

DICTAMEN DE CERTIFICACIÓN N°863

Carrera de Ingeniería Comercial conducente al título profesional de Ingeniero (a) Comercial y al grado académico de Licenciado (a) en Ciencias de la Administración de Empresas
Universidad Tecnológica Metropolitana

La Agencia Acreditadora AcreditAcción, con fecha 29 de julio de 2024, dictaminó lo siguiente:

VISTOS:

Que la Agencia Acreditadora AcreditAcción es una agencia de acreditación fundada el año 2006; que la Agencia Acreditadora AcreditAcción se encuentra afiliada a INQAAHE, The International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education desde enero del año 2009; que la Agencia Acreditadora AcreditAcción se encuentra adscrita al CIQG, The CHEA International Quality Group desde octubre del año 2012; que la Agencia Acreditadora AcreditAcción es miembro de RIACES, Red Iberoamericana para el Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior desde marzo de 2018; que la Agencia Acreditadora AcreditAcción ha firmado convenios de colaboración con diversos organismos acreditadores de Europa, América y Oceanía; que en el marco de este proceso de evaluación se ha invocado el convenio suscrito entre la Agencia Acreditadora AcreditAcción y la Agencia Internacional de Calidad Educativa, AICE, con sede en México; que dicho convenio se encuentra vigente y establece las bases para el desarrollo de procesos de doble acreditación internacional para carreras y programas de IES chilenas y mexicanas; que la Agencia Acreditadora AcreditAcción ha desarrollado procedimientos y criterios para llevar adelante procesos de certificación y acreditación; que se tuvieron a la vista todos los antecedentes del proceso de certificación nacional y acreditación internacional de la Carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Tecnológica Metropolitana,

TENIENDO PRESENTE:

1. Que la Carrera de Ingeniería Comercial conducente al título profesional de Ingeniero (a) Comercial y al grado académico de Licenciado (a) en Ciencias de la Administración de Empresas de la Universidad Tecnológica Metropolitana, se sometió al proceso de certificación de carreras administrado por esta agencia.
2. Que con fecha 17 de noviembre 2023, la agencia aceptó la Orden de Compra N°5251-1158-SE23 para la realización de la acreditación de la Carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Tecnológica Metropolitana.

3. Que el informe de autoevaluación de la Carrera fue recepcionado en formato digital con fecha 26 de enero de 2024.
4. Que los días 29 y 30 de mayo de 2024, la Universidad recibió la visita remota (virtual) de un comité de pares externos designado por la Agencia y aceptado por la Institución.
5. Que con fecha 27 de junio de 2024 el comité de pares externos emitió un informe que señala las principales fortalezas y debilidades de la Carrera, teniendo como referentes de evaluación los Criterios de Acreditación para Carreras Profesionales y los propósitos declarados por la misma institución y su carrera.
6. Que dicho informe fue enviado a la Institución, para su conocimiento.
7. Que con fecha 11 de julio de 2024 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 al Consejo de Acreditación de Administración y Derecho de la Agencia los documentos de evaluación relacionados con este proceso para su conocimiento y análisis.
9. Que el Consejo de Acreditación de Administración y Derecho de la Agencia AcreditAcción analizó todos los antecedentes anteriormente mencionados con fecha de 29 de julio de 2024.

CONSIDERANDO:

Que los resultados de los procesos de autoevaluación y de verificación externa de la Carrera permiten identificar las siguientes principales fortalezas y debilidades, para cada una de las dimensiones de evaluación:

PRIMERA DIMENSIÓN: PROPÓSITOS E INSTITUCIONALIDAD DE LA CARRERA O PROGRAMA

La Escuela de Ingeniería Comercial de la Universidad Tecnológica Metropolitana, adscrita a la Facultad de Administración y Economía, demuestra coherencia entre los propósitos del programa y la misión institucional, con objetivos de gestión claros, verificables y articulados con el Plan de Desarrollo Institucional. A su vez, la implementación de un sistema de monitoreo dedicado al seguimiento de estos objetivos son indicador de un compromiso con

la mejora continua. Cabe mencionar que dicho plan estratégico institucional es a 5 años, y la Carrera lleva a cabo la gestión de desarrollo de propuestas a través del Plan Operativo Anual (POA) instrumento que le permite cumplir, controlar y corregir anualmente el Plan de forma oportuna.

La Carrera dispone de una reglamentación clara y completa que establece los derechos y deberes de los estudiantes y los docentes, los cuales son respetados y aplicados en beneficio de la comunidad académica. Además, se constata un fuerte sentido de pertenencia de la comunidad educativa hacia la Universidad, sello institucional y perfil de la carrera. Cabe destacar la valoración del egresado/titulado de Ingeniería Comercial UTEM por parte de empleadores.

En cuanto al perfil de egreso declarado por la Carrera, se pudo evidenciar que es ampliamente conocido y corresponde a las competencias genéricas y específicas requeridas para un profesional de la Ingeniería Comercial. A su vez, se observa que la Carrera cuenta con variados instrumentos de evaluación de resultados de aprendizaje y cumplimiento de perfil de egreso en forma micro y macro curricular y en diferentes niveles del Plan Académico: evaluación intermedia, evaluación de *Assesment*, asignaturas de A+S, Prácticas Introductorias y Práctica Profesional. Si bien la unidad evidencia coherencia en el perfil de egreso, se hace necesario fortalecer las habilidades blandas de los estudiantes, en relación a la seguridad y el desarrollo de autoconfianza en su desempeño profesional junto con reforzar, ampliar y certificar la habilidad comunicativa en el idioma inglés.

La Carrera posee ciclos formativos Científico-Tecnológico, de Especialización y Titulación que permite organizar adecuadamente el conjunto de Asignaturas del plan de estudios. Además, se constata la existencia de una Matriz de Competencias y mecanismos como rúbricas en las asignaturas integradoras y auditorías académicas que aseguran el seguimiento efectivo del perfil de egreso y del plan de estudio. Es preciso mencionar que la inclusión de un programa específico de inglés y otro enfocado en el desarrollo personal y social demuestra un compromiso con la formación integral del estudiante, preparándolos para un entorno globalizado y potenciando sus habilidades interpersonales. No obstante, se detecta la necesidad de ampliar las oportunidades de experiencias internacionales para enriquecer la formación de los estudiantes.

Respecto de la Vinculación con el Medio, la Institución en su conjunto cuenta con un lineamiento completo y la existencia de una Vicerrectoría de Transferencia Tecnológica y Extensión (VTTE) que garantiza una gestión eficiente de las actividades de vinculación, asegurando la coherencia y alineación con los objetivos institucionales. A su vez, en alineamiento con la política institucional, la carrera de Ingeniería Comercial ha desarrollado

una política específica de vinculación con el medio, lo que demuestra un compromiso claro con la integración con el entorno social y profesional. Esta política facilita acciones concretas y pertinentes para la formación de los estudiantes.

La Carrera dispone de plataformas y reportes anuales para el seguimiento de las actividades de vinculación, práctica que permite una revisión constante y ajustes necesarios para asegurar la efectividad y relevancia de estas iniciativas, por ejemplo, Plataforma de Gestión de Vinculación con el Medio (*SISAV*). Sin embargo, es necesario fortalecer alianzas y actividades con el sector empresarial y organizaciones para enriquecer la experiencia práctica de los estudiantes y mejorar su inserción laboral. Asimismo, aumentar la visibilidad y promoción de las iniciativas de vinculación con el medio, para mejorar la participación y el reconocimiento de la comunidad universitaria y su entorno.

SEGUNDA DIMENSIÓN: CONDICIONES MÍNIMAS DE OPERACIÓN

La carrera de Ingeniería Comercial cuenta con un estructurado sistema de gobierno, que incluye tanto a las autoridades como a sus cuerpos colegiados, favoreciendo la toma de decisiones. A su vez, posee una adecuada gestión docente, administrativa y de recursos necesarios para el logro del título o grado, respaldado por un conjunto de políticas institucionales.

La Unidad (que administra la Carrera) dispone de adecuados y suficientes recursos financieros comprometidos por la Universidad para el funcionamiento de la Carrera, existiendo un modelo de gestión presupuestaria institucional y normativa interna que establece los principales lineamientos para la correcta utilización de los recursos.

La Carrera muestra una activa participación de todos los estamentos (personal administrativo, docente y estudiantil) en su gestión, logrando un trabajo coordinado y la percepción de un buen ambiente laboral y académico, sello de su cultura organizacional compartido, lo que ayuda a facilitar la calidad educativa. Cabe destacar que la UTEM, aun cuando es una universidad estatal que se rige por una serie de normas y reglamentos, ha demostrado una rápida respuesta a situaciones cambiantes del medio. A su vez, dispone de una gama de sistemas de información y herramientas de gestión académica y administrativa, que facilitan el monitoreo efectivo de los procesos académicos y la gestión eficiente.

La Carrera cuenta con docentes que poseen grados de doctorado y magíster, como también académicos con experiencia en el mundo empresarial, lo que permite calibrar un compacto grupo de académicos que refleja un alto nivel de competencia académica y profesional. Es

importante tener presente que los diferentes Departamentos proveen de académicos a la Carrera.

La Institución dispone de políticas, normas y mecanismos formales y ampliamente conocidos de selección, contratación, evaluación, perfeccionamiento, promoción y desvinculación de académicos, aspectos que aseguran un proceso transparente que contribuye a mantener un alto estándar educativo.

Por su parte, la Carrera dispone de programas de perfeccionamiento pedagógico orientado a los académicos y actividades de desarrollo profesional lo que demuestra un compromiso con la mejora continua de la calidad docente y una vigencia en las actividades que desempeñan. No obstante, a objeto de apuntar a logros de mayor complejidad, es importante robustecer el incentivo, preparación y motivación a los docentes para participar en proyectos de investigación e integrar de manera continua esta práctica en el currículo, lo que podría ayudar a fortalecer la formación investigativa de los estudiantes de la Carrera.

La Carrera dispone de infraestructura e instalaciones apropiadas para el desarrollo de las actividades docentes. A su vez, se aprecia en las dependencias la existencia de recursos tecnológicos, como laboratorios computacionales y *software* especializados, los cuales potencian y enriquecen la experiencia educativa y preparan a los estudiantes para los desafíos que le presenta el mercado laboral.

Por su parte, la Carrera posee instancias de apoyo a los estudiantes a través de servicios de salud en varias especialidades médicas, enfermería y atención psicológica, elementos que recalcan el compromiso institucional y de la Carrera con el bienestar integral de los estudiantes.

La Institución en general y la Carrera en particular, poseen una rápida y efectiva adaptación a las plataformas de aprendizaje que están en línea, como también las herramientas digitales que complementan la enseñanza presencial. Se sugiere aprovechar los recursos disponibles para dictar asignaturas que el mercado necesita en la actualidad y que han emergido producto de los cambios (*IA*), como también incentivar a desarrollar proyectos de investigación donde participen los estudiantes, aprovechando el acceso y uso a los laboratorios especializados y fondos para investigaciones.

En relación con Participación y Bienestar Estudiantil, se pudo constatar que la Institución en que está inserta la Carrera facilita la organización y participación de sus estudiantes. Además, se visualiza que el aspecto de bienestar estudiantil del que se dispone, el cual está bien definido y estructurado, permite cubrir el apoyo y acompañamiento de los estudiantes de

manera integral desde que ingresan a la Carrera en áreas tales como: académica, psicológica, social, de salud y económica, legal y deportiva. Cabe destacar que los estudiantes que tienen además responsabilidades como madres o padres de familia cuentan con un conjunto muy completo de apoyos y ayudas. Sin embargo, se debe aumentar la difusión para aprovechar una mayor participación de los recursos de bienestar que posee la Institución y Carrera a objeto de lograr una mayor participación y beneficios de que disponen los estudiantes.

En Creación e Investigación Formativa por el cuerpo docente se evidencia un esfuerzo sostenido por parte de la Institución para fomentar la investigación y la creación académica a través de procesos, dispositivos e incentivos estructurados. Esto se refleja en los estímulos asignados por publicaciones y proyectos, lo que impulsa una producción de calidad y pertinente al contexto nacional e internacional. Además, se constata la incorporación de un Reglamento de Carrera Académica y la creación de una Vicerrectoría de Investigación y Postgrado que incentiva la investigación y creación, lo que refleja un compromiso institucional con el avance y la generación de conocimiento. A su vez, se observa la existencia de incentivos directos a la investigación como estímulos financieros y rebajas de carga horaria lo que hace factible la dedicación para lograr los resultados esperados en productividad. No obstante, es preciso lograr una mayor coordinación entre la Carrera y los departamentos para incentivar y preparar a los académicos a aumentar su productividad investigativa y aumentar la incorporación de los estudiantes a las iniciativas de investigación.

TERCERA DIMENSIÓN: RESULTADOS Y CAPACIDAD DE AUTORREGULACIÓN

La Universidad Tecnológica Metropolitana y la Carrera de Ingeniería Comercial poseen reglamentos y mecanismos que se encuentran alineados con el Sistema Único de Admisión del Consejo de Rectores de Chile (CRUCH) al cual la Institución se encuentra adscrita. Las normas y procedimientos de admisión se aplican sistemáticamente y son consistentes con el plan de estudio de la Carrera y se adaptan a las necesidades de los estudiantes al inicio del programa. Cabe destacar que la UTEM muestra un firme compromiso con la inclusión universitaria, lo que permite que un significativo número de jóvenes, con distintos talentos o en situaciones especiales, puedan acceder a la Educación Superior a través del ingreso directo.

La Carrera implementa diversos mecanismos para el apoyo y seguimiento de los estudiantes desde su ingreso. Entre ellos, se encuentra el Cuestionario de Factores de Retención (*CFR*), aplicado a los alumnos de primer año para identificar sus hábitos de estudio, orientación vocacional y salud física y emocional. Los resultados obtenidos se utilizan para priorizar y derivar a los estudiantes al Plan de Apoyo Estudiantil (*PAE*), que ofrece tutorías académicas,

apoyo psicosocial, apoyo de reforzamiento vocacional y talleres de hábitos de estudio. A su vez, a nivel institucional, la Carrera cuenta con el Mecanismo de Alerta Académica (MAAC) el cual le permite identificar tempranamente a los estudiantes que requieren apoyo académico y/o psicosocial, detectando posibles riesgos de deserción.

Por su parte, se observa que la Carrera ofrece apoyo y oportunidades a los estudiantes que están en riesgo de deserción, sea por causas académicas como no académicas. En caso de causas académicas, la Universidad permite la realización de cursos de verano o la repetición de exámenes para favorecer la progresión de los alumnos. Para causas no académicas, se realiza en primera instancia una entrevista personal en búsqueda de posibles soluciones o derivaciones a la Unidad correspondiente.

La Unidad cuenta con herramientas tecnológicas sistematizadas, confiables y oportunas que le permiten realizar un análisis completo de la deserción, retención, progresión, asignaturas críticas y tiempos de titulación de los estudiantes. A su vez, el portal “*MiUtem*” permite entregar un acceso directo vía web o móvil a los registros académicos, informando el desempeño de manera integral y con actualización en línea. Asimismo, la Carrera dispone de capacitación a los estudiantes para integrarse con éxito al mercado laboral, a través del taller *Ad Portas* y de diversas actividades de vinculación con el medio lo que aporta a las modificaciones al modelo educativo, plan de estudio y práctica profesionales. No obstante, establecer una alianza más sólida y estratégica con los egresados es todavía un importante desafío para la carrera.

La Unidad cuenta con propósitos claramente definidos y verificables, los cuales sirven de base para establecer metas y objetivos concretos de la Carrera. Además, define prioridades que orientan la toma de decisiones y se rige por principios que reflejan coherencia con la misión y visión de la Facultad y la Universidad.

La Carrera provee de información relativa a reglamentos, políticas y lineamientos del proceso formativo a los estudiantes con relación a evaluaciones, prácticas inductivas, prácticas profesionales, titulación, entre otros aspectos. Esta información se comunica a través de la plataforma institucional, correos electrónicos y redes sociales. Sin embargo, si bien, la Unidad considera la participación de los actores clave en la retroalimentación con relación al proceso formativo y en la actualización del plan de estudio, no se observa una participación de agrupaciones profesionales que pudieran tener impacto en el programa académico.

La Unidad cuenta con mecanismos de autorregulación que le permite avanzar en el constante proceso de mejora continua y tomar las medidas para una acción dinámica y proactiva. No obstante, se visualiza la necesidad de planificar y llevar a cabo a corto plazo la actualización

de los programas de asignatura del plan de estudio de acuerdo con el Modelo Educativo del año 2023.

La Carrera presenta su plan de mejoras como una herramienta integral que abarca la gestión, planificación, seguimiento y retroalimentación con el objetivo de abordar las debilidades identificadas durante el proceso de autoevaluación de la Carrera con la finalidad de lograr una mejora continua y garantizar la calidad educativa. Además, este plan de mejoras ha llevado a cabo un análisis exhaustivo de las fortalezas y debilidades detectadas, identificando acciones de mejora pendientes, así como medidas para abordar las deficiencias identificadas del proceso de acreditación 2014-2018 con el propósito de definir y consolidar las áreas de mejora a trabajar en futuras certificaciones y/o acreditaciones.

RECERTIFICACIÓN

Respecto de este punto, en esta nueva evaluación externa, se pudo observar que la Carrera ha realizado, en general, las acciones necesarias para avanzar en la superación de las debilidades detectadas en el proceso de acreditación anterior.

Una debilidad detectada en el proceso anterior y que presenta un avance óptimo dice relación con los propósitos estratégicos, evidencias de desarrollo significativo de la investigación e implementación de una propuesta educación continua para sus titulados.

La Unidad ha avanzado de manera óptima en cuanto a la instalación con suficiente fuerza del sello tecnológico en sus egresados y titulados.

Pese a los esfuerzos realizados por la Carrera su avance es solo parcial en relación a la actividad de investigación y a que los docentes dispongan de suficientes oportunidades de perfeccionamiento disciplinario.

Una debilidad superada de manera aceptable hace referencia a la tasa de empleabilidad de la Carrera.

SE DICTAMINA:

Conforme a lo emanado de la evaluación externa y a las alternativas de certificación vigentes, la **Agencia AcreditAcción certifica a la Carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Tecnológica Metropolitana, impartida en modalidad presencial y en jornada diurna en el Campus Providencia, por un período de seis años (6) años, desde el 29 de julio de 2024 y hasta el 29 de julio de 2030.**

SEGUIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN Y RENOVACIÓN POSTERIOR DE LA MISMA:

En el marco de los procesos de mejora continua y como parte de la función coadyuvante de las agencias acreditadoras, se solicita que la Carrera de Ingeniería Comercial, envíe lo siguiente:

- En plazo establecido de 90 días desde la recepción de este dictamen, la Carrera de Ingeniería Comercial debe enviar a la Agencia su plan de mejoramiento actualizado, el que deberá incorporar las oportunidades de mejora y recomendaciones señaladas en este dictamen. Este plan de mejoramiento actualizado debe incorporar, a lo menos, indicadores de logro para cada oportunidad de mejora o recomendación, responsable (s), costo estimado en pesos chilenos y fuente del financiamiento, estos dos últimos en caso de que la debilidad o recomendación requiera de financiamiento para su superación.
- En el plazo establecido de 24 meses, desde la fecha de este dictamen, la Carrera de Ingeniería Comercial debe enviar a la Agencia un primer informe de seguimiento intermedio, con información del estado de avance de su plan de mejoramiento, con detalles del cumplimiento de las metas establecidas en dicho Plan.
- En el plazo establecido de 48 meses. Desde la fecha de este dictamen, la Carrera de Ingeniería Comercial debe enviar a la Agencia un segundo informe de seguimiento intermedio, con información del estado de avance de su plan de mejoramiento, con detalles del cumplimiento de las metas establecidas en dicho Plan. Este segundo informe debe contener los avances del primero.

La Agencia proporcionará a la Carrera un formato para el envío de los informes previamente indicados.

En el caso de que la Carrera de Ingeniería Comercial cumpla con el envío de los informes de seguimiento intermedio, la Carrera podrá optar a un proceso abreviado para la posterior renovación de su certificación.

ACREDITACIÓN INTERNACIONAL:

En el marco del convenio de doble acreditación suscrito entre AcreditAcción y AICE, este último organismo reconoce el resultado obtenido y le confiere a la Carrera la Acreditación Internacional por el mismo período certificado nacionalmente. Dicho reconocimiento

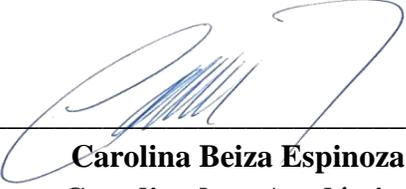
quedará registrado en el Certificado de Acreditación Internacional que complementa este dictamen.

Para garantizar la continuidad de su certificación, la Carrera de Ingeniería Comercial deberá solicitar a la Agencia la renovación de su certificación al menos ciento veinte (120) días antes del vencimiento de su actual certificación/acreditación, establecido en este dictamen.



José Miguel Rodríguez
Presidente
AcreditAcción





Carolina Beiza Espinoza
Coordinadora Académica
AcreditAcción

