

ACUERDO DE ACREDITACIÓN N° 69

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

**Sedes Santiago, Iquique, Antofagasta, Viña del Mar, Los Ángeles,
Puerto Montt, Temuco, Concepción, Valdivia y La Serena**

SEPTIEMBRE 2011

ACUERDO DE ACREDITACIÓN N° 69

Carrera de Ingeniería Comercial

Universidad Santo Tomás

En la sesión del Consejo de Acreditación del área de Administración y Comercio de la Agencia Acreditadora de Chile, de fecha 15 de Septiembre de 2011, la Comisión acordó lo siguiente:

TENIENDO PRESENTE:

1. Que la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Santo Tomás 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 Informe de Autoevaluación de la carrera de Ingeniería Comercial de fecha 02 de Mayo de 2011.
4. El Informe del Comité de Pares Evaluadores realizado como consecuencia de la visita efectuada entre los días 06 al 09 de Junio de 2011.
5. Los comentarios de fecha 22 de Agosto de 2011, emitidos en documento del Vicerrector de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Santo Tomás, en respuesta al Informe de Visita de los Pares Evaluadores de la Agencia Acreditadora de Chile.

6. Las exposiciones del Decano de la Facultad de Administración de la Universidad Santo Tomás y del Presidente del Comité de Pares Evaluadores ante el Consejo de Administración y Comercio de la Agencia Acreditadora de Chile.

CONSIDERANDO

7. Que 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 Programa conducente al grado académico de Licenciado(a) en Ciencias de la Administración de Empresas y al Título Profesional de Ingeniero(a) Comercial cuenta con un perfil profesional de egreso explícito, coherente con la misión, fines y propósitos de la Facultad y de la Universidad. Tiene como rasgos distintivos su carácter generalista en el área de las ciencias de la administración y la formación valórica desde la perspectiva tomista.
- El plan diurno incluye, durante el primer año, asignaturas que pretenden fortalecer al alumno que ingresa en las materias de matemáticas, lenguaje oral y escrito y en la implantación de hábitos de estudios.
- El plan de estudios en su versión vespertina omite gran parte de las asignaturas orientadas a la formación del sello que intenta implantar la UST.

- El Plan de Estudios incluye todas las asignaturas profesionales propias de la carrera de Ingeniería Comercial, concentrándose en las materias de la especialidad de Administración.
- El contenido del plan de estudios es consistente con la formación del perfil de egreso que se ha fijado la Facultad, particularmente con la formación de carácter generalista, y se materializa en las asignaturas.
- Aunque el proyecto de la Facultad declara las competencias genéricas y específicas, no se constató en el programa de cada asignatura el detalle de mecanismos educativos específicos para el logro de las mismas por parte del estudiante. Sin embargo, la formulación del Sillabus de la asignatura detalla las actividades educativas orientadas al logro de los conocimientos específicos.
- La descripción clara de contenidos se asegura gracias a la descripción del Sillabus de la asignatura. Sin embargo, no se observa especificidad en cuanto a que este sea autosuficiente para explicar con absoluta claridad el grado o nivel de dominio del conocimiento o de la competencia genérica asociada a la asignatura.
- Los métodos y la duración de los cursos son suficientes para el logro de los conocimientos específicos de la carrera, aun cuando se detecta una insuficiencia menor en cuanto a proveer formación práctica asociada específicamente con empresas PyME.
- La institución cuenta con mecanismos suficientes de evaluación de los métodos de aprendizaje. Estos incluyen el control directo de las actividades por parte de los Directores de Escuela, las encuestas de evaluación de docentes que responden semestralmente en forma anónima los estudiantes y que es coordinada por la Dirección de Aseguramiento de Calidad, la encuesta anual de evaluación de la docencia que deben responder los docentes y es coordinada por la

Dirección de Control de Gestión, los Exámenes Nacionales, controlados por la Dirección de Procesos de Aprendizaje de la Vicerrectoría Académica y, además, el estudio de seguimiento de estudiantes realizado por la última Dirección mencionada.

- La organización cuenta con recursos organizacionales adecuados para realizar la actualización curricular. Sin embargo, no se observa la existencia específica de procedimientos estructurados para la actualización del plan de estudios.
- La Facultad de Administración ha formulado un manual que rige los distintos procesos de admisión de la carrera de Ingeniería Comercial. Este está disponible en todas las sedes para conocimiento de los postulantes.
- Estos criterios no guardan suficiente concordancia con las exigencias del plan y programa de estudios. Al respecto, una particularidad importante es el puntaje de admisión PSU mínimo exigido.
- La universidad se hace cargo de esto último al incluir en el primer año los cursos de reforzamiento indicados anteriormente.
- Los mecanismos de evaluación de la progresión del estudiante permiten comprobar el logro de los objetivos del plan de estudios.
- Las Escuelas ofrecen mecanismos de apoyo al estudiante para mejorar las cifras de aprobación de asignaturas tales como ayudantías extraordinarias y el apoyo de los centros de aprendizaje. Además la institución ha implementado mecanismos de apoyo on-line que permiten al estudiante mantener comunicación con el profesor de la asignatura. Respecto de esto último y de la clase presencial, los alumnos y egresados han manifestado su satisfacción en cuanto al apoyo y disposición de los docentes.

- La institución ha desarrollado un Manual de Inducción al docente, de carácter transversal a todas las carreras, que contiene la descripción del proyecto educativo de la Universidad y los mecanismos, procedimientos y recursos de apoyo para ejercer la docencia. El proceso de contratación del docente incluye un programa de inducción de tres días. Sin embargo la Facultad no participa en este proceso.
- Además, la UST ofrece un Diplomado en Pedagogía para la Educación Superior (gratuito), que, aunque no obligatorio, está disponible para los profesores que no tengan experiencia en pedagogía.
- La institución cuenta con indicadores adecuados de desempeño para medir el resultado de los procesos formativos.
- Entre estos se destacan los Exámenes Nacionales. Estos están orientados a detectar la calidad de la docencia, en el sentido de medir la uniformidad de desempeño entre las distintas sedes y el nivel de adquisición de competencias por parte del alumno en la asignatura específica. La institución ha establecido niveles mínimos de aprobación. Sin embargo, debe señalarse que estos exámenes no se realizan en forma permanente para las asignaturas de especialidad, lo que representa una debilidad importante en cuanto a la progresión del estudiante. El Decano presentó evidencia que la UST se ha hecho cargo de esta observación a través de la NORMATIVA PROCESO DE EXAMINACIÓN NACIONAL Versión 2011-2, de agosto de 2011, documento oficial de la Vicerrectoría Académica, que establece la realización de procesos de Examinación Nacional semestrales a las asignaturas de especialidad a partir del segundo semestre de 2011. Esta normativa es posterior a la visita de los Pares Evaluadores.

b) Condiciones de Operación

- La institución evidencia consistencia en sus políticas organizacionales. Sus condiciones operativas son claras y conocidas por todos los estamentos. Los mecanismos de información responden a las políticas institucionales y satisfacen los requerimientos para un adecuado funcionamiento.
- La institución aparece como centralizada en la toma de decisiones, lo que permite la estandarización de la calidad de la enseñanza ya que facilita, si bien en caso alguno puede garantizar, que se unifiquen con efectividad métodos, sistemas, procesos e infraestructura que posibilita la enseñanza y el aprendizaje.
- La Facultad cuenta con organismos colegiados. Uno es el Consejo Nacional de Carrera, con atribuciones consultivas en materias académicas de la carrera, que se reúne una vez al año, y está integrado por el Decano y los Directores de Escuela.
- El otro es el Comité de Carrera que se constituye en las sedes, con un rol asesor del Director de Escuela local en materias académicas y presupuestarias.
- Hay estatutos y normativas claras y de público conocimiento, lo que permite a la Facultad de Administración realizar su misión y a las Escuelas impartir docencia de manera adecuada. Estos estatutos contribuyen al logro de los propósitos de la carrera.
- La Facultad tiene una estructura adecuada para ejercer la toma de decisiones en su ámbito de responsabilidad. Sin embargo, la organización matricial de la UST puede provocar problemas entre el Decano y las autoridades administrativas de las sedes.

- Las Escuelas cuentan con mecanismos apropiados para el logro de sus objetivos. Entre estos están los procesos de control y revisión que se derivan del modelo de gestión presupuestaria de la carrera, las evaluaciones docentes, los informes sobre los exámenes nacionales y el Consejo Nacional de Carrera. Además, la Facultad tiene instalada la práctica de autoevaluación dentro de su cultura organizacional.
- La Facultad cuenta con un estamento de alta dirección cualificado e idóneo para el desempeño eficaz y eficiente de las funciones necesarias para el desarrollo y sustentación de la carrera. Estas funciones están claramente definidas y son de pleno conocimiento de los directivos.
- Los Directores de Escuela demuestran tener la preparación adecuada y experiencia respecto de la operación académica y administrativa local.
- La Facultad cuenta con los mecanismos y procedimientos de gestión financiera que permiten realizar control de gestión y detectar posibles problemas que arriesguen la estabilidad de la carrera.
- El cuerpo docente se compone de un reducido número de académicos de planta y una cantidad importante de docentes externos.
- Los académicos de planta realizan tanto labores de docencia como administrativas, como coordinación de prácticas profesionales, coordinación de áreas temáticas, de recursos educativos y de extensión.
- Todos los docentes de la carrera tienen título profesional y demuestran adecuada experiencia en las asignaturas que imparten. Sin embargo, en algunas Escuelas los alumnos consideran que hay diferencias de calidad entre los docentes de planta y los externos, que serían de menor calidad académica.
- El modelo formativo tiene como fortaleza el hecho que la docencia esté muy ligada al mundo real, lo que es coherente con el objetivo de

formación orientada al “desempeño efectivo en niveles medios de la empresa” según expresan los rectores de sedes.

- La Facultad y las Escuelas tienen medios adecuados para la evaluación del desempeño de los académicos de jornada completa. Esto se hace mediante la Evaluación de Desempeño de docentes de planta y la Evaluación que llevan a cabo los estudiantes. El sistema está claramente definido, es conocido por los académicos y abarca la evaluación de actividades propias del desempeño docente y las actividades asignadas. Sin embargo, no cubre la evaluación de competencias, lo que es revisado de forma indirecta en los exámenes nacionales, los que no tienen la frecuencia necesaria en las asignaturas de especialidad.
- Existen políticas y procedimientos de gestión de recursos humanos estructurados que, en el caso de los docentes, consideran la selección, el reclutamiento, la capacitación y el perfeccionamiento que la propia institución ofrece.
- Sin embargo, hay una debilidad en la categorización de los docentes y no se aprecian políticas en relación a la formulación de una carrera docente.
- La Facultad, en su Plan Estratégico 2011-2015, pretende fortalecer el desarrollo de los docentes de planta a través de iniciativas como estimular su participación en asesorías de empresas, implementar programas de desarrollo y mayor relación con los docentes externos.
- En general, la infraestructura relativa a espacios físicos comunes, servicios de aseo y salas de clases es adecuado.
- En cada sede hay bibliotecas que cuentan con instalaciones, equipos tecnológicos, personal calificado y procesos técnicos que facilitan el

acceso a la información. Cuenta con una dotación bibliográfica básica para atender a los requerimientos de los usuarios. Sin embargo, no se observa integración en línea entre el sistema informático de biblioteca y el sistema central administrativo, lo que limita la revisión de estadísticas de uso por parte del personal de bibliotecas de las sedes.

- Hay procedimientos claros y establecidos para la adquisición, mantención, revisión y actualización de las instalaciones y recursos necesarios para la enseñanza. Un elemento importante para esto es el Modelo Presupuestario que determina el proceso de generación del presupuesto anual.

c) Capacidad de Autorregulación

- Los objetivos educacionales de la carrera se especifican claramente en el perfil de egreso mediante una descripción de las competencias genéricas y específicas que se buscan.
- Los objetivos son conocidos y compartidos por los actores. Sin embargo, en regiones, los alumnos entrevistados por los pares evaluadores expresaron que la carrera debe acercarse más a la realidad de las empresas del medio y “no ser tan teórica”. A su vez, los entrevistados reconocieron la buena formación en las asignaturas más importantes de la especialidad.
- La Facultad conoce el medio en el cual se desenvuelve. Mantiene información actualizada y pertinente del desarrollo de la disciplina y la profesión. Promueve la publicación de sus docentes en el Informe de Área de Negocios, publicado por la UST, que consigna artículos de actualidad disciplinaria.

- La Facultad y las Escuelas tienen información acerca del campo ocupacional. Sin embargo, en la visita de los pares evaluadores no se pudo advertir que esa información se produzca desde formas sistemáticas de búsqueda. No se observan instancias estructuradas de comunicación con el medio empresarial en los lugares donde se ubican las Escuelas. De esta situación dieron cuenta las entrevistas con alumnos, egresados y empleadores.
- La Facultad y las Escuelas tienen instrumentos para conocer el estado de avance de sus propósitos. Sin embargo, esta comisión está de acuerdo con lo expresado por los pares evaluadores, en cuanto a que se debe avanzar en la aplicación de algunos de estos, especialmente en el caso de los exámenes nacionales de las asignaturas de especialidad.
- Respecto de esto último, en el Plan Estratégico 2011-2015 se hacen cargo de las debilidades que reconocen.
- Las decisiones se basan en información válida y confiable de las condiciones en las que se desarrolla la carrera. Esto se evidencia en los ajustes al plan curricular, los procesos de admisión y la incorporación a la planta de personas con una alta calificación académica.
- Hay procesos, plataformas tecnológicas y documentación impresa que consigna información clara y completa a los usuarios, tanto internos como externos a la Facultad de Administración. Sin embargo, hay ciertas insuficiencias menores en sistemas informáticos en línea respecto de su integración y rendimiento.
- Los derechos y deberes de docentes y alumnos se encuentran debidamente reglamentados y se difunden en forma pública. Además, los reglamentos se aplican en forma consistente y sistemática.

POR LO TANTO,

8. 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 por **3 años**, a partir de esta fecha, la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Santo Tomás, que conduce al título de Ingeniero Comercial y al grado académico de Licenciado en Ciencias de la Administración de Empresas, impartida en las sedes de Santiago (Diurna y Vespertina), Iquique (Diurna), Antofagasta (Diurna y Vespertina), Viña del Mar (Diurna), Los Ángeles (Diurna), Puerto Montt (Diurna), Temuco (Diurna), Concepción (Diurna), Valdivia (Vespertina) y La Serena (Diurna), en modalidad presencial.

- b. Que en el plazo señalado, la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Santo Tomás 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.



Pablo Baraona Urzúa

**PRESIDENTE
AGENCIA ACREDITADORA DE CHILE A&C S.A.**



Álvaro Vial Gaete

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