto a proveer prácticas de vacaciones.
- La Unidad cuenta con mecanismos de asistencia de carácter económico a sus estudiantes. Sin embargo, no se detectó evidencia que permita afirmar que existan mecanismos de apoyo u orientación psicológica o vocacional de los estudiantes.

c) Capacidad de Autorregulación

- La Unidad cuenta con declaración de misión y visión institucional que orienta su función académica y administrativa. El Comité de Pares destaca que el Perfil de Egreso de la carrera es coherente con la visión y misión de la Institución.
- La Unidad conoce el medio disciplinario en el cual se desenvuelve. Una fuente principal son los docentes externos que provienen del medio profesional. Sin embargo, no se detectó evidencia que permita afirmar que existan recursos organizacionales, procedimientos y acciones sistemáticas para mantener información actualizada de la disciplina.
- El Comité de Pares no detectó evidencia acerca de estudios de empleabilidad o del campo laboral.

- Se detectó evidencia que permite afirmar que la Unidad adhiere a la política de la Institución en cuanto a cautelar el equilibrio entre el número de alumnos que ingresan a la carrera y los recursos materiales y humanos disponibles.
- La evidencia detectada permite afirmar que la información entregada a la comunidad respecto de la carrera, es clara y expresa fielmente la realidad de la carrera.
- No se observó evidencia que permita afirmar que la Unidad disponga de procedimientos estructurados y formales para la resolución de conflictos al momento de adoptar decisiones.
- La Unidad cuenta con reglamentos claros tanto para los estudiantes como para su cuerpo académico. Estos reglamentos exhiben derechos y deberes, adecuadamente difundidos y están al alcance de todos los interesados.
- El proceso de autoevaluación de la carrera se desarrolló desde septiembre 2014 a enero 2015. Se desarrollaron 10 reuniones del comité de autoevaluación, tres con el comité asesor y una actividad de difusión.
- La participación de informantes clave en el proceso fue solamente a través de encuestas de opinión.
- Se denota falta de análisis crítico en la formulación de fortalezas y debilidades de la carrera. Parecen escasos los antecedentes utilizados para llegar a los juicios evaluativos, ya que, básicamente, las conclusiones de la evaluación de cada criterio se refieren a la opinión de

los miembros del comité de autoevaluación y a opiniones de los encuestados.

CONSIDERACIONES FINALES:

- Este Consejo, ha considerado cuidadosamente las observaciones de la Institución al informe del Comité de Pares Evaluadores, pero se decidió que no afectan las conclusiones del Consejo, ya que, en general, se refieren a materias incluidas en “los planes de mejora” del Informe de Autoevaluación.

POR LO TANTO,

9. Analizados la totalidad de los antecedentes señalados previamente, el Consejo de Acreditación del área de Administración y Comercio de la Agencia Acreditadora de Chile resuelve:

- a. Acreditar la Carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad de Viña del Mar, que conduce al título de Ingeniero Comercial y al grado académico de Licenciado en Ciencias de Administración de Empresas, impartida en la ciudad de Viña del Mar, en jornada Diurna y Vespertina y modalidad Presencial, por un plazo de **3 años**, que culmina el **11 de Mayo de 2018**.
- b. Que en el plazo señalado, la Carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad de Viña del Mar podrá someterse voluntariamente a un nuevo proceso de acreditación, en cuyo caso serán especialmente consideradas las observaciones transmitidas por este Consejo. Para tal

efecto deberá presentar la documentación correspondiente al menos 90 días antes del vencimiento de esta acreditación.



Sergio Thiers Silva

**DIRECTOR DE PROCESOS Y AUTOEVALUACIÓN
AGENCIA ACREDITADORA DE CHILE A&C S.A.**



Álvaro Vial Gaete

**DIRECTOR EJECUTIVO
AGENCIA ACREDITADORA DE CHILE A&C S.A.**