

ACUERDO DE ACREDITACIÓN N° 287

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN
MARKETING**

CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DUOC UC

PADRE ALONSO DE OVALLE Y MELIPILLA

DICIEMBRE 2014

ACUERDO DE ACREDITACIÓN N° 287

Carrera de Administración de Empresas Mención Marketing

Centro de Formación Técnica DUOC UC

En la sesión del Consejo de Acreditación del área de Administración y Comercio de la Agencia Acreditadora de Chile, de fecha 29 de Diciembre de 2014, la Comisión acordó lo siguiente:

TENIENDO PRESENTE:

1. Que la Carrera de Administración de Empresas Mención Marketing del Centro de Formación Técnica DUOC UC, que conduce al título de Técnico en Administración de Empresas mención Marketing, se somete en forma voluntaria al sistema de acreditación de carreras administrado por la Agencia Acreditadora de Chile.
2. Los Criterios Generales de Evaluación para Carreras y Programas de Formación, conducentes al título de Técnico de Nivel Superior, sancionados por la Comisión Nacional de Acreditación.
3. El Acuerdo de Acreditación N° 22 de la Agencia Acreditadora de Chile, de fecha 02 de Diciembre de 2009, que acredita la Carrera de Administración de Empresas Mención Marketing del Centro de Formación Técnica DUOC UC por un plazo de 5 años.
4. El Informe de Autoevaluación de la Carrera de Administración de Empresas Mención Marketing del Centro de Formación Técnica DUOC UC, presentado con fecha 03 de Noviembre de 2014.

5. El Informe del Comité de Pares Evaluadores, realizado como consecuencia de la visita efectuada los días 17, 18, 19, 20 y 21 de Noviembre de 2014.
6. Los Comentarios, de fecha 23 de Diciembre de 2014, emitidos en documento del Director de la Escuela de Administración y Negocios de DUOC UC, en respuesta al Informe de Visita de los Pares Evaluadores 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 Perfil de Egreso ha sido definido de forma clara a partir de paneles de expertos y del análisis del campo ocupacional tanto en sus contenidos, como en sus competencias, habilidades y actitudes, dando origen al Plan de Estudios correspondiente.
- Existe consistencia entre dicho perfil, el currículo y las estrategias pedagógicas. Es coherente con la misión institucional y con la naturaleza y el proyecto académico de la Escuela.
- Sin embargo, al ser consultados los diferentes estamentos, se pudo constatar, diversos niveles de participación en relación a involucrarlos y hacerlos partícipes tanto del proceso de acreditación, como en la adaptación de nuevos programas de estudio que conforman el perfil de

carrera. A su vez, se detecta una insuficiente socialización de la malla curricular de la Carrera en ámbitos internos y externos.

- El Plan de Estudios, en virtud del proceso de elaboración del Perfil de Egreso, es consistente y responde de forma efectiva a los requerimientos del mundo laboral (Diccionario de Competencias Laborales). Los programas de las diversas asignaturas han sido elaborados de manera consistente con el Plan. En general, se evidencia un manejo sólido del enfoque de competencias.
- El Plan de Estudios tiene una orientación eminentemente práctica. La acentuación práctica del Plan de Estudios durante el período de formación facilita la integración de estudiantes a equipos de trabajo de carácter profesional y disposición favorable para adaptarse y manejar situaciones emergentes en su trabajo, lo que es muy valorado por los distintos empleadores consultados.
- El enfoque de formación basado en competencias permite generar mecanismos adecuados para evaluar la progresión de los estudiantes y el logro de los conocimientos previstos en el perfil de egreso. Se aplican evaluaciones periódicas, tanto individuales como grupales, principalmente prácticas, para establecer el avance en el logro de competencias.
- La Carrera cuenta con práctica profesional, vinculando a los alumnos con el entorno laboral y el medio social. Las prácticas tienen una metodología formal, que permite la retroalimentación entre la escuela y el medio.

- Los empleadores valoran el desempeño, la formación ética, proactividad, autonomía y la responsabilidad por parte de egresados, destacándolos en relación a estudiantes de otras instituciones.
- Debido a que el ingreso a la Carrera es abierto, el grupo de estudiantes que se integra a la Carrera presenta diferencias en su formación previa. Las brechas de conocimientos que se producen se abordan mediante acciones remediales por parte de la Carrera en las asignaturas de Nivelación Matemática, que abarca contenidos que son propios de la educación media y que no es necesario cursar si el examen inicial es aprobado con 70%. Además se evalúa Expresión Oral y Expresión Escrita.
- Al respecto, resulta relevante destacar que, si bien existe una socialización del plan de estudios con los docentes, y que hay espacio para que estos hagan sugerencias, hace falta una metodología de trabajo periódica que asegure una participación más activa y orgánica del estamento docente, y del medio externo en este aspecto de la gestión institucional.
- Los métodos aplicados son apropiados y suficientes para que los estudiantes adquieran las competencias que se han definido para la Carrera.
- La duración de los cursos es suficiente para el logro de las competencias que integran el Plan de Estudios. Además de los tiempos asignados formalmente para actividades de taller, los estudiantes tienen la posibilidad de utilizar equipamiento y laboratorios en tiempos adicionales, en espacios especialmente implementados para esas funciones.

- El Perfil de Egreso y la Malla Curricular fueron actualizados en el período 2008-2011 donde se pretendió reforzar el propósito de empleabilidad de los estudiantes, incorporando certificaciones institucionales por módulos e incrementando las posibilidades de adquisición de competencias comunicacionales. Para cada competencia del Diccionario de Competencias de la carrera se diseña un conjunto de experiencias de aprendizaje que permiten al alumno avanzar de modo progresivo, desde los niveles más básicos de la competencia.
- Las asignaturas de la malla cuenta con un conjunto de documentos normativos que establecen con claridad sus objetivos y metodologías propias. Este conjunto de productos instruccionales, que orientan y apoyan el logro de los aprendizajes de una asignatura, se ha denominado Maleta Didáctica y facilita la labor educativa del docente y el logro de los aprendizajes por parte de los alumnos.
- Asimismo, dada la evolución hacia la segmentación de las áreas de Marketing en las empresas, se refuerza la línea de la especialidad de Marketing mediante la inclusión de asignaturas tales como: Taller de Agencia Publicitaria, Marketing Directo, Segmentación de Clientes, Administración de Cartera de Clientes, Análisis CRM, Fidelización.
- En el periodo 2011-2012 se reactualizó el Perfil de Egreso y el Plan de Estudios con el objetivo de reforzar el sello de formación integral basada en principios cristianos. Se pretendía, además, subsanar las posibles brechas de competencias, inaugurando un mecanismo de titulación llamado Portafolio de Título cuyo objetivo es evidenciar el logro de las competencias clave de la carrera por parte del alumno y su reflexión respecto al dominio de las mismas.

- La Carrera cuenta con mecanismos de evaluación aplicados a los estudiantes que permiten la evaluación progresiva y extensiva de las competencias adquiridas en las asignaturas y la aplicación de exámenes transversales para una misma competencia o unidad de competencia, donde alumnos de diferentes sedes y secciones se someten a evaluaciones equivalentes. Esta metodología busca medir la progresión de los estudiantes y el logro de los objetivos planteados en el Plan de Estudios.
- Hay preocupación por la continuidad de los alumnos dentro de la Carrera. En segundo año la retención oscila entre 70 y 85%. La deserción de estudiantes se debe, mayoritariamente, a razones económicas. El segundo motivo de deserción corresponde a motivos personales o vocacionales, que corresponde a estudiantes que ingresan sin conocer bien su orientación vocacional y deben retirarse. En menor grado, existen algunos casos de bajo rendimiento académico.
- El modelo presenta una estrategia de articulación que permite una transición razonable entre las Carreras de continuidad para la carrera de Ingeniería en Marketing.
- A nivel académico, la plataforma Blackboard pone a disposición de los estudiantes, desde ejercicios, lecturas y evaluaciones para preparar las materias con diversos grados de profundidad, hasta sistemas de sesiones especiales de estudio o recuperación de clases que puede disponer cada director de carrera según sus necesidades.
- Los productos instruccionales son migrados a la plataforma de modo que al inicio de cada semestre, los estudiantes pueden acceder a los recursos que corresponde a las asignaturas que se encuentra cursando.

- Por otro lado, se cuenta con la posibilidad de hacer programación de exámenes extraordinarios de segunda oportunidad para determinadas asignaturas transversales y/o programación de Temporadas Académicas Especiales. Ello se traduce en impartir asignaturas en Temporada Académica de Verano, durante el mes de enero, o Temporada Académica de Invierno, durante el mes de agosto.
- La Carrera aplica mecanismos de evaluación docente, como la realizada por los alumnos, evaluación jerárquica, realizada por las autoridades, efectividad docente, en la que se analiza el logro de los aprendizajes que alcancen los alumnos, reflejado en la tasa de aprobación de los exámenes transversales en las asignaturas que el docente imparte semestralmente, y, por último, la contribución del docente al modelo educativo de DUOC UC.
- La institución cuenta con un sistema y mecanismos de información, con registros computarizados del proceso de enseñanza-aprendizaje. De manera complementaria, los alumnos cuentan con información vía intranet para acceder a ver notas, material de apoyo a la enseñanza, información financiera, sistema de mensajería profesor-alumno, etc. Este registro de información permite disponer de importantes datos estadísticos para evaluar avances y comparaciones cuando sea necesario y con la combinación de variables que se requiera.
- Si bien la Carrera declara no contar con un sistema propio de seguimiento sistemático de egresados, expresa en el informe de autoevaluación que la institución dispone de diversos sistemas de apoyo para el seguimiento de egresados y titulados.
- Sin perjuicio de lo anterior, se apreció la necesidad de contar con un sistema de mayor formalización y profundidad de seguimiento de los

egresados, manteniendo una relación estable y periódica. A su vez poder contar con información estadística precisa y definida del universo de egresados tales como: Situación laboral, remuneraciones, tipos de contratos, tipos de empleo, estabilidad laboral y períodos de inserción laboral.

- Una de las fortalezas de la Carrera es la relación del cuerpo docente con el medio profesional. Es política de la institución tener profesores vinculados al mundo profesional en la disciplina que enseñan y en el cual se desempeñarán los egresados del programa, esto permite a los estudiantes acceder a experiencias que se relacionan directamente a la asignatura.
- Esta vinculación hace posible que los estudiantes tengan la oportunidad de participar en actividades profesionales por invitación de los docentes. La vinculación profesional también facilita el proceso de prácticas, en base a las relaciones establecidas con el sector laboral. En este sentido es interesante observar que un 89,7% de los docentes además de impartir clases, se desempeñan en áreas laborales afines.
- No obstante lo anterior, falta un proceso de sistematización de esta actividad. En algunas sedes realizan la tarea en forma diferente, tratando de mejorar esta relación de vínculo con empresas e instituciones.

b) Condiciones de Operación

- La Carrera tiene una estructura organizacional de nivel central, dependiendo funcionalmente de la Dirección de Escuela. La Escuela, cuenta con instancias que operan en forma periódica y que se orientan a

asegurar la transversalidad. Estas son: Consejo de Escuela, en el cual se revisa el avance de los planes de trabajo anuales y temas estratégicos; Consejos de Línea que corresponden a las líneas disciplinares o de especialidad, Consejo Consultivo Académico cuyo objetivo es generar un espacio de participación activa de los docentes de la escuela.

- Además está el Consejo Empresarial formado por representantes de empresas o instituciones relacionadas con la disciplina; de carácter consultivo para validar y verificar las actualizaciones necesarias de implementar en planes y programas.
- Los estatutos y normas en este contexto permiten que la Carrera se organice adecuadamente asegurando la homogeneidad en los procesos y productos, a la vez que se facilita la relación entre la unidad y sus distintos estamentos.
- La institución es sólida en sus políticas organizacionales. Sus condiciones operativas son claras y conocidas por los diferentes estamentos. Los mecanismos de información y participación responden a una cultura de servicio, dando respuesta a los requerimientos para un apropiado funcionamiento.
- Existe un manejo financiero centralizado que da respuesta a los requerimientos de las diversas actividades académicas que demanda la Carrera, asegurando una apropiada distribución y uso racional de los recursos.
- Existen mecanismos apropiados para el desarrollo del presupuesto y se lleva un control presupuestario que hace posible, no solamente la

marcha planificada de la Carrera, sino también situaciones menores de imprevistos y cambios.

- La Carrera cuenta con un equipo de gestión y un cuerpo académico de excelencia, con conocimientos prácticos de la disciplina y del campo laboral. La calidad de los mismos es altamente apreciada por los diferentes estamentos consultados, destacando su gran compromiso con los estudiantes y la institución.
- En reuniones del Comité de Pares con docentes, estos manifestaron conformidad en la relación contractual part-time con la Institución, ya que, al estar trabajando en la industria, esta les permite una mayor libertad de acción.
- Existe participación y comunicación de los docentes de la Carrera, particularmente a nivel de sugerencias y recomendaciones para la mejora de procesos y procedimientos. Los estudiantes tienen fácil y rápido acceso y comunicación con docentes y directivos de la Carrera. Se constata que existe un positivo clima laboral entre los docentes / institución / estudiantes.
- Los estudiantes reconocen y destacan el compromiso y dedicación de sus directivos y la buena disposición de todos los profesores hacia ellos. Los alumnos reconocen que sus profesores están siempre disponibles para recibirlos y ayudarlos a resolver los problemas y desafíos planteados.
- Los titulados manifiestan haber tenido y seguir teniendo buenas relaciones con sus profesores y con los directivos de la Carrera.

- La dotación y dedicación del equipo de profesores es suficiente para cumplir con las necesidades de docencia de asignaturas teóricas y prácticas del Plan de Estudios.
- Como ya se ha señalado, se evidencia el compromiso de los académicos para con su trabajo y su institución. Al mismo tiempo, también se constata el compromiso de la institución para con la formación de académicos.
- El cuerpo docente de la Carrera tiene calificaciones académicas, especializaciones y experiencia profesional adecuadas para el ejercicio de sus funciones.
- La institución utiliza un sistema de gestión docente que contempla el reclutamiento, la selección, contratación, evaluación, capacitación y categorización de los docentes.
- Los docentes se jerarquizan como profesor auxiliar, profesor instructor y una categoría especial de profesor adjunto.
- La selección de profesores se realiza de acuerdo a la necesidad de vacantes de la sede y sobre la base de un perfil docente definido por asignatura en cada carrera a través del Programa Instruccional de Asignatura, que contempla características de la impronta del Docente DUOC UC y de la formación y experiencia requerida por la especialidad y por la asignatura.
- Por otro lado, la Carrera cuenta con un equipo de personal administrativo que es evaluado positivamente por todos los estamentos de la Carrera, lo que facilita y potencia el trabajo académico de los profesores.

- La dotación de recursos materiales es suficiente en cantidad para atender a los estudiantes de la Carrera. Asimismo, la calidad del equipamiento y las instalaciones es apropiada para satisfacer sus demandas.
- En lo que respecta a salas de clases para los aspectos teóricos, la Carrera dispone de diversas salas especializadas para atender la docencia, con dotación de equipamiento adecuada. Las salas que se ocupan para laboratorios de computación están dotadas del equipamiento en número y calidad suficiente.
- En materia de tecnología, la Institución ha invertido de manera de poner a disposición de alumnos y funcionarios un equipamiento totalmente actualizado. Se cuenta con software de amplia utilización en el mundo laboral.
- En cuanto a recursos de biblioteca la institución cuenta con un Servicio de Bibliotecas que conecta las instalaciones de las Sedes. El desarrollo del sistema de bibliotecas se basa en los estándares académicos formales definidos por las escuelas en las maletas didácticas de cada asignatura, lo que permite homogenizar el servicio, asegurar la calidad y contar con los recursos necesarios en las sedes en que se dicta la carrera, para el logro de los perfiles de egreso declarados. Con el objeto de ampliar el acceso a material bibliográfico de los alumnos de la carrera, existe un acuerdo de préstamo recíproco de libros, entre DUOC UC y PUC que posibilita a los estudiantes el acceso a la biblioteca de ambas instituciones.
- La Carrera interactúa con otras Sedes cuando los estudiantes requieren materiales no disponibles localmente. Existen servicios anexos de

reciente implementación en algunas sedes, tales como préstamos de novelas, películas, tabletas.

- Las sedes visitadas mantienen equipamiento actualizado y su política de renovación es suficiente para que alumnos y profesores tengan elementos de apoyo acorde a las exigencias de su operación.
- Existen mecanismos formales para la adquisición de material bibliográfico cuando los títulos se encuentran descatalogados, no disponibles en el mercado, o cuando la Escuela decide la actualización de los títulos, de acuerdo a los programas instruccionales de las asignaturas. La cantidad de títulos se establece en función de criterios de demanda y uso, registrados en el software de gestión de las bibliotecas.

c) Capacidad de Autorregulación

- Están claramente definidos los propósitos de la Carrera de Técnico en Administración de Empresas mención Marketing. Están expresados en forma de metas y objetivos verificables en el perfil de egreso de la carrera y desglosados en los programas instruccionales de las asignaturas. Los propósitos son compartidos por todos los miembros de la Carrera y se difunden en diversas instancias a toda la comunidad.
- Los propósitos y objetivos de la Carrera orientan de manera efectiva y clara las decisiones que se adoptan en la unidad académica, permitiendo que las actividades que se emprenden proporcionen un resultado consistente y académicamente satisfactorio.

- La Carrera conoce cabalmente el medio laboral en que se inserta. Este conocimiento se mantiene actualizado ya que se preferencia a aquellos profesores que imparten docencia y realizan actividades de trabajo profesional, de manera que están continuamente realimentando hacia el ámbito académico las innovaciones y avances de la disciplina.
- La Carrera mantiene información actualizada acerca del desarrollo de la disciplina y del campo ocupacional. La unidad conoce el medio en que se desenvuelve y usa esta información para actualizar el plan de estudios si es necesario.
- Producto de los permanentes cambios y evolución del macro y micro entorno, la Carrera mantiene una actitud flexible frente a los avances de la industria, proclive a actualizar los contenidos de los programas de estudio.
- La Carrera está consciente de los avances de su actividad de formación y conoce el grado en que está logrando sus propósitos. De la misma manera, se tienen presente las fortalezas y debilidades del proceso académico, existiendo un plan de mejoras al respecto. La estrategia institucional de mejora continua proporciona planes de acción y las vías de correcciones de las debilidades y aspectos a mejorar.
- Las decisiones que se adoptan en la Carrera están basadas en información válida y confiable acerca de las condiciones en que se desarrolla el Plan de Estudios, y los aspectos administrativos.
- Existen procedimientos adecuados y conocidos para organizar y llevar a cabo los procesos relativos a toma de decisiones en los distintos niveles de operación.

- Estudiantes y egresados declaran que las motivaciones principales para ingresar a DUOC UC y a la carrera serían, en general, el prestigio y marca y la recomendación de terceros. Los estudiantes y egresados son los principales promotores de la carrera y la institución.
- La información que se entrega a los potenciales estudiantes y postulantes a la Carrera es adecuada, completa y fidedigna con respecto a las características de los procesos académicos y de la formación, siendo expresada a través de campañas corporativas del Centro de Formación Técnica en general.
- La institución lleva a cabo un proceso de difusión de Carreras planificado con suficiente anticipación. La publicidad y difusión de la Carrera es adecuada, Todos los estamentos conocen de manera clara y fidedigna los servicios de la unidad.
- Existe una reglamentación completa de los derechos y deberes de académicos y estudiantes que regula el funcionamiento y los procesos propios de la gestión del Centro de Formación Técnica. Ellos están contenidos en un Reglamento que está a disposición de la comunidad institucional, con normativas sobre los derechos y deberes de los alumnos y docentes para regular los diversos aspectos de la vida estudiantil, las cuales son comunicadas por medios diversos tales como sitio web, agenda del estudiante y otros. No obstante ello, se observa que tanto estudiantes como docentes no están en pleno conocimiento de los reglamentos.
- El proceso de autoevaluación se ha realizado con bastante acuciosidad e integrando a los diversos estamentos en la formulación de opiniones y datos específicos de cada uno de ellos. Se ha Identificado fortalezas y

debilidades de la Carrera. Finalmente, ha establecido un Plan de Mejoramiento de las debilidades identificadas.

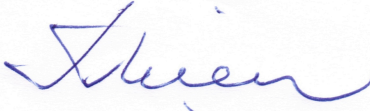
- Directivos, docentes, estudiantes, egresados/titulados y empleadores participaron en las encuestas para el desarrollo del informe. Se recogió información desde todos los sectores y se completaron los cuestionarios de acuerdo con las recomendaciones y formularios de la Comisión Nacional de Acreditación. No obstante lo anterior, se observa que algunos docentes y alumnos declaran no haber participado y en desconocimiento del proceso general de autoevaluación.

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 la Carrera de Administración de Empresas Mención Marketing del Centro de Formación Técnica DUOC UC, que conduce al título de Técnico en Administración de Empresas Mención Marketing, impartida en la ciudad de Santiago (Padre Alonso de Ovalle y Melipilla), en jornada Diurna y Vespertina, y modalidad Presencial (Jornada Diurna) y Semipresencial (Jornada Vespertina), por un plazo de **5 años**, que culmina el **29 de Diciembre de 2019**.
- b. Que en el plazo señalado, la Carrera de Administración de Empresas Mención Marketing del Centro de Formación Técnica DUOC UC 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.**