

ACUERDO DE ACREDITACIÓN N° 292

**CARRERA DE TURISMO TÉCNICO MENCIÓN SERVICIOS
AEROCOMERCIALES**

CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA DUOC UC

SEDE PADRE ALONSO DE OVALLE (SANTIAGO)

DICIEMBRE 2014

ACUERDO DE ACREDITACIÓN N° 292

Carrera de Turismo Técnico Mención Servicios Aerocomerciales

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 Turismo Técnico Mención Servicios Aerocomerciales del Centro de Formación Técnica 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 Informe de Autoevaluación de la Carrera de Turismo Técnico Mención Servicios Aerocomerciales del Centro de Formación Técnica DUOC UC, presentado con fecha 16 de Octubre de 2014.
4. El Informe del Comité de Pares Evaluadores, realizado como consecuencia de la visita efectuada los días 05, 06 y 07 de Noviembre de 2014.
5. Los Comentarios, de fecha 11 de Diciembre de 2014, emitidos en documento de la Directora de la Escuela de Turismo de DUOC UC, en respuesta al

Informe de Visita de los Pares Evaluadores de la Agencia Acreditadora de Chile.

CONSIDERANDO

6. 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 manera clara, a partir de paneles de expertos y del análisis del campo ocupacional, tanto en sus competencias como en sus contenidos, dando origen al Plan de Estudios correspondiente.
- Existe consistencia entre dicho Perfil, el Currículo y las Estrategias pedagógicas. El Perfil es coherente con la misión y el proyecto educativo institucional y de la Escuela.
- La institución se caracteriza por el modelo de formación por competencias, que organiza y facilita la formación del recurso humano, así como los procesos para su evaluación.
- Se destaca la definición y puesta en práctica de valores institucionales que se incorporan en distintas instancias de la formación. Ellos son incorporados en los programas de las Unidades de Aprendizaje (asignaturas) y se les mide de acuerdo con criterios de logro que son parte de la metodología de formación por competencias.

- El Plan de Estudios tiene una orientación teórica práctica. El carácter de la formación facilita la preparación general y la disposición de los estudiantes para incorporarse a equipos de trabajo en empresas que tienen sus propios sistemas de entrenamiento y capacitación y que requieren, por tanto, de una formación general amplia, pero no una formación específica muy acentuada.
- Se aplican evaluaciones integrales periódicas, tanto individuales como grupales, principalmente aplicadas para establecer el avance en el logro de competencias.
- El Plan de Estudios y los programas y contenidos de las distintas asignaturas responden adecuadamente a los requerimientos del perfil de egreso. Son coherentes con los principios y objetivos educacionales; en general, se ajustan a los objetivos trazados con miras a responder a las demandas presentes y futuras que impone la industria y los cambios tecnológicos. La excepción se aprecia en la competencia de comercialización y ventas, que no se encuentra incluida en los cursos actualmente presentes en la malla.
- Existe una descripción clara de los conocimientos, habilidades y actitudes que se espera desarrollar en los estudiantes en las asignaturas y en el proceso de titulación.
- Los empleadores valoran el conocimiento y la actitud de los egresados y alumnos de la Carrera, destacándolos positivamente en relación a estudiantes de otras instituciones.
- Tanto empleadores como egresados sugieren reforzar la práctica en inglés, extender los periodos de práctica profesional hasta hacerlos compatibles con las necesidades de la industria, incorporar a la malla

temas de seguridad y cumplir estrictamente con la separación entre práctica intermedia y práctica final.

- Los estudiantes estiman necesario contar con una oferta de cursos optativos de especialidad que trascienda la opción actual de optativos solo en la línea de formación cristiana.
- La Carrera cuenta con dos prácticas profesionales vinculando a los alumnos con el entorno laboral. Las prácticas tienen una metodología formal que permite la retroalimentación entre la escuela y el medio. Las prácticas profesionales otorgan a los futuros Técnicos en Servicios Aerocomerciales oportunidades reales de integración técnico.profesional en la industria turística.
- 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 necesidad de utilizar equipamiento y laboratorios en tiempos adicionales.
- Tanto egresados como estudiantes y empleadores reconocen la importancia de continuar incorporando actividades complementarias como charlas de ex- alumnos, charlas de expertos, entre otras.
- Para ingresar a la Carrera se aplica un criterio de admisión sin selección ni discriminación. Esto forma parte de la Misión Institucional, que busca atender a jóvenes que provienen de ambientes familiares más desventajados y en muchos casos con carencias en su formación escolar.

- Para nivelar a los alumnos, la Carrera ha establecido reforzamiento en ciertas materias que contribuyen a elevar las posibilidades de permanencia y avance en los estudios.
- La Carrera cuenta con mecanismos de evaluación aplicados a los estudiantes que permiten establecer sus avances en forma individual y transversalmente a través de exámenes comunes, 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. La deserción por razones académicas es baja y su incidencia mayor se explica, principalmente, por razones económicas.
- El modelo presenta una estrategia de articulación que permite una transición razonable entre las Carreras de Turismo Técnico y la Carrera Profesional de Turismo.
- En cuanto a mecanismos para conocer el grado de satisfacción de los estudiantes, la Carrera aplica una Encuesta Docente que mide, entre otras, las siguientes dimensiones: dominio del tema, capacidad pedagógica, responsabilidad laboral y otros.
- La mayoría de los egresados ha aprovechado el posicionamiento de la carrera en la industria para encontrar empleo, aunque principalmente gracias a sus propios esfuerzos de inserción.
- La institución cuenta con una plataforma digital de información con registros computarizados del proceso de enseñanza-aprendizaje. De manera complementaria, los alumnos cuentan con información vía

intranet para acceder a sus notas, material de apoyo a la enseñanza, sistema de mensajería profesor-alumno, etc. Este completo 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.

- Se observa la necesidad de contar con un sistema de mayor formalización y profundidad de seguimiento de los egresados, manteniendo una relación estable y periódica y a su vez poder contar con información estadística precisa y definida de egresados.
- La Escuela de Turismo cuenta con un Consejo Empresarial de variada y amplia composición, que intenta representar a toda la industria turística. No obstante, para los intereses de la Carrera no se ha establecido un proceso regular de participación del sector profesional en materias de planificación, desarrollo o revisión de contenidos del Plan de Estudios.
- Los estudiantes de la jornada vespertina señalan recibir la formación entregada por la Carrera, con ciertas diferencias respecto a los alumnos de la jornada diurna. La oferta de actividades complementarias y actividades extraprogramáticas, específicas de la carrera, resultan estar claramente concentradas en los alumnos de la versión diurna.

b) Condiciones de Operación

- La institución es sólida en sus políticas organizacionales. Sus condiciones operativas son claras y conocidas por los diferentes estamentos.

- La Carrera tiene una estructura organizacional de nivel central, dependiendo funcionalmente de la Escuela de Turismo y de la Dirección de Sede Alonso Ovalle. Las normas permiten que la Carrera se organice adecuadamente.
- 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.
- Las funciones y atribuciones del cuerpo directivo están definidas con claridad. El modelo ha sido internalizado y ajustado a los propósitos institucionales y proporciona el contexto para la definición adecuada de normas y funciones.
- Las crecientes demandas de actividades estratégicas y operativas de la dirección de carrera, así como el volumen de estudiantes en dos jornadas, hacen insuficiente el tiempo de dedicación de la Dirección para atender directa y personalmente los amplios requerimientos de los estudiantes.
- La Carrera cuenta con un equipo de gestión de excelencia. Todos poseen las calificaciones necesarias y la experiencia para desempeñar de manera eficaz y eficiente los cargos que ocupan. Cuentan con conocimientos de la disciplina, el campo laboral y amplia experiencia docente.
- Su calidad es altamente apreciada por los diferentes estamentos, destacando su gran compromiso y preocupación con los estudiantes y por la buena marcha de la Institución y de la Carrera.

- Existe un adecuado nivel de participación y comunicación de los docentes de la Carrera con la Dirección, particularmente a nivel de sugerencias y recomendaciones para la mejora de procesos y procedimientos.
- La Carrera cuenta con estabilidad y viabilidad financiera, así como solvencia para su funcionamiento normal y su permanente actualización.
- Existen mecanismos apropiados que organizan el presupuesto y llevan un control presupuestario que hace posible, no solamente la marcha planificada de la Carrera, sino también situaciones menores de imprevistos y cambios.
- 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.
- El cuerpo docente de la Carrera tiene calificaciones académicas y experiencia profesional adecuadas para el ejercicio de sus funciones. La mayoría tiene título profesional en el área, otros sólo título técnico y algunos poseen o están en proceso de obtener un grado académico.
- El personal docente es altamente valorado por los estudiantes. Aprecian sus conocimientos especializados y sus condiciones de relaciones interpersonales.
- Un atributo fundamental de la Carrera, que responde al proceso de enseñanza basado en competencias laborales, es que sus profesores se encuentran activamente vinculados con la realidad profesional, lo que fortalece la formación e integración con el medio por parte de los estudiantes.

- Los criterios de postulación, selección, integración y evaluación de los académicos se encuentran definidos por políticas y normas que regulan la conformación del recurso humano, los que son conocidos por la comunidad académica.
- Se aprecia la existencia de un Protocolo de inducción y un proceso de acompañamiento para docentes nuevos.
- La Carrera aplica dos mecanismos de evaluación que se consideran muy apropiados: a) la evaluación docente, realizada por los estudiantes en forma semestral y b) la evaluación de la jefatura de carrera.
- Prima la política de contratación de profesores a honorarios. Los docentes manifestaron conformidad en la relación contractual con la Institución.
- La posibilidad de avanzar en la carrera académica, así como la implantación efectiva de colaboradores de la función educativa, son vistas como medidas que van a contribuir a mejorar aun mas el clima laboral y el compromiso de los docentes.
- 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 óptima. El equipamiento computacional está actualizado en lo que se refiere a hardware y se utiliza el software más adecuado para equiparar el nivel de producción de los estudiantes con las posibilidades técnicas que encontrarán posteriormente en el mundo laboral.

- Se dispone de espacio y equipamiento en cantidad y calidad de acuerdo con las necesidades de las diversas Unidades de Aprendizaje. Los espacios están tratados en correspondencia con los estándares profesionales, lo que permite realizar un trabajo comparable con el medio laboral externo.
- En cuanto a recursos de biblioteca, la institución cuenta con un servicio suficiente para las demandas de la carrera e, incluso, posee una posición de liderazgo en esta materia, dado que tiene acceso preferente en Chile a la biblioteca digital de la Organización Mundial de Turismo.
- Existen mecanismos formales para la adquisición de material bibliográfico. Son requeridos por la Dirección de Escuela, de acuerdo a los niveles de progresión en que se encuentra la Carrera.

c) Capacidad de Autorregulación

- Los propósitos de la Carrera están claramente definidos y expresados en forma de metas y objetivos verificables.
- Los propósitos son compartidos por todos los miembros de la Carrera y se difunden en diversas instancias a toda la comunidad.
- La Carrera conoce cabalmente el medio profesional en que se inserta. Este conocimiento se mantiene actualizado ya que se da preferencia a aquellos docentes que junto con impartir docencia en la Carrera realicen actividades de trabajo profesional, de manera que ellos están continuamente realimentando la formación con las innovaciones y avances de la disciplina.

- La Carrera mantiene información actualizada acerca del desarrollo de la industria. La interacción entre empleadores, docentes y estudiantes hace posible también el conocimiento actualizado de la profesión y del campo ocupacional.
- 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.
- 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.
- La información que se entrega a los potenciales estudiantes y postulantes a la Carrera es completa con respecto a las características de los procesos académicos y de la formación. Se expresa a través de campañas corporativas.
- Sin embargo, tanto estudiantes como egresados manifiestan que se han visto sorprendidos por la incoherencia manifiesta entre la divulgación de la carrera como Turismo Técnico con mención en servicios aerocomerciales y el Título que están recibiendo de Técnico en Servicios Aerocomerciales. Sostienen que diversas señales les permitieron abrigar la expectativa de contar con un título técnico amplio en el campo del turismo y ahora se encuentran con una Diploma que les restringe excesivamente sus posibilidades de desempeño laboral.

- Existe una reglamentación completa de los derechos y deberes de académicos y estudiantes que regula el funcionamiento y los procesos propios de la gestión institucional. Todo esto es conocido por los académicos y alumnos.
- 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. El proceso de autoevaluación ha identificado la mayor parte de las fortalezas y debilidades de la Carrera. Finalmente, ha establecido un Plan de Mejoramiento de las debilidades identificadas, que incorpora la mayoría de las necesidades, aunque no explicita metas específicas y demostrables que apunten a establecer avances decididos en la superación de las brechas y debilidades detectadas por la Carrera en su Informe de Autoevaluación.
- Se constata que algunos estamentos de la Carrera tienen cierto desconocimiento y hay una baja socialización en el proceso general de autoevaluación, así como en la adaptación de nuevos programas de estudio que conforman el perfil de carrera.

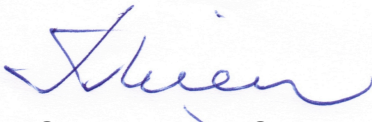
POR LO TANTO,

7. 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 Turismo Técnico Mención Servicios Aerocomerciales del Centro de Formación Técnica DUOC UC, que conduce al título de Técnico en Servicios Aerocomerciales, impartida en

la sede Padre Alonso de Ovalle (Santiago), en jornada Diurna y Vespertina, y modalidad Presencial, por un plazo de **4 años**, que culmina el **29 de Diciembre de 2018**.

- b. Que en el plazo señalado, la Carrera de Turismo Técnico Mención Servicios Aerocomerciales 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.**