

**ACUERDO DE ACREDITACIÓN N° 289**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN MARKETING**

**INSTITUTO PROFESIONAL DUOC UC**

**SEDES SANTIAGO (ANTONIO VARAS, MAIPÚ, PLAZA OESTE,  
PLAZA VESPUCIO Y PUENTE ALTO) Y VIÑA DEL MAR**

**DICIEMBRE 2014**

## **ACUERDO DE ACREDITACIÓN N° 289**

### **Carrera de Ingeniería en 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 Ingeniería en 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 Profesionales, sancionados por la Comisión Nacional de Acreditación.
3. El Acuerdo de Acreditación N° 06 de la Agencia Acreditadora de Chile, de fecha 02 de Diciembre de 2009, que acredita la Carrera de Ingeniería en Marketing del Instituto Profesional DUOC UC por un plazo de 5 años.
4. El Informe de Autoevaluación de la Carrera de Ingeniería en 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 15 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 de Ingeniería en Marketing cuenta con un Perfil de Egreso definido de acuerdo a un modelo de competencias laborales.
- La carrera posee criterios de admisión claramente establecidos, públicos y apropiados a su plan de estudios. El proceso de enseñanza considera las competencias de entrada de los estudiantes y los requerimientos del plan de estudios, proporcionando suficientes oportunidades de aprendizaje.
- Empleadores entrevistados por el Comité de Pares Evaluadores desconocen el Perfil de Egreso de los profesionales de esta Carrera. A su vez, los egresados mencionan un desconocimiento del mismo por parte del mercado laboral, lo cual les ha generado algún grado de incertidumbre al momento de buscar trabajo y, por otro lado, les ha hecho cuestionar sus competencias y habilidades profesionales.

- El Plan de Estudios muestra una descripción clara de los conocimientos, habilidades y actitudes que se espera desarrollar en los estudiantes a través de las asignaturas, respondiendo con cierta claridad a los requerimientos del perfil de egreso.
- En este contexto, el Plan de Estudios es consistente para responder efectivamente a los requerimientos. 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 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.
- Estudiantes y egresados reclaman la baja exigencia, el traslape en las asignaturas y la presencia del mismo profesor en muchas asignaturas de diferentes temas y niveles. De la revisión de la Programación Académica para el año 2014, en una sede se evidenció que un solo profesor dicta el 40% de las asignaturas del primer año, mientras que en otra sede se muestra que un profesor dicta el 38% de las asignaturas del primer semestre, llegando al 33% de todas las asignaturas del año.
- A lo anterior se debe agregar la distinta información entre Sedes cuando se refieren a la Práctica Profesional de los estudiantes. Algunas manifiestan que la práctica profesional no se reemplaza y debe hacerse efectivamente, mientras que otras hablan de la incorporación de una “tesina” que reemplaza esta importante actividad. Al respecto, el instructivo de Práctica Profesional señala que “cuando el alumno se encuentre trabajando en un área que no tenga relación con las competencias disciplinares de la carrera, tendrá la opción de realizar un trabajo de investigación aplicada”.

- Además, se observa la carencia de asignaturas cuantitativas que en los estudiantes produce disonancia en cuanto a su base disciplinar de ingenieros.
- Las referencias bibliográficas indicadas en los programas de estudio se consideran adecuadas en relación con la profundidad y diversidad que señalan los contenidos de las Unidades de Aprendizaje respectivas.
- Las asignaturas de la malla cuentan con un conjunto de documentos normativos que establecen con claridad sus objetivos y metodologías propias. Este conjunto de productos instruccionales se denomina Maleta Didáctica y facilita la labor educativa del docente y el logro de los aprendizajes por parte de los alumnos.
- Se destaca la implementación de programas de estudio bajo la modalidad semipresencial, como el Programa Ejecutivo Vespertino (PEV), dirigido principalmente a profesionales y estudiantes que requieren flexibilidad para compatibilizar sus estudios con su trabajo y vida familiar.
- La modalidad PEV se rige por los mismos estándares académicos que operan para la modalidad presencial, adicionando solamente el uso de una plataforma tecnológica (Blackboard), tecnología educativa, material interactivo y el apoyo permanente de un Tutor.
- La Certificación de Asignaturas como una forma de capitalizar el avance curricular de los estudiantes, completando unidades formativas integradas que dan cuenta de una o más competencias profesionales específicas certificables, se considera un aspecto destacable.

- Se considera que los métodos aplicados y la duración de las asignaturas son apropiados y suficientes para que los estudiantes adquieran las competencias que se han definido para la Carrera.
- La carrera declara haber desarrollado diversos procesos de revisión, ajuste y validación del plan de estudios y, en esta tarea, haber convocado en consulta, a los actores claves para su desarrollo (empleadores, expertos disciplinares, ex alumnos y docentes).
- En este contexto, las instancias de participación declaradas - panel de expertos, reunión con informantes clave, entrevista de incidentes críticos, encuesta para ex alumnos y encuesta de evaluación del programa – resultan significativas, pero no ha sido posible evidenciar su aplicación. Aún más, algunos egresados y empleadores declaran no haber sido contactados y no conocer los resultados del proceso de autoevaluación realizado.
- DUOC UC ha definido un proceso de admisión no selectivo o abierto.
- La carrera presenta una controlada determinación de la oferta de vacantes y posee criterios de admisión claramente establecidos, públicos y apropiados a su plan de estudios
- La carrera dispone de información respecto de la progresión de sus alumnos en el Plan de Estudios. A través de la intranet es posible acceder a información en línea e histórica respecto de los índices de aprobación, evaluaciones parciales y exámenes de cada alumno, asignatura, profesor o sección. Esto ha permitido mantener tasas de retención al primer semestre superiores al promedio de las carreras relacionadas con Ciencias Administrativas del sector (60%).

- En el caso de Egreso y Titulación, se evidencia que la Carrera mantiene tasas promedio del 47% en el caso del egreso y 40% para titulación. Esta última, presenta una mejora constante en el tiempo, reduciendo de manera consistente el período promedio de titulación. En contraposición, la Modalidad Semipresencial registra menores tasas en cada caso. Dado que este es un tema relevante para la institución, el año 2013 se decide enfatizar el fomento de los logros académicos de los estudiantes mediante la implementación de una “Estrategia de Permanencia” de éstos en la Institución.
- La carrera muestra distintos mecanismos de apoyo para los estudiantes, entre los que es posible destacar: la plataforma Blackboard que pone a disposición de los estudiantes ejercicios, lecturas y evaluaciones para preparar las materias con diversos grados de profundidad.
- La carrera cuenta con diversos sistemas de información que permiten conocer y comparar indicadores de matrícula, rendimiento de asignatura, egreso, titulación y deserción. Entre estos, destacan los reportes de intranet, SAP, BW o Almacén de datos de SAP y el Portal de Matrícula, que le permiten tomar medidas para la detección temprana de problemas como baja matrícula de continuidad o el tiempo promedio de titulación.
- Los Exámenes Transversales constituyen el mecanismo más importante para medir los resultados del proceso de formación. Existe un Asesor de Exámenes Transversales en la Escuela, quien se encarga de su desarrollo, pertinencia y seguimiento.
- La Escuela de Administración y Negocios recurre a los “Estudios de Seguimiento a Egresados DUOC UC”, que se realizan periódicamente en forma externa o interna y que entregan información sistematizada

sobre ex alumnos de distintos programas y escuelas. Sin perjuicio de lo anterior, la evidencia con informantes clave demuestra que aún hay deficiencias en la sistematización de este seguimiento.

- La Carrera declara sistematicidad, formalidad y periodicidad en la vinculación con el medio a través de la implementación de Consejos Empresariales Disciplinarios, actualización del Plan de Estudio, actividades profesionales con los profesores, Ferias Laborales, Mercado Laboral, Semana de la Escuela, Centro de Negocios y variados Concursos.
- Asimismo, se promueve la participación de los docentes y alumnos en actividades académicas y/o profesionales que permiten mantenerse informados de los desarrollos disciplinarios y profesionales en el área.
- Se cuenta con políticas de Vinculación con el Medio y se manifiesta un claro interés de seguir ampliando sus vínculos con el entorno y fortalecer el impacto, estabilidad y proyección de dichos vínculos.
- No obstante, el monitoreo y control de avances es precario, ya que los sistemas de información no contemplan acabadamente metas e indicadores de seguimiento.

#### **b) Condiciones de Operación**

- La estructura institucional es de carácter matricial. Se conforma por la Escuela, que diseña el programa académico, y la Sede, que lo ejecuta.
- La Escuela de Administración y Negocios actúa como eje ordenador de las carreras de su competencia. El Director de Carrera es quien se encarga de dirigir y supervisar la provisión del (los) programa (s) 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 Escuela cuenta con instancias que operan en forma periódica y que se orientan a asegurar la transversalidad, tales como el Consejo de Escuela, los Consejos de Línea, el Consejo Consultivo Académico y el Consejo Empresarial.
- Los directivos presentan las calificaciones necesarias para desempeñar de manera eficaz y eficiente los cargos que ocupan. Han adquirido experiencia en diversos niveles de gestión de la Carrera y, en lo profesional, cuentan con los antecedentes apropiados para gestionar sus áreas con efectividad.
- Los docentes disponen de diferentes instancias para participar en la Carrera. Para ellos se han establecido diversos mecanismos de comunicación con la carrera, tales como correo electrónico institucional, acceso a la plataforma Blackboard y otros medios por los cuales es posible mantener fluido contacto con la dirección de la carrera y los estudiantes. Además, participan en reuniones de la carrera, en procesos de actualización curricular, en el proceso de autoevaluación, en programas de capacitación Institucional, en el desarrollo de instrumentos y materiales instruccionales y curriculares, en la ejecución de relatorías de Programas No Conducentes a Título, en los consejos de línea y otras instancias de reunión y comunicación.
- A nivel de Escuela, la planificación y control de los gastos de operación son de responsabilidad del Director de Escuela y la Analista de Desarrollo.

- Las Sedes debe elaborar anualmente un presupuesto de inversión y gasto que permita satisfacer los estándares académicos y condiciones de implementación definidos por la Escuela para el funcionamiento de la carrera.
- La administración financiera de la carrera queda supeditada a la Sede que opera de manera descentralizada en la administración financiera de la carrera.
- En general, la Carrera mantiene una situación financiera sólida y sustentable, lo que permite enfrentar adecuadamente sus obligaciones.
- La Carrera se basa en el sistema de gestión docente institucional que contempla el reclutamiento, selección, contratación, evaluación, capacitación y categorización de los docentes. La Escuela establece los estándares necesarios para dictar el programa, mientras que en la Sede se es autónomo para disponer de los medios y recursos que le permitan alcanzar dicho estándar.
- La dotación y dedicación del equipo de docentes resulta suficiente para cumplir con las necesidades académicas que demandan las asignaturas del Plan de Estudios.
- El personal docente es altamente valorado por los estudiantes. Hay especial aprecio a su dedicación y cercanía. Se evidencia una comunicación cordial y de relación permanente. Los alumnos reconocen que sus profesores están siempre disponibles para recibirlos y ayudarlos a resolver los problemas. En contraposición a esto, algunos estudiantes entrevistados reclaman por los bajos niveles de exigencia.

- Un atributo destacable para la Carrera es su declaración formal de respeto al proceso de enseñanza basado en competencias laborales, que la obliga a buscar profesores activamente vinculados con la realidad profesional, fortaleciendo la formación e integración con el medio por parte de los estudiantes.
- El cuerpo de académicos de la Carrera presenta calificaciones, especializaciones y experiencia profesional adecuadas para el ejercicio de sus funciones. Se evidencia un fortalecimiento en el proceso de contratación de docentes, con profesores con formación pertinente y en un porcentaje importante con estudios de postgrado.
- Un importante número de docentes comparte su actividad académica con otras funciones profesionales disciplinares, aspecto importante para la vinculación de la Carrera con el sector profesional.
- La gestión y desarrollo docente se basa en una política de categorización implementada a nivel institucional.
- El desempeño docente se mide a través del índice docente, la efectividad docente, la evaluación jerárquica y la contribución al modelo educativo. Todos estos parámetros se encuentran claramente establecidos en el Reglamento Docente.
- Los resultados de la evaluación de los docentes tienen repercusión en las políticas de gestión de recursos humanos y en los ajustes de perfil docente, de tal manera que aquellos docentes que no logran un desempeño satisfactorio asisten a la Unidad de Apoyo Pedagógico que los asesora en el mejoramiento de sus prácticas pedagógicas.

- El Centro de Formación Docente 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. Para la carrera, al año 2013, el 79% de los docentes ha cursado y completado satisfactoriamente el “Taller de Inducción al Proyecto Educativo”, curso introductorio y obligatorio para todos los docentes que ingresan a la institución.
- La Carrera cuenta con personal administrativo evaluado positivamente por todos los estamentos. Su selección se realiza bajo los criterios definidos institucionalmente y en base a descriptores de cargo determinados por la Dirección de Personas.
- La dotación de recursos materiales es suficiente para atender la cantidad de estudiantes de la Carrera. Se evidencia un alto nivel en la calidad del equipamiento e instalaciones que satisfacen las demandas de los estudiantes.
- En cada Sede existe una unidad responsable de las mejoras y renovaciones en los servicios tecnológicos, denominada Centro Tecnológico Computacional (CETECOM) conformada por Operadores para atender las demandas de ambas jornadas y estudiantes Ayudantes de servicio.
- El sistema de bibliotecas se basa en los estándares académicos formales definidos por la Escuela en la maleta didáctica de cada asignatura. Con esto, se logra una importante homogenización del servicio y se asegura transversalmente la calidad entre Sedes en que se dicta la carrera.

- El proceso de actualización de bibliografía se activa cuando los títulos se encuentran descatalogados, no disponibles en el mercado, o cuando la Escuela decide la actualización de títulos, llegando a un 76% de cobertura bibliografía básica de la carrera al año 2013.

### **c) Capacidad de Autorregulación**

- La Escuela de Administración y Negocios cuenta con un Plan de Desarrollo aprobado por el Consejo de Escuela y por la Vicerrectoría Académica. Esta Escuela es la unidad responsable de la Carrera de Ingeniería en Marketing.
- En conformidad con los propósitos declarados por la Carrera se desprenden las actividades docentes y la extensión académica. Los propósitos formativos se encuentran contenidos en el Perfil de Egreso de la carrera y desglosados en los Programas Instruccionales de Asignatura.
- La Carrera conoce el medio profesional en que se desenvuelve. Este conocimiento se mantiene actualizado ya que se preferencia a aquellos profesores que realizan actividades de trabajo profesional, de manera que están continuamente aportando hacia el ámbito académico las innovaciones y avances de la disciplina.
- Los propósitos y objetivos de la Carrera orientan de manera efectiva las decisiones que se adoptan en la Carrera. Permiten que las actividades desarrolladas proporcionen un resultado consistente y académicamente satisfactorio. En este contexto, la institución educacional dedica importantes recursos y tiempo a la realización de jornadas de trabajo

para evaluar avances, planificar acciones futuras y analizar ajustes a las herramientas de planificación empleadas.

- Las decisiones que se adoptan en la Carrera están basadas en información válida, confiable y en procedimientos adecuados y conocidos para organizar y llevar a cabo los procesos relativos a toma de decisiones en los distintos niveles de operación.
- La Carrera dispone de variados medios informativos como publicaciones de unidades en Sede, pantallas LED, redes sociales, Blackboard y otros, que permiten difundir entre la comunidad los servicios que se ofrecen y sus características.
- La publicidad y difusión de la Carrera es adecuada. Todos los estamentos conocen de manera clara y fidedigna los servicios de la unidad.
- La Carrera cuenta con un Reglamento General, Académico, Docente y de Higiene. A la vez, cuenta con un Protocolo de Prácticas e Instructivos de Titulación. Estos permiten regular el funcionamiento y los procesos propios de la gestión académica y administrativa.
- El proceso de autoevaluación fue diseñado en etapas y se inició en Septiembre del año 2013, con la constitución del Comité de Autoevaluación y la configuración de bases de datos de los distintos estamentos para la posterior aplicación de encuestas y entrevistas. Ha considerado las recomendaciones de la Comisión Nacional de Acreditación, incorporando los ajustes necesarios según las características de la institución, de la Carrera y la asesoría de la Subdirección de Acreditación y Calidad. El levantamiento de información ha permitido recoger, desde los diferentes actores convocados, las

principales fortalezas y debilidades de la Carrera para, posteriormente, diseñar el plan de mejora. La Carrera declara haber convocado a Directivos, docentes, estudiantes, egresados/titulados y empleadores quienes participaron en las encuestas para el desarrollo del informe. Declara, además, haber recogido información desde todos los sectores.

- La Carrera reconoce cierto desconocimiento y baja socialización en el proceso general de autoevaluación emanado de algunos estamentos, situación que fue claramente evidenciada entre informantes clave durante el proceso de visita.

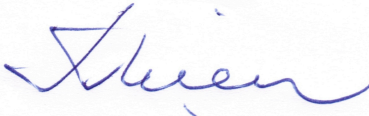
## **POR LO TANTO,**

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 Ingeniería en Marketing del Instituto Profesional DUOC UC, que conduce al título de Ingeniero en 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 Ingeniería en 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**

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