

**ACUERDO DE ACREDITACIÓN N° 310**

**CARRERA DE TURISMO**

**CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA INACAP**

**SEDES ARICA, LA SERENA, VALPARAÍSO, APOQUINDO,  
PUENTE ALTO, CHILLÁN, CONCEPCIÓN-TALCAHUANO,  
TEMUCO, OSORNO, PUERTO MONTT, COYHAIQUE Y PUNTA  
ARENAS**

**ENERO 2015**

## **ACUERDO DE ACREDITACIÓN N° 310**

### **Carrera de Turismo**

### **Centro de Formación Técnica 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 Turismo del Centro de Formación Técnica 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 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 del Centro de Formación Técnica 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 Centro de Formación Técnica 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 ha sido definido de manera conveniente y clara a partir de paneles de expertos y del análisis del campo ocupacional. Esto da origen al plan de estudios de la carrera Técnico en Turismo, existiendo coherencia entre el perfil de Egreso y la Misión y Visión Institucional.
- La carrera de Técnico en Turismo demuestra consistencia entre el Perfil de Egreso, el currículo y las estrategias Pedagógicas utilizadas y observadas en las sedes visitadas.
- Sin embargo, al ser consultados los diferentes estamentos se pudo constatar carencias en relación en la adaptación de nuevos programas que conforman el nuevo plan de estudios de la carrera. A su vez, se detecta una insuficiente socialización de la malla curricular y Perfil de Egreso en directivos, estudiantes y empleadores.
- El Plan de Estudio es consistente y responde de forma efectiva a los requerimientos de mundo laboral. Por su parte, los programas de las distintas asignaturas tributan adecuadamente al perfil de egreso de la carrera. Hay evidencias de que existen mecanismos adecuados para evaluar la progresión de los estudiantes y el logro de las competencias declaradas.

- La formación de enfoque por 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. Adicionalmente, la Carrera exige práctica profesional, vinculando a los alumnos con el entorno profesional y el medio social.
- Se evidencia la inclusión de competencias de empleabilidad y de autogestión durante los cuatro semestres de la carrera, incluyendo además actividades relacionadas a dichas competencias en todas las asignaturas de la carrera. Esto constituye un avance en comparación a los programas de estudios anteriores que impartía la carrera.
- Los estudiantes consultados valoran el cambio de la malla curricular. Sin embargo, manifiestan la necesidad de incorporar un segundo idioma dentro de su formación, específicamente Portugués. Esta opinión fue compartida y corroborada por los empleadores.
- Los métodos aplicados son apropiados y suficientes para que los estudiantes adquieran las competencias que se han definido para la Carrera. El concepto pedagógico fundamental que se aplica es aprender en forma práctica, lo cual entusiasma y compromete rápidamente a los estudiantes por cuanto desde un comienzo de su formación acceden actividades prácticas y salidas a terreno.
- Se advierte, asimismo, que la duración de las asignaturas es suficiente para el logro de las competencias que integran el Plan de Estudios. En este contexto se evidencian énfasis según las actividades turísticas propias de cada región. Sin embargo, se hace necesario establecer mecanismos de supervisión que aseguren la implementación acorde y

homogénea al programa de estudios en todas las sedes en donde se imparte la carrera.

- El Perfil de Egreso y la Malla Curricular fueron actualizados el año 2013. Dicha actualización se llevó a cabo, eliminando las menciones de Turismo Aventura y Gestión de empresas de Viajes, lo que llevó a implementar un currículo más genérico del Turismo.
- Se constata una metodología sujeta a protocolos debidamente normados que permite la revisión y actualización periódica del Perfil de Egreso y Plan de Estudios, de forma de garantizar oportuna y sistemáticamente los cambios e innovaciones planteados en la industria del Turismo.
- Para ingresar a la Carrera se aplica un criterio de admisión de puertas abiertas, sin selección ni discriminación. No se exige PSU, sólo haber cursado Enseñanza Media. Esto forma parte de la Misión Institucional que busca atender a jóvenes que provienen de ambientes familiares más desvalidos y en muchos casos con una deficiente formación escolar.
- Para nivelar a los estudiantes, la Institución y la carrera desarrolla tutorías en áreas como matemáticas, lo que permite nivelar en competencias básicas a los estudiantes de la carrera.
- La Carrera cuenta con mecanismos de evaluación aplicados a los estudiantes que permiten establecer los avances en forma individual y transversalmente a través de las asignaturas Hito. Esta metodología busca medir la progresión de los estudiantes y el logro de los objetivos planteados en el Plan de Estudios. Sin embargo, aún no es posible evidenciar los resultados de este proceso, dado el avance de la cohorte.

- El modelo presenta una estrategia de articulación con la carrera de Administración Turística Internacional, la cual, según opinión de un número significativo de estudiantes de las diferentes sedes, es muy positiva, señalando su interés de continuar estudios. Sin embargo, esta última carrera no se imparte en todas las sedes, lo que significa que para tener continuidad, algunos estudiantes deberían trasladarse de ciudad.
- El personal docente que se incorpora a la Carrera tiene la oportunidad de perfeccionarse en el proceso de enseñanza a través de los cursos PAD. Esto es considerado de gran relevancia por tratarse generalmente de profesionales vinculados a la industria del Turismo, pero no necesariamente con conocimientos de metodologías de enseñanza.
- 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 calificaciones, material de apoyo a la enseñanza, información financiera, sistema de mensajería profesor-alumno, etc. Este registro de información permite disponer de datos estadísticos para evaluar avances y comparaciones cuando sea necesario, así como también entrega información oportuna a los directivos de la carrera que les permite tomar acciones preventivas durante el proceso de formación.
- 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.

- La carrera de Técnico en Turismo tiene una práctica laboral que permite evidenciar por parte de los empleadores el cumplimiento real de las competencias declaradas en el perfil de egreso. Esta práctica, según opinión de los egresados y empleadores, no es supervisada, ni acompañada por la institución, evidenciando que no existe un contacto sistematizado con los estudiantes y empleadores durante el proceso de práctica laboral.
- Una de las fortalezas de la Carrera y de la institución es la relación del cuerpo docente y directivo con el medio profesional. 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 tanto en los medios locales como en otras regiones, en base a las relaciones establecidas con el sector laboral.
- La Carrera realizó actividades para el levantamiento curricular, lo que permitió rescatar información valiosa desde el mundo laboral y profesional, los que luego son plasmados en el plan de estudios.
- Existen acciones de vinculación con el medio relevantes tanto a nivel nacional como regional. La carrera mantiene una relación con actores importantes de la industria turística nacional.

## **b) Condiciones de Operación**

- La Carrera tiene una estructura organizacional establecida en tres niveles: el directorio, la administración superior (Casa Central) y la administración de cada una de sus sedes. Además, establece un Consejo Directivo que se reúne mensualmente y que tiene atribuciones

y deberes relacionados con la dirección, gestión académica y administrativa de las 26 sedes.

- Hay una clara definición de las políticas y estándares, asignación de recursos, supervisión y ejecución de actividades de apoyo definidos desde la administración superior para cada una de las autoridades de cada sede. Ello permite un conocimiento claro de las responsabilidades y deberes de cada función, lo que se evidencia en las visitas realizadas.
- Existe una concordancia con la información para todas las unidades de apoyo definidos en la estructura de cada sede, en relación a los lineamientos centrales que se establecen desde la Casa Central.
- La carrera cuenta con un equipo de apoyo al desarrollo de la carrera que interactúa con los directivos de cada sede para asegurar tanto la calidad de la educación impartida, como el cumplimiento de todos los estándares mencionados anteriormente y definidos desde la administración central.
- El cuerpo directivo se muestra comprometido con la aplicación de todos los sistemas tanto de operación como de comunicación de los lineamientos estratégicos, lo que se evidencia a través de la documentación entregada en cada una de las visitas realizadas.
- Existen instancias de participación entre las distintas áreas de la carrera orientadas a cumplir este objetivo. Entre ellas, reuniones de coordinación, desarrollo académico y aseguramiento de estándares, procesos y definiciones estratégicas.
- Los docentes destacan las variadas instancias de participación, ya sea con el objetivo de retroalimentación académica, actividades de vinculación con el medio o aprendizaje para la enseñanza.



- Existen además otras líneas de participación destinados a desarrollar y mejorar la docencia, como los Fondos de Desarrollo de la Docencia para la creación y desarrollo de material didáctico.
- Existe buena relación del cuerpo directivo y docente con los alumnos. Se evidencian instancias y mecanismos de retroalimentación destinados a la mejora continua tanto para el ejercicio de la docencia como para el desarrollo de los lineamientos estratégicos de la carrera e institución.
- La carrera persigue un desarrollo viable y sostenible en el largo plazo, reinvertiendo los excedentes financieros de acuerdo con los propósitos institucionales y planes de desarrollo. Los criterios económicos en la toma de decisiones buscan asegurar la sustentabilidad en el largo plazo.
- La elaboración, ejecución y control del presupuesto se realiza a través de un ciclo presupuestario definido y explicado claramente en el proceso de visita a las sedes. Existe una concordancia entre lo señalado y lo evidenciado.
- Se evidencian también herramientas financieras de apoyo que facilitan la progresión del estudiante, como becas internas y del estado, siendo la institución, además, un puente de comunicación y gestión para la obtención de éstas en caso de ser requeridas.
- Existe una dotación de recursos humanos administrativo-docente al servicio de la carrera. Destaca el fuerte compromiso y conocimiento de toda la dotación con la misión y lineamientos estratégicos de la institución.
- Existe una política definida para la gestión del docente, permitiendo así el cumplimiento de las directrices señaladas por la administración

central, entre ellos el dominio de la materia, capacidad pedagógica, experiencia y vinculación con el medio productivo y capacidad de transmisión de valores institucionales.

- Si bien el cuerpo académico está conformado en su mayoría por profesionales del área técnica, la institución y los propios docentes fomentan el desarrollo de las herramientas de docencia y conocimiento pedagógico en todo su equipo de profesores. De esta manera generan un equilibrio entre la vinculación con el medio productivo y la excelencia académica. Destaca el gran compromiso con el desarrollo educativo de los estudiantes y la institución.
- Existen mecanismos definidos para el reclutamiento, selección y continuo seguimiento de los docentes en el ejercicio de sus labores de docencia. Esto fomenta la calidad y retroalimentación para la mejora continua de los procesos establecidos tanto por la carrera como la misión de la institución.
- Los mecanismos e instrumentos de aplicación están estandarizados para todas las sedes y se evidenció su aplicación y conocimiento en todas las entrevistas realizadas tanto a alumnos, docentes y cuerpo directivo.
- Los alumnos evalúan de manera positiva la labor que los docentes realizan, manifestando en todas las reuniones sostenidas en las diferentes sedes, su conformidad tanto con el conocimiento pedagógico como con el grado de conocimiento sobre el medio productivo en el cuál se desenvuelven.

- Existen varias instancias y oportunidades para el cuerpo docente para cultivar y mejorar las herramientas pedagógicas para el ejercicio de sus funciones.
- La institución cuenta con los elementos necesarios para realizar el ejercicio de la docencia, tanto en instalaciones como en equipamiento. Ello le permite desarrollar la política del aprender - haciendo en la carrera de Técnico en Turismo.
- Se evidencia una red completa de apoyo de material bibliográfico, tanto en biblioteca como virtual para el proceso de aprendizaje de los alumnos. Este material es homogéneo en todas las sedes visitadas y cumple con lo establecido. Adicionalmente, los alumnos destacan el material disponible para su apoyo.
- La carrera cuenta con una infraestructura técnica tanto al interior de las sede como al exterior, permitiendo así realizar las clases prácticas, evidenciando en terreno los materiales con los cuáles se debe realizar técnicamente la enseñanza de la asignaturas de la carrera de Técnico en Turismo.
- La carrera cuenta con el equipo tecnológico adecuado para el proceso de enseñanza según está planteado en el plan de estudios. De la misma manera, estos recursos están disponibles para los alumnos y docentes que lo requieran.
- Se evidencia una homogeneidad y aplicación de estándares objetivos para el cumplimiento del aprendizaje, con respecto a los recursos tanto de infraestructura como recursos materiales. Estos recursos están disponibles para los alumnos y docentes, con la finalidad de cumplir los planes educacionales a los cuáles se compromete la institución.

### c) Capacidad de Autorregulación

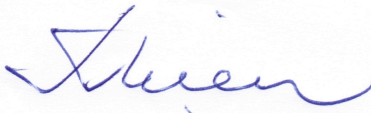
- Los propósitos de la Carrera están definidos y expresados en forma de metas y objetivos verificables.
- La Carrera mantiene información actualizada acerca del desarrollo de la Industria. Esta interacción se refleja en el nuevo programa de estudios que se orienta a formar a los alumnos según las necesidades de la industria. La interacción entre empleadores, docentes y estudiantes hace posible también el conocimiento actualizado de la profesión y del campo ocupacional.
- 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 y de los demás aspectos concernientes a la Carrera, como por ejemplo el grado de logro de las competencias del Plan de Estudios.
- 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.
- Es necesario establecer mecanismos de supervisión que aseguren la implementación acorde y homogénea del programa de estudios en todas las sedes en donde se imparte la carrera.

- 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 instituto Profesional en general.
- En las acciones internas la Carrera cuenta con un sistema de información de buen nivel, que permite acceder a estadísticas en cualquier ámbito y nivel de procesos.
- 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 Instituto Profesional.
- El proceso de autoevaluación se ha realizado con acuciosidad e integrando diversos estamentos en la formulación de opiniones y datos específicos de cada uno de ellos. El proceso ha Identificado fortalezas y debilidades de la Carrera. Se ha establecido un Plan de Mejoramiento de las debilidades identificadas.
- Directivos, docentes, estudiantes, egresados 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. Sin embargo, 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 del Centro de Formación Técnica INACAP, que conduce al título de Técnico Nivel Superior en Turismo, impartida en las sedes Arica, La Serena, Valparaíso, Apoquindo, Puente Alto, Chillán, Concepción-Talcahuano, Temuco, Osorno, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas, en jornada Diurna y modalidad Presencial, por un plazo de **3 años**, que culmina el **14 de Enero de 2018**.
- b. Que en el plazo señalado, la Carrera de Turismo del Centro de Formación Técnica 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.**



ACREDITADORA DE CHILE  
ACREDITACIÓN & CALIDAD



Álvaro Vial Gaete

**DIRECTOR EJECUTIVO  
AGENCIA ACREDITADORA DE CHILE A&C S.A.**