

ACUERDO DE ACREDITACIÓN N° 309

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA INTERNACIONAL

INSTITUTO PROFESIONAL INACAP

SEDES APOQUINDO, TEMUCO Y PUNTA ARENAS

ENERO 2015

ACUERDO DE ACREDITACIÓN N° 309

Carrera de Administración Turística Internacional

Instituto Profesional INACAP

En la sesión del Consejo de Acreditación del área de Administración y Comercio de la Agencia Acreditadora de Chile, de fecha 14 de Enero de 2015, la Comisión acordó lo siguiente:

TENIENDO PRESENTE:

1. Que la Carrera de Administración Turística Internacional del Instituto Profesional INACAP 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 Informe de Autoevaluación de la Carrera de Administración Turística Internacional del Instituto Profesional INACAP, presentado con fecha 27 de Octubre de 2014.
4. El Informe del Comité de Pares Evaluadores, realizado como consecuencia de la visita efectuada los días 18, 19, 20 y 21 de Noviembre de 2014.
5. Los Comentarios, de fecha 05 de Enero de 2015, emitidos en documento de la Directora de Evaluación Institucional del Instituto Profesional INACAP, 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 se presenta claramente formulado. Además, está disponible y es conocido y compartido por los estamentos internos de la institución.
- El Perfil de Egreso explicita las distintas competencias, destrezas, habilidades y conocimientos a lograr por los estudiantes una vez finalizado el Plan de Estudios pertinente.
- Las competencias asociadas a este Perfil emanan de procesos de levantamiento de información con carácter participativo.
- No obstante lo recién indicado, en el contexto de las reuniones realizadas con empleadores se constató que, a diferencia de lo que ocurre con la comunidad académica, en el mundo laboral (público y privado) se desconocen las competencias que involucra el Perfil de Egreso de la Carrera (antiguo y nuevo).
- Los empleadores reconocen y destacan que la carencia de ciertas habilidades blandas o transversales constituye una de las principales debilidades de los egresados, tales como: idiomas, comunicación efectiva, empatía, excelencia en el servicio, proactividad, liderazgo y trabajo en equipo, entre otras.

- El nuevo Plan de Estudios de la carrera, junto con responder al Perfil de Egreso vigente, da cuenta de un diseño curricular consistente con el modelo educativo adoptado por la institución. Este Plan de Estudios evidencia también una adecuada metodología pedagógica, así como la existencia de mecanismos internos que facilitan la actualización curricular pertinente.
- En el marco de la última actualización curricular realizada por la carrera (2013), puede señalarse que la cantidad de horas de Inglés incluidas en la nueva Malla Curricular durante sus ocho semestres lectivos da cuenta del requerimiento explícito del mercado sobre este aspecto en particular.
- Destaca también la existencia de instancias de apoyo pedagógico, equipamiento de apoyo a la docencia e instrumental técnico pertinente puesto a disposición del cuerpo docente. Esto contribuye a la implementación del Modelo Educativo, Plan de Estudios y, por extensión, al propósito y objetivos formativos de la carrera.
- En relación al cuerpo docente, se estableció la existencia de procesos de inducción institucional y pedagógica; de seguimiento y evaluación de desempeño; de acompañamiento y perfeccionamiento ante la detección de eventuales falencias y otros. Dichos procesos, junto con asegurar un adecuado desarrollo y ejercicio docente, han permitido un alto grado de satisfacción por parte de los actuales profesores de la carrera, con relación al cumplimiento de sus propias expectativas laborales y profesionales.
- En el caso de los estudiantes entrevistados, estos reconocen y valoran la actualización curricular recientemente realizada y, en lo principal, presentan un fuerte sentido de identidad y de pertenencia a la carrera y

al sello INACAP, situación que deviene en un importante “capital” institucional.

- También puede establecerse que la carrera posee actualmente una adecuada dotación docente, con perfiles y experiencia en el área que, en términos generales, responde cuantitativa y cualitativamente a los requerimientos y estándares específicos de cada asignatura.
- Se puede establecer que a nivel de Sedes existen distintas realidades en materia de vinculación con el medio, tanto en lo que respecta a formalización de convenios, como en materia de instancias de encuentro y retroalimentación con empresas y empleadores.
- Asimismo, se observa que la carrera carece de instancias formales de vinculación con los egresados y titulados, lo que afecta el proceso de retroalimentación ya señalado. A esto se suma la limitada oferta de programas de formación continua de especialidad y difusión de oportunidades de empleos dirigidos a ex alumnos/as de la carrera.
- Se observa claramente en la carrera la existencia de un nuevo Plan de Estudios, el cual ha sido formulado en base al Perfil de Egreso que lo rige. Dicho Perfil es explícito, está disponible y es, en general, conocido y compartido por los distintos estamentos internos de la institución.
- Al tener un proceso no selectivo de alumnos, INACAP se ha autoimpuesto el destinar importantes esfuerzos institucionales en programas orientados a modificar ciertas conductas de entrada de sus estudiantes. Esto, a objeto de buscar nivelar deficiencias formativas que ellos pueden traer desde la enseñanza media.
- La determinación de quiénes deben integrarse a tales procesos de nivelación o acompañamiento se realiza a través de pruebas de

diagnóstico obligatorias, seguimiento al rendimiento académico de los alumnos, a requerimiento del cuerpo docente y/o a solicitud de apoyo de los propios alumnos, según corresponda.

- El Comité de Pares pudo constatar la existencia de medidas de apoyo académico orientado a la retención de alumnos. Esto, desde diferentes ámbitos de intervención tales como programas de nivelación, tutorías y apoyo psicopedagógico, entre otras.
- Tales medidas se suman a un registro computacional centralizado de notas y asistencia a clases que permite tomar conocimiento oportuno de la situación de cualquier alumno o alumna que presente bajo rendimiento y/o ausencias continuas o reiteradas a clases. Es decir, permitiendo y facilitando el proceso de seguimiento de la progresión de los estudiantes de la carrera.
- Así, las distintas iniciativas citadas antes permiten medir y asegurar el cumplimiento de las exigencias del Plan de Estudio de la carrera.
- Resulta igualmente relevante el hecho de que el cuerpo docente de la carrera cuenta con una serie de herramientas computacionales, impresas y otras, todas ellas estandarizadas a nivel nacional.
- Destacan la existencia de una adecuada plataforma tecnológica, guías de clases y evaluaciones sumativas transversales, entre otras, todas las cuales contribuyen adecuadamente a la implementación y seguimiento del Modelo Educativo de INACAP y del cumplimiento de los objetivos formativos de la carrera.
- Otra herramienta importante como medio de comunicación entre docentes y alumnos la constituye el uso de intranet.

- Se observa en todas las Sedes una política de “puertas abiertas” por parte de los directivos, administrativos y docentes ante posibles inquietudes de los alumnos, la cual es muy valorada por ellos.
- En el marco de lo ya señalado y, según se establece en el propio Informe de Autoevaluación de la Carrera, existe en general una realidad dispar entre Sedes respecto de las tasas de retención y progresión de los alumnos de la carrera, así como de las cohortes de egreso y titulación de los mismos.
- Durante la visita se pudo constatar la existencia de sistemas tecnológicos que permiten hacer un adecuado seguimiento de los procesos académicos del Área HOTUGA, Sedes y Carrera, respecto de distintos indicadores como matrícula de alumnos nuevos y/o provenientes de la carrera técnica, así como tasas de retención, de aprobación, egreso y titulación, entre otros. Al respecto, puede indicarse que ello contribuye adecuadamente a la toma de decisiones y gestión académica de la Carrera, Sedes y Área.
- El uso concreto y direccionado de estas herramientas está permitiendo verificar la evolución favorable de algunos de estos indicadores, especialmente en materia de tasas de aprobación y retención.
- Sin embargo, la carrera carece de instancias formales de vinculación con sus egresados y titulados, lo que afecta el proceso de retroalimentación. Se suma a esto la limitada oferta de programas de formación continua de especialidad y difusión de oportunidades de empleos.

- Asimismo, los egresados y titulados manifiestan no contar con facilidades en la convalidación de ramos que les faciliten la prosecución de estudios en otras carreras de la misma institución.
- Más allá de algunos convenios “nacionales” con entidades sectoriales, se observa a nivel de Sedes distintas formas de relación con el medio, dependiendo éstas de la realidad local y de los contactos personales y/o profesionales de los docentes y Directores de Carrera, más que de instancias sistematizadas de vinculación con la Industria.
- Sin perjuicio de ello, se reconoce como eventos relevantes de vinculación con el medio la Feria Laboral y la Celebración del Día Mundial del Turismo, trabajadas en las tres sedes visitadas por el Comité de Pares Evaluadores, con base a estándares nacionales predefinidos.

b) Condiciones de Operación

- A partir de lo observado durante la visita a la Casa Central y Sedes, se estima que la estructura organizacional y administrativa del Área HOTUGA y, particularmente, de la carrera de Administración Turística Internacional, responden adecuadamente a los propósitos de la misma y a sus expectativas de desarrollo futuro.
- Del mismo modo, se establece que existen mecanismos adecuados en el Programa de Aseguramiento de la Calidad para recoger las inquietudes y propuestas provenientes de las distintas Sedes y Carreras.
- Se advierte que las funciones y atribuciones de los directivos están claramente delimitadas, lo que contribuye a la gestión de carrera.

- Del mismo modo, se establece que el perfil de los actuales directivos del Área HOTUGA y la Carrera en comenta facilita el adecuado desempeño de sus cargos.
- Se constató, además, la existencia de mecanismos formales de participación y comunicación en la comunidad académica, los cuales son conocidos, validados y utilizados habitualmente por los involucrados.
- Del mismo modo, se pudo establecer que un porcentaje muy mayoritario de docentes ha sido calificado como bueno o muy bueno en los diferentes procesos evaluativos de su desempeño.
- Se observa la existencia de políticas de contratación, inducción, evaluación, actualización y perfeccionamiento claramente establecidas por la institución y adecuadamente difundidas.
- Se observa que INACAP apoya directamente la formación y desarrollo de sus docentes, particularmente en lo que respecta a la actualización y perfeccionamiento en aquellas materias vinculadas al modelo educativo de la carrera, aunque con cierto déficit en temáticas de especialidad.
- Según lo ya señalado, los docentes de la carrera cuentan con procesos de inducción y de acompañamiento en aula totalmente adecuados y aceptados.
- Sin embargo, se advierte una cierta heterogeneidad entre Sedes en materia de contratación de docentes con formación en el área del turismo.
- En materia de infraestructura y equipamiento se observa una aprobación generalizada por parte de los alumnos y los docentes. Sin embargo, se

observó una cierta heterogeneidad al respecto entre Sedes en materia de recursos computacionales disponibles.

- En lo que respecta a recursos bibliográficos, se establece que todavía hay ámbitos que revisten oportunidades de mejora, como lo son la difusión de la bibliografía existente, número de ejemplares por título y un sistema formal de préstamos interbibliotecarios (entre Sedes).
- Durante la visita se constató la existencia de procedimientos definidos por la institución para la adquisición, reposición y mantención de la infraestructura, del equipamiento y de los recursos pedagógicos disponibles para la carrera.

c) Capacidad de Autorregulación

- Se pudo constatar a nivel del Área HOTUGA y de la carrera la existencia de propósitos institucionales y formativos que pueden ser definidos como claros y totalmente factibles de ser evaluados y eventualmente modificados, si ello se requiere. Siempre a través procedimientos previamente establecidos y conocidos por los estamentos pertinentes.
- La revisión y análisis de la información disponible, así como la evaluación realizada en el marco de la visita a las Sedes de Apoquindo, Punta Arenas y Temuco permiten corroborar el conocimiento que se tiene respecto del medio disciplinar y laboral de la carrera por parte de sus responsables, los directivos de Área y de INACAP.
- Se constató también que la evolución disciplinar y profesional/ocupacional es seguida regularmente por la carrera y el Área HOTUGA. Ello determinó que en 2012 se realizara la actualización

curricular pertinente y se modificara el Perfil de Egreso, Plan de Estudios y Programas de Asignaturas, actualización docente, actualización de competencias (técnicas y transversales), etc. Dichos cambios dieron vida a la actual carrera de Administración Turística Internacional.

- La baja empleabilidad iindicada en el Informe de Autoevaluación y el bajo nivel de remuneraciones del mercado constituyen algunas de las principales debilidades manifestadas en las reuniones con egresados.
- Cabe destacar que la carrera no cuenta con un estudio propio de empleabilidad de sus egresados y titulados a nivel nacional y regional.
- Los alumnos y egresados/titulados se declaran en desventaja frente a carreras similares de otras instituciones, particularmente en lo que respecta a la no disponibilidad de certificaciones de especialidad, que puedan serles útiles en el mercado laboral.
- Se observa que a nivel de Área y Sedes se realiza un adecuado seguimiento y evaluación del nivel de logro de los propósitos de la carrera.
- Se establece también que existe un adecuado conocimiento de las fortalezas y debilidades de la carrera, lo que se expresa suficientemente en el contexto del Informe de Autoevaluación que acompaña el presente proceso de Acreditación.
- Específicamente, para el caso de las debilidades de la carrera identificadas por la propia institución, el citado Informe de Autoevaluación contiene un Plan de Mejoras que, junto con identificarlas y priorizarlas, propone medidas concretas, con metas y plazos de implementación.

- Es posible afirmar que los propósitos y objetivos de la carrera orientan efectiva y adecuadamente el proceso de toma de decisiones y de gestión pertinentes.
- La toma de decisiones al interior de la carrera se fundamenta en condicionantes entendidas como válidas, pertinentes, actuales y confiables. Proceso que ocurre en el contexto de procedimientos institucionalizados, conocidos y validados por los distintos niveles organizacionales y académicos de la carrera.
- También se puede afirmar que el Informe de Autoevaluación de la carrera deviene en un instrumento de diagnóstico relevante, generado a través de mecanismos participativos y abiertos a los distintos estamentos institucionales y de la industria.
- Respecto del mismo Informe, cabe señalar que se determinó que existe conocimiento y aceptación de sus contenidos, conclusiones y propuesta de un Plan de Mejora por parte de toda la comunidad académica
- Conforme a la evidencia tenida a la vista y las entrevistas con informantes clave en cada Sede, puede señalarse que la oferta educativa que involucra esta carrera es difundida a través de soportes comunicacionales impresos y virtuales, los cuales son reconocidos por el mercado (educacional y sectorial) y contribuyen de manera relevante a los procesos anuales de matrícula.
- También pudo observarse que los egresados y titulados de la carrera consideran que la publicidad que realiza INACAP para promocionar la carrera es acorde a lo recibido por ellos y que la misión institucional se aplica adecuadamente en la práctica.

- El reglamento académico y otras fuentes normativas son entregados a los/as alumnos/as y además están disponibles en soportes tecnológicos institucionales (página web y otros). Sin embargo, los alumnos y egresados declaran no conocerlos en detalle.
- También se advierte - tanto en estudiantes antiguos como nuevos - un desconocimiento relativo respecto del Reglamento de Prácticas y Titulación y de los procesos asociados a los mismos. Del mismo modo, pudo observarse que en la malla curricular promocionada por INACAP no aparece claramente indicado el semestre en que dicha práctica debe ser realizada por el alumno.
- En el caso particular de los docentes, cabe indicar que sus derechos, obligaciones y responsabilidades están contenidos esencialmente en sus respectivos Contratos de Trabajo.

POR LO TANTO,

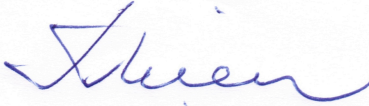
7. Analizados la totalidad de los antecedentes señalados previamente, el Consejo de Acreditación del área de Administración y Comercio de la Agencia Acreditadora de Chile resuelve:

- a. Acreditar la Carrera de Administración Turística Internacional del Instituto Profesional INACAP, que conduce al título de Administrador Turístico Internacional, impartida en las sedes Apoquindo, Temuco y Punta Arenas, en jornada Diurna y modalidad Presencial, por un plazo de **3 años**, que culmina el **14 de Enero de 2018**.



ACREDITADORA DE CHILE
ACREDITACIÓN & CALIDAD

- b. Que en el plazo señalado, la Carrera de Administración Turística Internacional del Instituto Profesional INACAP 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.**