



**Informe de Certificación
Ingeniería Comercial
Universidad Católica Silva Henríquez**

enero, 2023

Índice

I.	INTRODUCCIÓN.....	2
II.	EVALUACIÓN	5
A.	APOYO INSTITUCIONAL.....	5
B.	PLAN DE ESTUDIOS.....	7
C.	INDICADORES DE PROGRESIÓN	10
D.	CUMPLIMIENTO DEL PERFIL DE EGRESO	12
E.	CUERPO DOCENTE	14
F.	CAPACIDAD DE AUTORREGULACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO	17
III.	CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS DE MEJORA.....	18
IV.	CONSEJO DE EXPERTOS.....	20
V.	ANEXOS: HITOS DEL PROCESO	21

I. INTRODUCCIÓN

En el marco de los procesos de certificación, Qualitas ha adoptado una concepción integradora de calidad, incorporando en su evaluación de programas una perspectiva balanceada entre nociones basadas en el control interno y el externo, la evaluación de procesos y de resultados. Esta perspectiva asume como supuesto que la rendición de cuentas (hacia el exterior) y el mejoramiento continuo (interno) se pueden articular y complementar sobre la base de la confianza, el compromiso y la comprensión entre ambos enfoques.

Es importante precisar que este modelo de evaluación y certificación de la calidad se ha desarrollado a partir de la experiencia de Qualitas, conduciendo procesos de acreditación y más tarde de certificación de programas por más de 14 años. En base al conocimiento adquirido, hemos podido identificar y priorizar aquellos criterios que permiten evaluar la calidad de un programa desde una perspectiva académica, centrada en la disciplina y horizonte profesional o laboral, y no solamente en aspectos administrativos.

En este contexto, el modelo de evaluación de la calidad de Qualitas se basa en los criterios de evaluación definidos por CNA-Chile para carreras profesionales, carreras profesionales con licenciatura y programas de licenciatura, vigentes hasta mayo de 2018. Sin embargo, luego de un exhaustivo análisis de dichos criterios, se ha logrado integrar y reformular aquellos que permiten mostrar de mejor manera el nivel de calidad de un programa de estudios. Estos criterios son: plan de estudios, indicadores de progresión, cumplimiento del perfil de egreso, cuerpo académico y apoyo institucional.

En este modelo de evaluación, la calidad se concibe como un proceso continuo de progresión incremental en los distintos criterios que se entrelazan, en los cuales los programas pueden desarrollarse y mejorar. La evaluación que se realiza tiene un carácter integral, con énfasis en los procesos y en el impacto de los resultados de los programas en la formación de los y las estudiantes. El proceso culmina con la emisión de un certificado de Qualitas, al que se adiciona este informe académico con los argumentos que sustentan la decisión de certificación, el que incluye sugerencias específicas de mejora y propuestas formuladas por el

comité de expertos de Qualitas. Se han definido los siguientes tres tramos de certificación, que asumen que los niveles superiores contienen lo establecido en los precedentes: satisfactorio, consolidado y destacado:

Satisfactorio: se aprecia existencia de mecanismos internos para el aseguramiento de la calidad de diversa índole, que dan cuenta de un proyecto educativo con las condiciones básicas para su funcionamiento. Se recomienda a los programas que se ubican en este nivel, que se presenten a una nueva evaluación externa en un plazo no mayor a 3 años, con un seguimiento a mitad de este periodo.

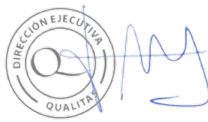
Consolidado: se evidencia uso y aplicación de mecanismos internos de aseguramiento de calidad, de diversa índole, que dan cuenta de un proyecto educativo sólido. Se recomienda a los programas que se ubican en este nivel, que se presenten a nueva evaluación externa en un plazo no mayor a 5 años, con un seguimiento a mitad de este periodo.

Destacado: se evidencia pertinencia y efectividad en la aplicación de mecanismos internos de aseguramiento de calidad de diversa índole, lo que da cuenta de un proyecto educativo robusto, con sustentabilidad y proyección de desarrollo en el tiempo. Se recomienda a los programas que se ubican en este nivel, que se presenten a nueva evaluación externa en un plazo no superior a 7 años, con un seguimiento a mitad de este periodo.

No obstante, en algunas ocasiones los programas se encuentran en un proceso intermedio entre dos tramos, al que hemos denominado y reconocemos como “en vías de”. En estos casos, se aproximan a un tramo superior con la sugerencia de que vuelvan a realizar un proceso de evaluación externa en un plazo más acotado. Se recomienda no hacer equivalentes los resultados de este proceso de certificación con los resultados de acreditación, ya que el foco y objetivo de la evaluación de estos dos procesos es distinto. En el caso de los procesos de certificación de Qualitas, los años sugeridos son solo una orientación para planificar un nuevo proceso de evaluación externa y dar cuenta de los avances de la carrera; y no pretenden de manera alguna, constituirse en el indicador de un “ranking” para comparar programas.



El actual proceso de certificación conducido por Qualitas tiene un carácter reservado y Qualitas no difunde sus resultados, en contraste con los resultados de acreditación de los procesos regulados por la Ley 20.129, en los cuales era obligatorio hacerlo. Entendemos que estos procesos forman parte del sistema interno de aseguramiento de la calidad de cada institución y de su mejora continua.



Judith Scharager Goldenberg
Directora Ejecutiva
Agencia Qualitas

II. EVALUACIÓN

A. APOYO INSTITUCIONAL

La Universidad Católica Silva Henríquez (UCSH) es una institución acreditada por 4 años en las áreas de Pregrado, Gestión Institucional y Vinculación con el Medio (20-10-2021 al 20-10-2025). La misión de la UCSH es contribuir a la sociedad, a través del desarrollo integral de sus estudiantes y su aporte en los ámbitos de juventud, educación y desarrollo humano, mediante una docencia, investigación, innovación, creación y vinculación con el medio de calidad, en concordancia con su ideario formativo salesiano. Esta misión institucional se refleja en el compromiso que adquieren con sus estudiantes desde que ingresan a la institución, quienes en un porcentaje importante se beneficia de la política de gratuidad. En coherencia con su misión, la UCSH cuenta con distintos programas de admisión inclusiva tanto con recursos propios como el Programa Propedéutico, así como también con financiamiento público como el Programa de Acompañamiento y Acceso Efectivo a la Educación Superior (PACE).

El Programa de Fortalecimiento de los Aprendizajes es la entidad encargada de aplicar una prueba diagnóstica a todo estudiante nuevo previo al inicio de clases para informar a la carrera, a partir de los resultados obtenidos la necesidad de nivelación. La institución cuenta con diversos sistemas para apoyar a estudiantes, entre los que destacan: la Unidad de Fortalecimiento Académico (UFA), a la cual son derivados/as estudiantes con riesgo académico; Centro de Estudios y Atención a la Comunidad (CEAC), que provee de atención psicológica a estudiantes que lo requieran, y; el Dispositivo de Apoyo Psicológico (DAPSI) que comenzó a funcionar durante la pandemia para estudiantes con requerimientos de apoyo emocional y psicológico.

Relacionado con la gestión, el Sistema Informático (SIUCSH) provee de apoyo a las unidades académicas con el registro, almacenamiento y procesamiento de la información derivada de los procesos de admisión, proceso de matrícula, seguimiento de la progresión académica

y situación financiera de los estudiantes. A través de este mecanismo también opera el sistema de biblioteca y los portales web.

La UCSH cuenta con una política explícita y formal de vinculación con el medio y ha creado el Sistema de Seguimiento y Evaluación de Iniciativas de Vinculación con el Medio (SISE), lo que permite realizar seguimiento y evaluar el impacto de las actividades que realiza. Dentro de la vinculación con el medio institucional, existe la figura de un Consejo Consultivo, que, en el caso de Ingeniería Comercial, se implementó en el año 2020 y ha sesionado una vez por año desde entonces.

Otra instancia de vinculación con el medio, son las actividades de Aprendizaje y Servicio (A+S), que es una estrategia progresivamente aplicada en las actividades curriculares de Ingeniería Comercial. A través de A+S las Escuelas se vinculan con socios comunitarios para establecer actividades que respondan a las necesidades de ambas partes; un ejemplo de esto es la práctica intermedia desarrollada en el nivel 600 de la carrera de Ingeniería Comercial.

El ámbito de investigación es un aspecto incipiente en la institución, aspecto que se ve reflejado en la Escuela de Ingeniería Comercial. Si bien la UCSH no se encuentra acreditada en el área de investigación, es un desafío que en el mediano plazo tendrán que enfrentar. La consolidación de la investigación en la UCSH es parte de su Plan de Desarrollo Estratégico 2021-2025. Teniendo esto presente, el Consejo de Qualitas considera que el apoyo institucional otorgado a la carrera de Ingeniería Comercial no es suficiente para alcanzar esta meta.

Cada Escuela de la UCSH tiene un Plan Anual de Trabajo (PAT) (construido en noviembre de cada año), que se depende del plan estratégico de su Facultad y el Plan de Desarrollo Estratégico institucional. El PAT tiene asignado un presupuesto para cubrir sus actividades programadas que es revisado y corregido en coordinación con la Dirección de Planificación y Desarrollo (DIPLADES).

En general, el Consejo de Expertos de Qualitas valora positivamente todo el apoyo institucional con el que cuenta la carrera de Ingeniería Comercial. Se destacan los esfuerzos de la UCSH por sistematizar y formalizar sus apoyos, pues esto último da cuenta de una consistencia entre su actuar y la misión declarada. No obstante, el apoyo relacionado a la consolidación de la investigación en la carrera es un aspecto que se debe revisar y fortalecer.

B. PLAN DE ESTUDIOS

La carrera de Ingeniería Comercial de la UCSH es conducente al grado de Licenciado/a en Ciencias de la Administración de Empresas y al Título Profesional de Ingeniero/a Comercial. Su plan de estudios tiene una duración de 10 semestres, se imparte tanto en jornada diurna como vespertina, y su modalidad es presencial. La carrera pertenece a la Escuela de Administración y Economía, que a su vez es parte de la Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y Económicas.

Respecto a su historia, la carrera de Ingeniería Comercial de la UCSH inició sus actividades académicas en el año 1992. Desde entonces, ha pasado por renovaciones en su plan de estudios en los años 1997, 2003, 2007, 2010 y 2019. En la actualidad, hay dos planes vigentes: el plan de estudios 2010 que tuvo su última cohorte de ingreso en el año 2018, y el plan de estudios 2019 que tuvo su primera cohorte de ingreso en dicho año. Entre los cambios realizados en el plan de estudios destaca la alineación al modelo basado en competencias adoptado a nivel institucional y la actualización a partir de las demandas del sector productivo y empresarial. Esto último se ve plasmado, por ejemplo, en la incorporación de temas de sustentabilidad relacionados al ámbito social y ambiental. El Consejo de Expertos de Qualitas valora positivamente los cambios en el plan de estudios, pues el plan de estudios 2019 se encuentra más fortalecido y actualizado que el anterior. Adicionalmente, es relevante resaltar que su diseño contó con una amplia participación de actores internos y externos a la institución.

El plan de estudios 2019 se estructura a partir de tres ejes disciplinarios: gestión de las organizaciones y las personas; economía y finanzas; y marketing y emprendimiento. Adicionalmente, contempla un eje de formación general y otro de habilidades transversales que se relacionan con las herramientas digitales, idioma inglés, competencias matemáticas y habilidades directivas. El plan de estudios cuenta con una práctica intermedia en el nivel 600 y una práctica profesional en el nivel 1000. En este último nivel, también se encuentra la asignatura Juego de Negocios, que al momento de la evaluación aún no había sido diseñada debido a que su implementación debiese comenzar en el año 2023. El Consejo de Expertos de Qualitas recomienda cautelar que esta actividad efectivamente tribute al perfil de egreso y que sea especialmente coherente con las competencias asociadas al sello salesiano de la institución. Tanto el grado de Licenciado/a como el Título Profesional se obtienen una vez aprobadas todas las actividades curriculares. Si bien se trata de un plan de estudios que se encuentra bien encaminado, debido a que aún no ha sido implementado en su totalidad, no hay evidencias que den cuenta de su consolidación.

En cuanto al perfil de egreso de la carrera de Ingeniería Comercial de la UCSH, el Consejo de Expertos de Qualitas considera que este es el punto más importante de revisar dentro del criterio de plan de estudios. Se trata de un perfil de egreso complejo que, por lo tanto, resulta difícil de cumplir. A modo de ejemplo, se plantea que quienes egresen participarán en la toma de decisiones estratégicas de la organización en la que trabajen, aspecto que se considera que sobrepasa las competencias de un/a recién egresado/a. En esa línea, la sugerencia es que revisen el perfil de egreso con el objetivo de simplificar ciertos aspectos disciplinares.

Por otro lado, el perfil de egreso también contempla componentes valóricos, que son coherentes con el sello salesiano de la UCSH, y que guardan relación con tener una mirada solidaria, socialmente responsable y comprometida con el bien común. La carrera cuenta con distintas actividades curriculares que contribuyen al desarrollo de este aspecto del perfil de egreso, por ejemplo, la práctica intermedia. No obstante, existe el importante

desafío de evidenciar que estudiantes y egresados/as efectivamente adquieran el sello salesiano.

La carrera de Ingeniería Comercial UCSH adhiere a la Política de Vinculación con el Medio Institucional. Entre las actividades de Vinculación con el Medio de la carrera se encuentran webinars, ciclos de reflexión, charlas, congresos, talleres y consultorías. Adicionalmente, cabe mencionar que se ha ido progresivamente implementando metodologías de aprendizaje + servicio (A+S) en algunas de las actividades curriculares de la carrera de Ingeniería Comercial UCSH. Como ya se ha mencionado en este informe, el plan de estudios contempla una práctica intermedia y otra profesional. La primera ya ha sido implementada y consistió en realizar una consultoría a emprendimientos con bajos recursos ubicados en el barrio donde está situada la Casa Central de la UCSH. Los mecanismos de vinculación con el medio que han ido progresivamente desarrollando en el plan de estudios se valoran positivamente, en cuanto son coherentes con el sello salesiano que la UCSH busca desarrollar en sus estudiantes.

En relación con la infraestructura, la carrera se ubica en la Casa Central de la UCSH, que se encuentra en la comuna de Santiago Centro. Las y los estudiantes de ambas jornadas tienen acceso a bibliotecas, Campus Virtual, salas de clases, laboratorios, talleres, aulas de computación, instalaciones deportivas, auditorios y salas de eventos. La carrera cuenta con licencias de Microsoft Office, N Vivo, Atlas ti, SPSS, Stata; además, durante el proceso de formación se utilizan softwares libres tales como R Studio y Python. Se considera que la infraestructura y equipamiento es adecuado para la correcta implementación del plan de estudios. No obstante, en las encuestas de opinión proporcionadas por la carrera, hay un porcentaje importante de estudiantes que considera que la institución no dispone de recintos y servicios de alimentación suficientes y apropiados para el número de estudiantes, por lo que, es relevante que la carrera profundice en este hallazgo para encontrar las causas detrás de dicha valoración y evalúe la posibilidad de mejorar los aspectos insatisfactorios, de parte del estudiantado.

C. INDICADORES DE PROGRESIÓN

La UCSH cuenta con reglamentos y mecanismos de admisión explícitos y conocidos, que son comunicados de manera oportuna a sus futuros postulantes. La admisión regular se realiza a través del Sistema Único de Admisión (SUA) con puntaje PSU o PTU, y la admisión especial requiere de una revisión de antecedentes académicos y motivacionales. Esta última es utilizada para aquellos postulantes que, entre otras cosas, provienen del programa Propedéutico UCSH, obtienen un cupo a través del PACE o vienen del extranjero.

Si bien los/as postulantes por admisión regular han disminuido significativamente con los años, la matrícula se ha mantenido estable con un promedio por cohorte de 79 estudiantes entre los años 2017 y 2020. En cambio, en relación a la admisión especial, tanto los/as postulantes como también matriculados/as han disminuido sostenidamente, por ejemplo, en el año 2017 había una matrícula de 42 y en el año 2021 de 4. En cuanto a la matrícula vespertina y diurna, la primera es significativamente más baja que la segunda. En el año 2021 había un total de 373 estudiantes regulares en la carrera de los que 71% correspondía a jornada diurna y 29% a jornada vespertina. También, es importante mencionar que en el año 2021 no hubo ingreso de estudiantes a la jornada vespertina. Frente a estos antecedentes, más que revisar la existencia de la jornada vespertina como sugirió el comité de pares en su informe, el Consejo de Expertos de Qualitas considera importante implementar mecanismos focalizados para aumentar la matrícula vespertina.

La Unidad de Acompañamiento Académico de la UCSH aplica de manera obligatoria pruebas diagnósticas a los/as estudiantes recién ingresados en comprensión lectora, matemáticas y ciencias básicas. A partir de los resultados que obtienen en estas pruebas, se implementan estrategias de apoyo, que son fundamentalmente mentorías, tutorías y talleres.

La UCSH, y en particular, la Escuela de Administración y Economía, cuenta con diversas estrategias de apoyo a la progresión de sus estudiantes. Una de estas es el Sistema de Alerta Temprana (SAT), que a mediados de cada semestre entrega a la escuela un listado de estudiantes que se encuentran en situación de posible riesgo académico, ya sea por bajas

calificaciones o una alta inasistencia a clases. Esta información es utilizada por la escuela para contactar a cada estudiante en riesgo para analizar su situación y, a partir de eso, realizar una derivación a algún tipo de apoyo como son el sistema de mentorías de los cursos con mayor reprobación, el programa PACE, Centro de Atención a la Comunidad (CEAC) y el Dispositivo de Acompañamiento Psicosocial (DAPSI). El Consejo de Expertos de Qualitas valora positivamente todos los apoyos que dispone la UCSH y la carrera para sus estudiantes. Una oportunidad de mejora es contar con apoyos diferenciados según modalidad de estudio, pues si bien se evidencia una equivalencia académica entre ambas modalidades tanto en metodologías, como contenidos y evaluaciones, el perfil y necesidades de estudiantes de jornada vespertina y diurna difiere y, por lo tanto, para que tengan las mismas oportunidades de éxito académico es relevante focalizar las estrategias de apoyo de acuerdo a sus particularidades.

Con relación a los indicadores de progresión de la carrera de Ingeniería Comercial, el Consejo de Expertos de Qualitas considera que las tasas de retención de primer año son positivas en general, pero se presenta una clara diferencia entre jornadas:

Cohorte	2016	2017	2018	2019	2020
Retención al primer año jornada diurna	89%	86%	85%	92%	93%
Retención al primer año jornada vespertina	72%	81%	69%	72%	73%

Lo anterior refuerza la idea de la importancia de implementar estrategias de apoyo focalizadas por jornada. Por otro lado, las tasas de retención total, a pesar de ser más bajas que las de primer año, son consistentes con los datos a nivel nacional.

El indicador que genera mayor preocupación al Consejo de Expertos de Qualitas son las tasas de egreso y titulación, que son las mismas, ya que en ambos planes de estudio

coexistentes el título se obtiene en paralelo al egreso. No obstante, las tasas de titulación y egreso presentadas corresponden únicamente al plan de estudios 2010, ya que el plan de estudios 2019 aun no llega a tal nivel de implementación:

Cohorte	2012	2013	2014	2015	2016
Tasa de egreso/titulación jornada diurna	45%	46%	36%	31%	2%
Tasa de egreso/titulación jornada vespertina	26%	40%	30%	36%	0%

En el plan de estudios 2019 se incorporan cambios que atienden al problema relacionado a las bajas tasas de titulación y egreso, por ejemplo, se elimina el seminario de grado. El Consejo de Expertos de Qualitas destaca positivamente que se haya atendido este problema a pesar de que aún no exista evidencia para verificar su impacto.

D. CUMPLIMIENTO DEL PERFIL DE EGRESO

La carrera de Ingeniería Comercial de la UCSH cuenta con distintos mecanismos de monitoreo del cumplimiento de su perfil de egreso. Uno de estos mecanismos son los hitos evaluativos que fueron implementados en el plan de estudios 2019 y son dos: uno en el nivel 400 y otro en el nivel 800. Asimismo, la práctica intermedia (nivel 600), práctica profesional (nivel 1000) y actividad curricular Juego de Negocios (nivel 1000) son consideradas instancias evaluativas que permiten monitorear el cumplimiento del perfil de egreso. No obstante, al momento de la evaluación no se había diseñado aun la actividad de Juego de Negocios, por lo que no es posible emitir un juicio sobre su tributación al perfil de egreso. En tercer lugar, la carrera cuenta con evaluaciones integrativas obligatorias al final de cada asignatura. El Consejo de Expertos de Qualitas considera que la Escuela cuenta con

todos los elementos necesarios para realizar un monitoreo progresivo del perfil de egreso. Sin embargo, hay elementos del perfil de egreso relacionados al sello salesiano institucional que no queda claro cómo están siendo medidos. Falta evidencia aún para evaluar el avance del plan de estudios y la progresiva adquisición de competencias por parte de las y los estudiantes. También, se sugiere una mejor definición acerca de la estructura o unidad que se encargará de analizar y difundir la información recopilada de los hitos con la finalidad de asegurar las horas suficientes dedicadas a esta labor.

En relación a la retroalimentación externa del plan de estudios, tal como se ha mencionado en otras secciones de este informe, desde el año 2020, ha estado en funcionamiento el Consejo Consultivo de la carrera. Dicho consejo está compuesto por el Director de Vinculación con el Medio UCSH, quien lo preside; el Coordinador del Área ALUMNI, quien ejerce como Secretario Ejecutivo; el Director de la Escuela; el Coordinador de Vinculación con el Medio de la Escuela; tres representantes de los titulados correspondientes a las cinco últimas cohortes; tres representantes de los socios estratégicos (empleadores); y dos representantes de los socios comunitarios (centros de prácticas).

Al momento de la evaluación este había sesionado dos veces y se evidenció, a través de las actas adjuntas, que en esta instancia se había analizado el perfil de egreso y el plan de estudios, por ejemplo, específicamente se había discutido la planificación de la práctica intermedia.

El Consejo de Expertos de Qualitas considera un aporte importante a la carrera la conformación de este Consejo Consultivo. Una oportunidad de mejora en relación a la retroalimentación del plan de estudios es encontrar mecanismos de seguimiento efectivo de sus egresados/as. Asimismo, sería importante tener una vinculación sistemática con empleadores y centros de prácticas. En las entrevistas sostenidas con estos últimos actores, si bien no hubo una participación representativa, mencionaban haber tenido una muy buena experiencia con los estudiantes en práctica de Ingeniería Comercial UCSH, pero que no volvieron a ser contactados por la carrera. Tener una mayor vinculación con empleadores y centros de prácticas no solo es fundamental para retroalimentar el plan de

estudios, sino que también para dar a conocer y posicionar la carrera a nivel nacional, así como también para establecer convenios que aseguren cupos para las y los estudiantes en los centros de práctica.

E. CUERPO DOCENTE

La UCSH cuenta con normativas que permiten regular la selección, contratación, perfeccionamiento, evaluación y renovación del cuerpo docente. El cuerpo académico de la carrera de Ingeniería Comercial de la UCSH está compuesto de 44 docentes. Un 20% tiene un contrato de jornada completa y es parte de la planta ordinaria y un 80% son docentes de planta especial. Los académicos de la planta especial suman un total de 3 Jornadas Completas Equivalentes (JCE) adicionales. Si bien llama la atención la cantidad de docentes de planta especial, este fue un tema abordado en las entrevistas donde se expresó que esto no les ha generado problemas, por ejemplo, de alta rotación docente. A nivel institucional existe un compromiso hacia la planta especial docente donde a aquellos que se mantienen realizando funciones académicas por más de tres semestres se les realiza un contrato indefinido. Esto ha facilitado y fortalecido el vínculo con las y los docentes en el tiempo, pues en promedio tienen una antigüedad en el programa de 4 años. En lo que corresponde a la formación académica y profesional de del cuerpo docente, 3 tienen el grado de Doctor/a, 17 tienen el grado de Magíster, 2 el grado de Licenciado/a y 22 el Título Profesional.

El Consejo de Expertos de Qualitas considera que la dotación, permanencia y calificación docente garantiza la implementación del plan de estudios. No obstante, no permite el desarrollo en otras áreas como la investigación. Si bien la UCSH no se encuentra acreditada en el área de investigación, por lo que, es pertinente que en la actualidad el foco esté puesto en la docencia, es relevante que la productividad sea un elemento central en la planificación de la carrera. Esto es algo que supera a la carrera, pues se trata de una posición que se debe asumir institucionalmente, que signifique también un apoyo institucional en el aumento de

la productividad científica. Es importante que las unidades académicas avancen en este aspecto, ya que la dimensión de investigación, creación y/o innovación es parte de los Criterios y Estándares de Calidad de CNA-Chile que se comenzarán a implementar a partir del 1 de octubre del año 2023.

Con respecto al perfeccionamiento y actualización docente, la UCSH tiene tres líneas de desarrollo en esta área: formación de postgrado, actualización académica y formación en docencia universitaria. En función al plan anual de trabajo de cada docente, su unidad académica los/as patrocina en su postulación a una formación de postgrado y es la Comisión de Personal Académico quien le asigna los fondos presupuestados. Estos fondos se presupuestan anualmente de acuerdo a la planificación de la Dirección de Docencia. En el año 2014 la UCSH, a través de convenios, logró que un número importante de académicos avanzara en su perfeccionamiento académico. No obstante, hace unos años se tomó la decisión de concentrarse en la atracción de docentes con grado de doctor, por lo que los fondos para la formación de postgrados de las y los académicos han disminuido. La actualización académica incluye la participación de docentes en postítulos, diplomados, cursos de especialización, pasantías, seminarios y otros. La asignación de fondos para estas actividades también se encuentra regulada por la Comisión de Personal Académico de la UCSH.

En cuanto al perfeccionamiento académico, las iniciativas son diseñadas e implementadas tanto a nivel institucional desde la Dirección de Docencia (DIDOC) y Dirección de Postgrado (DIPOS), como también a nivel de Facultad. Las capacitaciones son presenciales y virtuales, y se realizan principalmente una vez acabado el año académico. Se tratan de cursos y talleres de perfeccionamiento en los que pueden participar todos los y las académicas; en el caso de la carrera de Ingeniería Comercial el 50% de los/as docentes ha participado en jornadas de capacitación en los últimos tres años. Entre las capacitaciones en las que han participado se encuentra la de “Evaluación de los aprendizajes para una formación orientada por competencias”. Si bien en la entrevista con docentes se evidenció un fuerte compromiso con el modelo basado en competencias de la UCSH, un desafío para la carrera

es ampliar y profundizar la participación de sus docentes en este modelo para asegurar la correcta implementación de este.

En lo referente a la evaluación de las y los docentes, la UCSH cuenta con dos mecanismos. Uno de estos es la evaluación docente por parte de las y los estudiantes, que es transversal a todos quienes forman parte del cuerpo docente. El otro mecanismo es la Evaluación de Desempeño Docente, que aplica a docentes de planta ordinaria y planta especial en el caso de tener un contrato indefinido y más de 10 horas de docencia. La Evaluación de Desempeño Docente además de incluir la evaluación por parte de las y los estudiantes, contempla una autoevaluación y la evaluación del cumplimiento de responsabilidades y obligaciones acordadas con el Director de Escuela. Considerando que el 80% de las y los docentes se encuentran en la planta especial, ya sea con o sin contrato indefinido, pero su gran mayoría con menos de 10 horas de docencia, es importante que la carrera avance hacia otros tipos de evaluación para este grupo de docentes, por ejemplo, evaluación de pares.

En relación a la gestión de la carrera, esta cuenta con un Director de Escuela, así como también cuatro coordinadores que apoyan su gestión: Coordinador Académico/Habilidades transversales, Coordinadora Eje Gestión de personas y organizaciones, Coordinador Eje Gestión de Marketing y Emprendimiento, Coordinadora Eje de Economía y Finanzas. Las coordinaciones son entidades encargadas de la evaluación del plan de estudios y las actividades curriculares de sus respectivos ejes disciplinares. Adicionalmente, estas entidades cumplen un rol importante en la comunicación entre el equipo docente y la dirección de la Escuela. El Consejo de Expertos de Qualitas sugiere reforzar las coordinaciones por área disciplinar, con el objetivo de profundizar los mecanismos de aseguramiento de la calidad de la docencia. Esto último es fundamental por el alto porcentaje de profesores con jornada parcial, no obstante, también es necesario cautelar que no se produzca una sobrecarga en este grupo de docentes de planta, pues aquello podría obstaculizar su participación en otro tipo de actividades, por ejemplo, de investigación.

La principal instancia colegiada es el Consejo de Escuela que tiene la función de asesorar al Director de Escuela, que está compuesto por el Director de Escuela, dos académicos permanentes titulares o suplentes elegidos en representación de sus pares y un representante estudiantil. En las entrevistas con docentes, estos manifestaron que se reunían por área disciplinar para compartir experiencias y coordinar evaluaciones.

F. CAPACIDAD DE AUTORREGULACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Si bien es primera vez que la carrera de Ingeniería Comercial se presenta a una evaluación externa con fines de certificación, hay evidencia de evaluaciones externas del plan de estudios enmarcadas en el diseño del Plan de Estudios del año 2019. Como se mencionó en el apartado de Plan de Estudios, este proceso de evaluación significó cambios positivos en la actualización de la formación que se ofrece. El proceso de autoevaluación previo a esta evaluación externa con fines de certificación, comenzó hace más de un año y se enmarca dentro de la política de aseguramiento de la calidad de la UCSH. Este tuvo un carácter participativo y permitió identificar fortalezas y oportunidades de mejora que se encuentran plasmadas en el plan de mejora de la carrera de Ingeniería Comercial.

El Consejo de Expertos de Qualitas considera el plan de mejora de la carrera de Ingeniería Comercial, en general, es coherente con la evaluación externa realizada por los pares evaluadores. Además, resalta que se trata de un plan de mejora realista, factible de implementar y que incluye aspectos de una magnitud importante. Se sugiere incorporar acciones que guarden relación con el aseguramiento de la igualdad de condiciones de estudiantes de modalidad vespertina y diurna para avanzar exitosamente en sus trayectorias académicas. La revisión del perfil de egreso con la finalidad de simplificarlo es un componente que también se recomienda incluir. De igual modo, es importante instalar mecanismos para verificar que las y los hitos evaluativos efectivamente tributen al perfil de egreso de la manera en que se espera, con especial atención en el diseño de la actividad Juego de Negocios.

III. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS DE MEJORA

A partir de la evaluación realizada, se concluye que la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Católica Silva Henríquez se encuentra en el tramo en **vías de consolidación** en el continuo de calidad de Qualitas. Esto quiere decir que se trata de un proyecto educativo bien encaminado, con un plan de estudios sólido, pero que aún no cuenta con suficiente evidencia que permita dar cuenta del cumplimiento de su perfil de egreso.

Si bien se identifican oportunidades de mejora, distintos elementos como el cuerpo docente, hitos evaluativos y apoyo institucional permiten proyectar que los resultados serán favorables. Con relación a espacios de mejora, se sugiere que la carrera de Ingeniería Comercial se concentre en los siguientes aspectos:

- Revisar el perfil de egreso con el objetivo de simplificarlo, ya que en la actualidad hay elementos que son difíciles de cumplir por un/a recién egresado/a. También, es relevante generar evidencias que permitan dar cuenta de elementos del perfil de egreso relacionados al sello salesiano institucional. Si bien los hitos evaluativos son un avance importante en el seguimiento del cumplimiento del perfil de egreso, es relevante asegurar que efectivamente midan las competencias a las que tributan.
- Definir de manera clara la estructura o unidad que se encargará de analizar la información recopilada de los hitos evaluativos para así asegurar esta labor, así como también la toma de decisiones basadas en esta información.
- Implementar mecanismos focalizados en captar matrícula vespertina con el objetivo de revertir la situación actual, considerando que el 2021 no tuvieron matrícula vespertina.
- Implementar mecanismos que cautelen la igualdad de condiciones en estudiantes de jornada vespertina y diurna para asegurar trayectorias académicas exitosas en ambos grupos de estudiantes.

- Ampliar y profundizar la capacitación docente en el modelo basado en competencias adoptado institucionalmente entendiendo que es un componente central para la correcta implementación del plan de estudios.
- Potenciar las coordinaciones académicas por área disciplinar con la finalidad de asegurar la calidad de la docencia y la correcta implementación del plan de estudios.
- Implementar mecanismos de vinculación sistemática con empleadores y centros de práctica, no solo para retroalimentar el plan de estudios, sino que también para posicionar a la carrera en el escenario nacional.
- Conectado con lo anterior, se sugiere realizar un mayor seguimiento a las y los egresados de la carrera para retroalimentar el perfil de egreso.
- En último lugar, es relevante que la carrera de Ingeniería Comercial reciba apoyo institucional para desarrollar investigación considerando que la UCSH tendrá como desafío en el mediano plazo su acreditación en el área de investigación, siendo además la consolidación de la investigación parte de su Plan de Desarrollo Estratégico 2021-2025.

Se recomienda que la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Católica Silva Henríquez se presente a un nuevo proceso de certificación en un plazo no mayor a 4 años, esto es durante el segundo semestre del 2026; con seguimiento de los avances en el plan de mejoras y las indicaciones que se dan en este informe de certificación a la mitad de este periodo. La vigencia de esta certificación se extiende hasta enero de 2027.

IV. CONSEJO DE EXPERTOS

El Consejo de Expertos del área de Administración y Comercio de Agencia Qualitas, que se conformó para la certificación de la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Católica Silva Henríquez y, que suscribe la evaluación y sugerencias de mejora que se desarrollan en este documento, es el siguiente:

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'am', positioned above a horizontal line.

Alejandra Marinovic

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'cm', positioned above a horizontal line.

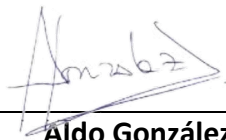
Carlos Molina

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'jms', positioned above a horizontal line.

Jose Miguel Sánchez

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'jf', positioned above a horizontal line.

Jorge Fábrega

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'ag', positioned above a horizontal line.

Aldo González

V. ANEXOS: HITOS DEL PROCESO

La carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Católica Silva Henríquez se presentó a proceso de certificación con Agencia Qualitas durante el año 2022. A continuación, se señalan los principales hitos del proceso:

Hito	Fecha
Primera propuesta de pares evaluadores	26 de abril de 2022
Segunda propuesta de pares evaluadores	5 de julio de 2022
Tercera propuesta de pares evaluadores	8 de agosto de 2022
Aprobación del comité de pares	8 de agosto de 2022
Entrega informe de autoevaluación	23 de junio de 2022
Primera reunión preparatoria comité de evaluación	10 de agosto de 2022
Segunda reunión preparatoria comité de evaluación	23 de agosto de 2022
Tercera reunión preparatoria comité de evaluación	31 de agosto de 2022
Entrevistas virtuales a actores claves de la carrera	6, 7 y 8 de septiembre de 2022
Entrega de informe de pares a la institución	13 de octubre de 2022
Observaciones de la institución a informe de pares	27 de octubre de 2022
Sesión Consejo de Expertos Administración y Comercio de Qualitas	29 de noviembre de 2022