

ACUERDO DE ACREDITACIÓN N° 288

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN

MARKETING

INSTITUTO PROFESIONAL DUOC UC

**SEDES SANTIAGO (ANTONIO VARAS, MAIPÚ, PLAZA NORTE,
PLAZA OESTE, PLAZA VESPUCIO, PUENTE ALTO, RENCA Y SAN
BERNARDO), VIÑA DEL MAR Y CONCEPCIÓN**

DICIEMBRE 2014

ACUERDO DE ACREDITACIÓN N° 288

Carrera de Administración de Empresas Mención Marketing

Instituto Profesional 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 Instituto Profesional DUOC UC 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° 12 de la Agencia Acreditadora de Chile, de fecha 02 de Diciembre de 2009, que acredita la Carrera de Administración de Empresas Mención Marketing del Instituto Profesional DUOC UC por un plazo de 5 años.
4. El Informe de Autoevaluación de la Carrera de Administración de Empresas Mención Marketing del Instituto Profesional 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 18 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

- La carrera Administración de Empresas Mención Marketing cuenta con un Perfil de Egreso definido de acuerdo al modelo basado en competencias que se ha dado la institución.
- Se pudo constatar que existe una adecuada correlación entre el Plan de Estudios aprobado el año 2012 y vigente actualmente, con los objetivos propuestos en el respectivo Perfil de Egreso.
- Asimismo, se observa coherencia entre la declaración del Perfil de Egreso y el modelo educativo institucional. De igual forma, están dadas las condiciones para la práctica de una retroalimentación de dicho Perfil de Egreso, principalmente por la vinculación que existe entre la institución y el mundo productivo y empleador de los egresados.
- La Institución se adscribe al enfoque de competencias en el diseño de sus programas de estudio. Consecuente con ello, el Plan de Estudio de

la carrera está organizado por competencias que el alumno debe alcanzar a medida que avanza en el programa. La institución mantiene un diccionario de competencias en que detalla cada una de ellas.

- De acuerdo con este enfoque, las competencias se desarrollan en niveles crecientes de complejidad y autonomía, es decir, en la medida que el alumno progresa en el currículum debe ir participando en experiencias formativas que van de menor a mayor complejidad.
- Desde el año 2013, el proceso de creación y actualización del plan de estudio, CAPE, considera un proceso estandarizado, integrado y estructurado de desarrollo curricular. Asimismo, cada una de las asignaturas de la malla cuenta con un conjunto de documentos normativos que establecen con claridad sus objetivos y metodologías propias. Se trata de un conjunto de productos instruccionales llamado Maleta Didáctica que facilita la labor educativa del docente y el logro de los aprendizajes por parte de los alumnos.
- El Plan de Estudios se observa coherentemente organizado y el modelo formativo institucional ofrece continuidad de estudios a los alumnos de la carrera hacia Ingeniería en Marketing, asunto que motiva a los alumnos.
- La carrera tiene cuatro semestres de asignaturas y el programa incluye una Práctica Profesional y la asignatura Portafolio de Título (ambas en el 5° semestre), asignaturas que pretenden evidenciar de modo integrado cómo los estudiantes han desarrollado las competencias descritas en el Perfil de Egreso.
- La actualización curricular de la carrera realizada en el año 2012 tuvo varios propósitos, entre ellos, favorecer la progresión y retención del estudiante, como también favorecer la titulación oportuna y potenciar la

empleabilidad del titulado. Para ello, introdujo el Portafolio de Título, que aparece como una declaración coherente y bien estructurada cuya efectividad –sin embargo- sólo se podrá conocer una vez aplicados plenamente los procesos y realizadas las actividades allí consideradas. Dicho Portafolio de Título sustituyó el Examen de Título, cuya aplicación los egresados valoran.

- Se observa alguna debilidad en los docentes respecto del rol que les cabe en la formación por competencias del estudiante. Por ejemplo, los docentes tienen dificultades en señalar cómo se podría evaluar, entre otras, la competencia profesional referida a “Respetar los derechos de los Consumidores”.
- El currículo está organizado en líneas disciplinarias principales, un conjunto de asignaturas que sirven de apoyo a estas líneas y los programas de formación general que entregan competencias básicas, de empleabilidad y otras que expresan los propósitos institucionales en la carrera. La carrera, dentro de los cuatro semestres de asignaturas semestrales otorga al alumno las siguientes certificaciones: Información de Clientes, Administración de Clientes, Gestión de Campaña Publicitaria, Fidelización de Clientes, TIC para la Gestión de la Empresa y Merchandising Operativo.
- Se debe destacar el Examen Transversal que se rinde en cada asignatura como parte fundamental del diseño instruccional de la estructura curricular. Se trata de un instrumento muy adecuado para evaluar la adquisición de las competencias a lo largo del plan de estudios a nivel institucional. Se aplica transversalmente a todos los alumnos de la asignatura en un semestre determinado, independiente de la modalidad, jornada, sección y/o sede en la que se dicte.

- La Escuela de Administración y Negocios ha desarrollado en forma sistemática el diseño de nuevas estrategias formativas que permiten mejorar los desempeños académicos de los estudiantes.
- Específicamente, bajo la modalidad del Programa Ejecutivo Vespertino, PEV, se combinan experiencias de aprendizajes no presencial y presencial. Las primeras están diseñadas para que el estudiante desarrolle mediante el auto aprendizaje, el descubrimiento y reflexión, todos los aprendizajes esperados y requeridos para las sesiones presenciales, en donde debe llevar a cabo teorías y prácticas en contextos de aprendizaje simulados que requieren la ejecución de productos y/o servicios, el trabajo colaborativo con sus compañeros y el rol facilitador y retroalimentación del académico.
- Cabe destacar que esta modalidad se rige por los mismos estándares académicos que operan en la modalidad presencial; tan solo se adicionan, por una parte, el uso más intensivo de la plataforma tecnológica Blackboard, tecnología educativa y material interactivo que se utiliza bajo criterios didácticos del académico procurando el auto aprendizaje de los estudiantes bajo esta modalidad.
- Por otra parte, está el apoyo permanente de un tutor, quien tiene la responsabilidad de realizar seguimiento a la participación de los estudiantes y docentes en los cursos en línea y además brinda una atención personalizada y de apoyo administrativo y tecnológico a los docentes y estudiantes.
- En el enfoque pedagógico centrado en el aprendizaje activo que orienta el diseño instruccional destaca la incorporación de actividades que promueven el uso efectivo y responsable de los recursos tecnológicos, promoviéndose una metodología basada en una planificación secuencial

de actividades de aprendizaje, centradas en el estudiante y facilitada por el docente. En lo posible las clases expositivas se articulan con actividades prácticas, permitiendo la integración de los contenidos adquiridos.

- Aunque aún es temprano para observar cabalmente la eficacia de los métodos pedagógicos en esta nueva malla curricular, la institución exhibe estadísticas que sugieren que dichos métodos pedagógicos son adecuados, por cuanto los egresados que están trabajando se sienten mayoritariamente solventes y capacitados para realizar las tareas en sus actuales trabajos. Las estadísticas indican también que las competencias de los egresados son reconocidas por los empleadores.
- La institución posee un procedimiento para el diseño y actualización curricular en el cual se enfatiza la participación de equipos interdisciplinarios y mecanismos de aseguramiento de la calidad.
- La institución exige solo la Licencia de Educación Media como requisito de admisión de estudiantes en el nivel técnico, desde donde se articula el currículum hacia el nivel profesional.
- Se observa para la carrera la existencia de una instancia de diagnóstico de condiciones y conductas de entrada del alumno en disciplinas como Matemáticas y Comunicación Oral y Escrita. Hay una asignatura de Nivelación Matemática cuyos contenidos son de la Educación Media y que tiene como objetivo nivelar a los estudiantes que rindieron el test de diagnóstico y no lograron el 70 % mínimo requerido. Así también ocurre con las asignaturas de Comunicación Oral y Escrita.
- Se observa carencia de actividades y asignaturas de apoyo a lo largo de la carrera a los cursos de Contabilidad para la Administración, Costos y

Presupuestos y Administración y Economía, que requieren de un manejo básico de contenidos matemáticos. En efecto, en la malla curricular vigente se registra sólo la asignatura Nivelación Matemática.

- En concordancia con el plan de estudio las asignaturas apoyan y facilitan a los estudiantes el logro de los objetivos del programa en un tiempo razonable.
- Los docentes realizan actividades de reforzamiento en procesos que no se observan estandarizados. En situación de solicitud de reforzamiento en alguna materia, en la mayoría de los casos pasa por el planteamiento al profesor, quien generalmente resuelve en forma oportuna y, posteriormente, informa a la Dirección y/o Coordinación de la carrera.
- La sistematización de las ayudantías y las actividades de reforzamiento académico no aparecen estandarizadas en todas las sedes institucionales. Tampoco se observa la existencia de docentes con horario establecido a los efectos de resolver dudas y entregar orientaciones a los alumnos. Asimismo, no se observa la existencia de actividades de nivelación desarrolladas en forma previa al inicio de las clases.
- Se debe mencionar que la plataforma Blackboard juega un rol fundamental en el desarrollo de los estudiantes, sean estos de la modalidad presencial y no presencial.
- La unidad cuenta con sistemas de información que permiten conocer y comparar información académica y administrativa. Con dicha información es posible obtener los indicadores de matrícula, rendimiento de asignatura, egreso, titulación y deserción.

- La empleabilidad de los Técnicos de Nivel Superior en Administración de Empresas con Mención Marketing resulta complejo de evaluar porque muchos alumnos continúan estudios en Ingeniería en Marketing.
- Parte importante de los docentes de la carrera mantienen vínculos laborales en el medio, condición que es promovida desde la institución. Adicionalmente, la realización de actividades extracurriculares que incorporan charlas especializadas, que aunque concebidas para los alumnos, constituyen también un espacio para la actualización de los académicos.
- El esfuerzo evidenciado - en algunas sedes - en cuanto a vinculación con el mundo empleador de sus egresados, como también la vinculación de docentes con el sector productivo, favorecen la realización de las actividades prácticas.
- Empleadores acusan desconocimiento del perfil de egreso, plan de estudio y propósitos de la formación del Técnico de Nivel Superior en Administración de Empresas con Mención Marketing formado en la institución.

b) Condiciones de Operación

- DUOC UC cuenta con una estructura matricial. Por una parte está la Escuela, que diseña el programa académico y, por otra, la Sede que lo ejecuta. La Escuela de Administración establece los estándares académicos y condiciones bajo las cuales se debe dictar la carrera, mientras que en cada sede se realiza la gestión administrativa necesaria para su implementación.

- El Director de carrera se encarga de dirigir y supervisar la provisión de los programas de estudio a su cargo conforme al Plan de Estudios establecido por la Escuela, los planes de trabajo de la sede y las políticas institucionales.
- La institución cuenta con un estamento directivo cualificado e idóneo para el desempeño eficaz y eficiente de sus funciones, las cuales están claramente definidas y en pleno conocimiento de los directivos.
- Existen mecanismos establecidos que consideran la participación de directivos y docentes
- Es posible afirmar que la estabilidad y viabilidad financiera de la carrera está asegurada.
- La carrera cuenta con un cuerpo docente adecuado en número, calificaciones e idoneidad para el cumplimiento del plan de estudios. No pocos docentes exhiben especialización de postgrado y un porcentaje significativo de ellos está vinculado laboralmente al ámbito disciplinario de la carrera.
- Un activo de la carrera - reconocido como tal por los alumnos - son los docentes, por su cercanía y compromiso con el aprendizaje de los alumnos. El equipo docente está comprometido con la formación de los alumnos, está muy bien evaluado por los estudiantes y egresados que perciben sus competencias para generar aprendizaje significativo y sus destrezas metodológicas para entregar conocimientos en clases activas y participativas.
- Dentro del proceso de incorporación de nuevos docentes, se consideran las etapas de Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción, las

cuales tienen por objetivo proveer a las sedes de profesionales idóneos para la docencia, de acuerdo a los requerimientos solicitados en los perfiles de asignatura.

- Se evidencia la existencia de mecanismos de inducción y desarrollo docente de buen nivel, acordes tanto a las políticas como a los mecanismos de aseguramiento de la calidad que la institución se ha dado. Es importante señalar, además, que existe una baja tasa de rotación de docentes.
- El proceso de evaluación constituye una herramienta para asegurar la calidad y la excelencia profesional de los docentes y de su trabajo. Semestralmente, los resultados de la Evaluación de Desempeño Docente y de la observación en aula son retroalimentados a los docentes, en reunión con el Director de Carrera, con el fin, tanto de conocer la percepción del docente acerca de su desempeño, como de reforzar aspectos positivos o sugerir propuestas de mejora o capacitación, si fueran factibles.
- La institución informa de diversas opciones en el ámbito de la formación, capacitación y perfeccionamiento para que sus docentes puedan realizar sus prácticas pedagógicas de manera coherente con la misión institucional y aplicando el modelo de enseñanza basado en competencias.
- En cada sede existe una Unidad de Apoyo Pedagógico, UAP, que gestiona programas de perfeccionamiento, capacitación y desarrollo docente, acompañamiento a todos los docentes en el desarrollo de buenas prácticas pedagógicas y el apoyo al equipo directivo de sedes y escuelas en el cumplimiento de estándares de calidad para la implementación del modelo educativo. Destaca el método Observación

de Desempeño Docente en Aula en el que, mediante pautas de cotejo estandarizadas, se observa una clase para evaluar en forma directa cómo el docente aplica las metodologías pedagógicas.

- Desde el año 2007 existe el Centro de Formación Docente (CFD), el cual es responsable del perfeccionamiento, gestión y desarrollo docente en temas que abarcan desde la misión institucional y el Modelo Educativo, hasta el diseño de herramientas de evaluación y diseño curricular basado en competencias, pasando por técnicas pedagógicas, didácticas, etc.
- La institución informa que más del 80% de los docentes de la carrera han cursado el Taller de Inducción al Proyecto Educativo, curso introductorio y obligatorio para todos los docentes que ingresan a la institución.
- Por su parte, la Escuela de Administración y Negocios, gestiona la capacitación disciplinar. Las metas de cobertura en capacitación y perfeccionamiento docente están definidas conforme a necesidades de cada carrera, en el marco del Plan Estratégico de la Escuela y corresponde al Consejo de ésta visar anualmente dichas metas, los criterios y requisitos de postulación y el mecanismo de selección.
- El sistema de capacitación y perfeccionamiento considera 3 niveles de participación: básico, intermedio y superior, que incorporan actividades desde cursos de actualización hasta asistencia a pasantías y seminarios internacionales.
- Se constata la existencia de una infraestructura física y recursos tecnológicos para la docencia que favorecen el alcance de un adecuado cumplimiento de los objetivos del plan de estudios.

- Existe un equipamiento computacional actualizado y suficiente para el proceso educativo. Asimismo, existen a disposición del proceso de enseñanza determinados programas informáticos actualmente utilizados en el mundo empresarial, algunos de los cuales forman parte de la malla de estudios de la carrera. Para la modalidad semi presencial, la Institución cuenta con sistemas informáticos que los alumnos y docentes evalúan positivamente.
- En aspectos de bibliografía, si bien existen sedes que no cuentan aún con una cobertura adecuada de bibliografía básica que es preciso superar, la institución ofrece bibliografía digital que valoran los alumnos. Destaca en las nuevas sedes Plaza Norte y San Bernardo la práctica de la Biblioteca Abierta, asunto innovador, motivador y valorado por los estudiantes. La inclusión en ellas de novelas y libros resulta también motivador para los estudiantes.
- Aunque la infraestructura física es en general adecuada y funcional a la docencia, se pudo observar problemas de deficiente aislación acústica de salas de clase en las nuevas sedes.
- Los elementos de duración limitada, como computadores, se reemplazan antes de que finalice su vida útil, de acuerdo a políticas establecidas.

c) Capacidad de Autorregulación

- Los propósitos de la carrera están claramente definidos y expresados en el perfil de egreso y son consistentes con la Misión y propósitos de la institución.

- En particular, los objetivos educacionales de la carrera, derivados de los propósitos de la misma, orientan la actividad de quienes la dirigen y de todos sus colaboradores, tanto a Nivel de la Vicerrectoría Académica, de la Dirección de Escuela, de la Dirección de Sede, de la Dirección de Carrera, como también a nivel de colaboradores en sede.
- Aunque la Escuela conoce el medio en el cual se desenvuelve y mantiene información acerca del desarrollo de la disciplina y del campo ocupacional, DUOC UC se define como una institución docente, sin investigación como objetivo prioritario. Procura responder a los requerimientos de los empleadores, pero no tiene mecanismos definidos para asegurar que va a estar adelantada respecto de las prácticas que van emergiendo.
- La institución conoce el grado en que está logrando sus propósitos y ha detectado las fortalezas y debilidades de su accionar. Una prueba de ello es la reciente actualización de la malla curricular de la carrera. No obstante ello, como se señaló, aún es pronto para observar el logro de los propósitos de la carrera definidos en la última actualización curricular.
- Las decisiones que adopta la institución obedecen a los propósitos y objetivos de las carreras. Estas decisiones se adoptan conociendo información válida y confiable acerca de las condiciones en que se desarrollan las carreras. Asimismo, la institución cuenta con normativas, procedimientos e instancias adecuadas para conducir los procesos de toma de decisiones en los distintos niveles de operación.
- Existen procesos, plataformas tecnológicas y documentación impresa en que se consigna información clara y completa a los usuarios internos y externos de las carreras de la Escuela de Administración y Negocios.

Sin embargo, egresados de la carrera, que debieran ser los principales agentes de promoción, no estaban informados acerca de las características del nuevo plan de estudio.

- Los derechos y deberes de los docentes y de los alumnos están debidamente reglamentados y son difundidos públicamente. Los reglamentos se aplican en forma consistente y sistemática.
- El Informe de Autoevaluación de la carrera entrega información verificable. Sin embargo, el Plan de Mejora de la carrera, que data de septiembre de 2014, no informa del período de ejecución de las actividades de mejora, ni del tiempo para el logro de las metas establecidas. Tampoco señala la cuantificación de los recursos comprometidos en dicho Plan.
- En general, la metodología para la elaboración del Informe de Autoevaluación se explica claramente y en detalle en el propio documento. Se trata de un informe correctamente estructurado, con una apropiada presentación de ideas, un buen lenguaje y redacción que facilita su lectura, apoyado de esquemas, figuras, tablas y gráficos, resaltando las principales fortalezas y debilidades. Aborda cada tópico en detalle y añade importantes antecedentes y perspectivas sobre el cumplimiento de cada uno de los criterios a partir de un proceso estructurado que da cuenta de la experiencia y madurez alcanzada por la institución en este ámbito.
- Aun cuando el informe muestra en detalle los principales indicadores, estos se presentan en forma agregada, lo que no permite dimensionar las posibles disparidades presentes en cada una de las catorce sedes del IP, asunto que es superado en forma significativa en la propia visita de evaluación.

- El proceso de autoevaluación se presenta como un proceso informado y participativo, lo que internamente fue posible de confirmar con docentes y alumnos en las sedes visitadas. La participación informada por la institución de egresados y empleadores resulta más complejo de confirmar, toda vez que en las reuniones no necesariamente asisten quienes podrían haber sido partícipes activos del proceso 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 Instituto Profesional DUOC UC, que conduce al título de Técnico en Administración de Empresas Mención Marketing, por un plazo de **5 años**, que culmina el **29 de Diciembre de 2019**. (En Anexo se detallan sedes, jornadas y modalidades).
 - b. Que en el plazo señalado, la Carrera de Administración de Empresas Mención Marketing del Instituto Profesional 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.



ACREDITADORA DE CHILE
ACREDITACIÓN & CALIDAD



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.

ANEXO
SEDES, JORNADAS Y MODALIDADES

- Concepción; Diurna; Presencial
- Concepción; Vespertina; Semipresencial
- Antonio Varas(Santiago); Diurna; Presencial
- Maipú(Santiago); Diurna; Presencial
- Maipú(Santiago); Vespertina; Semipresencial
- Plaza Norte(Santiago); Diurna; Presencial
- Plaza Oeste(Santiago); Diurna; Presencial
- Plaza Oeste(Santiago); Vespertina; Semipresencial
- Plaza Vespucio(Santiago); Diurna; Presencial
- Plaza Vespucio(Santiago); Vespertina; Semipresencial
- Puente Alto(Santiago); Vespertina; Semipresencial
- Renca(Santiago); Vespertina; Presencial
- Renca(Santiago); Vespertina; Semipresencial
- San Bernardo(Santiago); Diurna; Presencial
- San Bernardo(Santiago); Vespertina; Semipresencial
- Viña del Mar; Diurna; Presencial
- Viña del Mar; Vespertina; Semipresencial