

**ACUERDO DE ACREDITACIÓN N° 509**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA**

**INSTITUTO PROFESIONAL DUOC UC**

**SEDES PADRE ALONSO DE OVALLE Y VALPARAÍSO**

**ENERO 2017**

## **ACUERDO DE ACREDITACIÓN N° 509**

### **Carrera de Administración Hotelera**

### **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 17 de enero de 2017, la Comisión acordó lo siguiente:

#### **TENIENDO PRESENTE:**

1. Que esta resolución se emite en virtud de la autorización otorgada por la Comisión Nacional de Acreditación, según las resoluciones de procesos de autorización de agencias N° 120 de fecha 23 de marzo de 2016 y N° 127 de fecha 14 de junio de 2016, de acuerdo a la Ley N° 20.129 y las resoluciones exentas DJ N° 013-4 y N° 016-4.
2. Que la Carrera de Administración Hotelera del Instituto Profesional DUOC UC se somete en forma voluntaria al sistema de acreditación de carreras administrado por la Agencia Acreditadora de Chile.
3. El Contrato de Prestación de Servicios, de fecha 17 de octubre de 2016, firmado por los representantes legales de ambas instituciones.
4. 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.
5. El Acuerdo de Acreditación N° 15 de la Agencia Acreditadora de Chile, de fecha 02 de diciembre de 2009, que acredita la Carrera Administración Hotelera del Instituto Profesional DUOC UC, por un plazo de 6 años.

6. El Acuerdo de Reposición N° 1 de la Agencia Acreditadora de Chile, de fecha 21 de enero de 2010, que acoge el recurso de reposición presentado por la Carrera de Administración Hotelera del Instituto Profesional DUOC UC, en contra del Acuerdo de Acreditación N° 15 y aumenta el plazo de acreditación otorgado a 7 años.
7. El Informe de Autoevaluación de la Carrera de Administración Hotelera del Instituto Profesional DUOC UC, presentado con fecha 19 de octubre de 2016.
8. El Informe del Comité de Pares Evaluadores, realizado como consecuencia de la visita efectuada los días 29, 30 de noviembre y 01 de diciembre de 2016 y enviado a la institución con fecha 21 de diciembre de 2016.
9. Los Comentarios de la Carrera, de fecha 30 de diciembre de 2016, en respuesta al Informe de Visita de los Pares Evaluadores de la Agencia Acreditadora de Chile.

## **CONSIDERANDO**

10. 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**

#### **Perfil de Egreso**

- El perfil de egreso está claramente definido en sus contenidos, competencias, habilidades y actitudes. Es coherente con la Misión y Visión de la Institución y con la naturaleza del proyecto académico de la Unidad.

- El perfil de egreso describe aprendizajes propios de la disciplina, específicos y transversales a la formación, directamente observables en los estudiantes que quieren ser Administradores Hoteleros.
- El Plan de Estudios tiene una orientación eminentemente práctica que facilita la integración de estudiantes a equipos de trabajo de carácter profesional y disposición favorable para adaptarse y manejar situaciones emergentes en su trabajo, lo que es altamente valorado por los empleadores consultados.
- Los programas de las asignaturas han sido elaborados de manera consistente con el Plan. En general, se evidencia un manejo sólido del enfoque de competencias.
- Hay mecanismos de articulación interna para que los alumnos, una vez completado el plan de estudios, puedan dar continuidad a su formación e ingresar a la carrera profesional de Turismo y Hotelería, para lo cual se reconocen las asignaturas cursadas.
- 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. Se aplican evaluaciones periódicas, tanto individuales como grupales, principalmente prácticas, para establecer el avance en el logro de competencias.
- Los empleadores valoran la formación entregada por la Carrera, destacándolos positivamente en relación a estudiantes de otras instituciones.
- Los resultados de las encuestas a docentes, estudiantes y titulados demuestran concordancia en torno a una favorable percepción de esta dimensión.

- 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.
- La duración de los cursos es suficiente para el logro de las competencias que integran el Plan de Estudios.
- Se cuenta con el equipamiento similar al que se utiliza en la industria.

### **Estructura Curricular**

- Para ingresar, sólo se exige haber cursado Enseñanza Media. Esto forma parte de la Misión Institucional, que busca atender a jóvenes que provienen de sectores más vulnerables y en muchos casos con una deficiente formación escolar.
- La Malla Curricular se estructura en base a módulos que permite al alumno obtener las certificaciones en servicio de recepción de habitaciones, servicios de alimentos y bebidas y servicios de banquetería.
- La estructura curricular satisface las expectativas de los estudiantes, quienes consideran que la Malla es adecuada para el campo laboral.
- Hay una práctica laboral de 180 horas de duración, la que se puede realizar una vez que el alumno haya aprobado el segundo semestre de estudios. Además una práctica, con una duración de 360 horas, que se puede efectuar una vez que el alumno haya desarrollado la práctica laboral y cursado las asignaturas del cuarto semestre
- La Carrera cuenta con mecanismos de evaluación aplicados a los estudiantes, que permiten establecer los avances de los estudiantes en forma individual y principalmente a través de exámenes transversales, donde alumnos de diferentes sedes y jornadas se someten simultáneamente a evaluaciones comunes.

- Esta metodología se emplea para controlar la homogeneidad en la aplicación del modelo educativo en cuanto a la calidad del egresado.
- Se constata preocupación de los directivos y docentes por la continuidad de los alumnos dentro de la Carrera. A nivel de carrera se declara que de acuerdo a las necesidades de una asignatura o situación en particular, se toman medidas correctivas y de apoyo sugerido por los docentes tales como charlas de reforzamiento, trabajo recuperativo, entre otros.
- El promedio de rendimiento de las asignaturas de la carrera se han mantenido en torno al 80% en los últimos tres años.
- Existen mecanismos para identificar alumnos en posible riesgo académico, los que han dado resultado para mejorar su retención y rendimiento académico.
- A nivel de carrera se declara que, de acuerdo a las necesidades de una asignatura o situación en particular, se toman medidas correctivas y de apoyo sugerido por los docentes: charlas de reforzamiento, trabajo recuperativo, entre otros.
- Para conocer el grado de satisfacción de los estudiantes, la Carrera aplica la medición institucional Encuesta Docente. Esta encuesta se aplica cada semestre y recoge información sobre la asignatura, el profesor, el uso de bibliografía y ambiente virtual de aprendizaje.
- El Director de carrera al término de cada semestre se reúne con cada docente para entregar la evaluación, analizar sus resultados, su desempeño docente, colaboración con la Dirección de Servicios Académicos, participación en capacitaciones y actividades institucionales, uso de tecnologías y recursos bibliográficos.

### **Efectividad del Proceso Enseñanza-Aprendizaje**

- El rendimiento promedio de los exámenes transversales muestra una tendencia positiva en los últimos tres años.
- Se observa preocupación de los directivos y docentes por la continuidad de los alumnos en la Carrera.
- La unidad declara que las principales causales que provocan los retiros académicos de los estudiantes son: dificultades financieras, conflictos con la superposición de estudios y desempeño laboral, problemas de salud del alumno o de algún integrante de su grupo familiar y crisis vocacional en el sentido de escasa claridad respecto a sus metas personales.
- Las tasas de retención en segundo año en la sede Valparaíso han sido cercanas al 80% en 2014, mientras que al tercer año alcanzó al 52,5% para la cohorte ingresada en 2013.
- La tasa de egreso al tercer año ha sido de 32,5% para la cohorte de 2013, la misma que la de 2011, mientras que fue de 27,5% para la de 2012.
- La tasa de titulación es inferior al 20% para las cohortes de los años 2011 y 2012.
- Se llevan a cabo reuniones solicitadas directamente por los alumnos o sus respectivos sostenedores para tratar temas de rendimiento académico. El área de Asuntos Estudiantiles ofrece en forma permanente el Taller de Técnicas de Estudio, además de ofrecer apoyo psicológico a quien lo solicite.

### **Resultados del Proceso de Formación**

- La Institución cuenta con un sistema y mecanismos de información, con registros computarizados del proceso de enseñanza-aprendizaje. El registro académico permite disponer de datos estadísticos para evaluar avances.

- El Sistema de Recursos de Aprendizaje se encuentra a disposición de los alumnos, docentes y directivos a través del Ambiente Virtual de Aprendizaje, herramienta de gestión académica que permite al alumno establecer contacto permanente con sus docentes, revisar asignaturas, notas, asistencia.
- La carrera declara instancias y mecanismos de vinculación con el medio que atienden al objetivo estratégico de apoyar la empleabilidad de los egresados.
- 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.

#### **Vinculación con el Medio**

- Una de las fortalezas de la Carrera es la relación del cuerpo docente con el medio profesional. Esta vinculación hace posible que los docentes se mantengan actualizados en cuanto a los requerimientos y transformaciones de la industria.
- La Carrera posee instancias y mecanismos de participación del sector profesional en materias de planificación, desarrollo o revisión de contenidos del Plan de Estudios.
- La Carrera cuenta con instancias institucionales, como la Dirección de Ex Alumnos, que canaliza oportunidades laborales de las empresas y las dirige hacia los exalumnos inscritos.
- También se han desarrollado otras herramientas de vinculación: tarjetas de exalumnos, correo web mail, convenios de descuento, acceso a biblioteca on line, entre otros.

#### **FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LA DIMENSIÓN:**



## Fortalezas

1. **Actualización del Perfil de Egreso:** Existe un perfil de egreso definido y declarado.
2. **Pertinencia del Perfil Egreso:** El perfil de egreso de la carrera Administración Hotelera es claro, consistente y coherente tanto con los requerimientos del mercado, como con las definiciones institucionales y de la Escuela.
3. **Plan de Estudios:** Existe una descripción clara de los conocimientos, habilidades, actitudes, que se espera desarrollar en los estudiantes en las asignaturas y en el proceso de titulación. El Plan de Estudios y los programas 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 requerimientos presentes y futuros que impone nuestra sociedad. La formación teórica - práctica, es consistente con el Modelo de Formación en Competencias.
4. **Proceso de Formación:** Los empleadores reconocen que los titulados Duoc UC poseen una buena base de conocimientos generales y de especialidad requeridos por la industria. Destacan el nivel de logro de competencias genéricas, las que son de gran relevancia para el accionar laboral.
5. **Mecanismos de apoyo al Estudiante:** Existen mecanismos que se desarrollan con el apoyo de los *Directores de Carrera y los docentes*, que analizan situaciones de alumnos con riesgo académico. Se realiza seguimiento a aquellos alumnos que en un determinado período presentan reiteradas inasistencias, se revisan los resultados de las evaluaciones y se llevan a cabo reuniones solicitadas directamente por los alumnos y/o sus respectivos sostenedores. Por otra parte, el área de

Asuntos Estudiantiles ofrece en forma permanente el Taller de Técnicas de Estudio, además de ofrecer apoyo psicológico a quien lo solicite.

6. **Criterios de Admisión:** La carrera entrega información adecuada y clara a la comunidad académica y público en general sobre las condiciones de admisión, de la malla curricular y criterios de evaluación y de titulación.

### **Debilidades**

1. **Seguimiento de los egresados:** No se advierte la existencia de un sistema formalizado de seguimiento de egresados.
2. **Vinculación formal con el medio profesional:** La unidad ha establecido políticas y procedimientos en la vinculación con el medio; sin embargo, los resultados en sedes todavía son incipientes. No se constató homogeneidad en las relaciones de la carrera con el medio, en las sedes visitadas.
3. **Resultados del Proceso de Formación:** La institución ha establecido mecanismos para la vinculación con titulados. Los resultados en sedes todavía son incipientes.

## **B. CONDICIONES DE OPERACIÓN**

### **Estructura Organizacional, Administrativa y Financiera**

- La estructura organizacional está conformada por: Dirección Superior, que define políticas, aporta los lineamientos estratégicos, y controla la gestión de las unidades operativas.
- La Escuela de Turismo y las unidades centrales establecen criterios comunes para asegurar la vigencia y aplicación uniforme de las políticas y

lineamientos institucionales en todas las Sedes, así como la administración de los procesos centralizados.

- A nivel de Sedes, que implementan las políticas, lineamientos y criterios, asegurando una capacidad resolutive cercana a las necesidades de sus usuarios directos y a las condiciones particulares del medio.
- La unidad presenta un manejo financiero centralizado que da respuesta a los requerimientos de las diversas actividades académicas que son propias del proceso enseñanza-aprendizaje, asegurando una apropiada distribución y uso racional de los recursos.
- La Institución dispone de un sistema de planificación y gestión presupuestaria que permite recoger información sobre necesidades desde las unidades operativas, consolidarla y asignar los recursos, resguardando el cumplimiento de las políticas, prioridades y objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional.
- La unidad presenta un equipo directivo y un cuerpo académico de muy buen nivel, lo cual garantiza una adecuada y pertinente gestión para el logro de sus objetivos y metas, con conocimientos prácticos de la disciplina y el campo laboral.
- Las autoridades de la carrera tienen dedicación de jornada completa y contrato de trabajo indefinido.
- El Plan de Desarrollo Institucional establece las bases de un modelo de gestión fundado en una “estructura organizacional dinámica y flexible, que privilegia la eficiencia en todas las actividades de Duoc UC”. Esto se expresa en una organización matricial con las Sedes como unidades operativas; las Escuelas, a cargo de la Vicerrectoría Académica, como instancia de coordinación y definición de estándares académicos; y de otras

unidades centralizadas que apoyan el trabajo de la Dirección Ejecutiva en sus respectivos ámbitos de acción y gestionan los servicios centralizados.

- La carrera tiene una organización pertinente en tamaño, cantidad y características profesionales para el buen desempeño organizacional en cada sede (visitada).
- El cuerpo directivo está integrado por un equipo involucrado y comprometido con el proyecto.
- Las autoridades presentan las calificaciones pertinentes y/o necesarias para desempeñar de manera eficaz y eficiente los cargos que ocupan. Han adquirido experiencia en diversos niveles de gestión de la unidad.
- Respecto de las instancias de participación y comunicación de los diferentes niveles que dan vida a la carrera al interior de la unidad, se puede señalar que los conductos regulares están establecidos para que exista el adecuado trato de la información y de esta forma las condiciones de operación se den en un ambiente adecuado para el buen funcionamiento de la unidad.
- La unidad cuenta con los mecanismos que le permiten identificar y comprobar, cuando es necesario, condiciones de estabilidad y viabilidad financiera, así como solvencia para un funcionamiento normal de la carrera, su permanente actualización y estimación de crecimiento, manejando estándares para las diferentes sedes donde se imparte la carrera.
- La Institución ha definido claramente sus objetivos en materia de infraestructura y equipamiento y, en particular, con la carrera en cuestión.
- Existen los mecanismos apropiados que organizan el presupuesto y llevan el control presupuestario.
- El sistema de Bibliotecas Duoc UC es centralizado, conformado por 16 bibliotecas conectadas en línea a través de un catálogo. Esto permite a

los usuarios conocer las colecciones presentes en las distintas Sedes y solicitar libros y materiales a cualquiera de ellas. Comparten una colección física de 244.977 volúmenes, bases de datos especializadas, más los recursos digitales del sistema, lo cual se traduce en una atención expedita y oportuna tanto a los estudiantes como al cuerpo docente de la carrera.

- Los Talleres y Laboratorios (salas de degustación, habitación de hotel, comedor didáctico, computación) ocupados por los estudiantes de la carrera son de calidad y pertinencia apropiados para el proceso de enseñanza-aprendizaje, de tal forma que permiten realizar un trabajo de alto nivel en dicho proceso de formación.

### **Recursos Humanos**

- La Carrera cuenta con un excelente cuerpo académico, capacitado, vinculado con el medio y muy motivado. Un porcentaje significativo de docentes han cursado estudios de postgrado.
- Existen buenas relaciones entre los profesores y un positivo clima laboral observado entre los colegas, institución y estudiantes.
- De la entrevista con estudiantes se pudo constatar que ellos tienen fácil y rápido acceso y comunicación con docentes y directivos de la carrera.
- Los titulados manifiestan haber tenido y seguir teniendo buenas relaciones con sus profesores.
- Hay mecanismos formales (encuesta de evaluación de asignatura) e informales (observación de clases, reuniones e informes periódicos emitidos por el Director de Carrera) de evaluación del desempeño docente.
- Hay una política de perfeccionamiento académico, cuyo propósito es profesionalizar la labor docente para la transferencia de la metodología de enseñanza – aprendizaje basada en competencias laborales.

- 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 Reglamento Docente explicita los principios de la función docente y regula la vinculación de éstos con la Institución. En él se establecen tres categorías docentes: Profesor Auxiliar, Profesor Instructor y Profesor Adjunto.
- La evaluación de desempeño se emplea como criterio para los diversos procesos de planificación y gestión académica, para la categorización docente y, especialmente, para retroalimentar al profesor evaluado respecto de los aspectos de su gestión que puedan ser objeto de mejoras o rectificaciones. También se tiene en cuenta para la programación de actividades de perfeccionamiento y capacitación.
- Por otro lado, la unidad cuenta con un equipo de personal administrativo que es evaluado positivamente por todos los estamentos de la Carrera, lo que facilita y potencia el trabajo académico de los profesores.
- Anualmente, los alumnos realizan una Encuesta de Evaluación de Servicios, donde, entre otras cosas, analizan el servicio entregado por el personal administrativo de las diversas áreas que integran las Sedes.
- El personal docente que se incorpora a la Carrera tiene la oportunidad de perfeccionarse en el proceso de enseñanza. Las actividades de capacitación más relevantes corresponden a la organización de cursos metodológicos de acuerdo al modelo de enseñanza-aprendizaje por competencias, impartidos anualmente por la Institución.

### **Infraestructura, Apoyo Técnico y Recursos para la Enseñanza**

- La dotación de recursos materiales tales como libros, revistas especializadas, videos, etc., son suficiente en cantidad para atender la

población de estudiantes de la carrera. La calidad del equipamiento en general y de las instalaciones, es apropiada para satisfacer las demandas de los estudiantes.

- Respecto de salas de clases para los aspectos teóricos, la unidad dispone de diversas salas especializadas para atender la docencia, con dotación de equipamiento adecuada.
- En cuanto a los mecanismos para reposición y actualización, la unidad está preocupada de manera permanente de la renovación de equipamiento y mejoramiento de las instalaciones. El hecho de disponer de equipamiento actualizado y comparable con los recursos habituales en el mundo laboral es una de las garantías de calidad en la formación del estudiante.

## **FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LA DIMENSIÓN:**

### **Fortalezas**

1. La carrera cuenta con la infraestructura, equipamiento institucional, plataformas tecnológicas y recursos propios del ámbito disciplinar que permiten el adecuado desarrollo del Modelo Educativo, acorde a las necesidades de la industria.
2. La carrera logra homogeneidad y sistematización de los recursos de apoyo a la docencia, tales como biblioteca y recursos de aprendizaje.
3. La carrera cuenta con talleres y laboratorios correctamente equipados, para cumplir los requerimientos del desarrollo de los planes de estudio correspondientes.
4. La carrera cuenta con un cuerpo docente adecuado para ejercer su labor. Está vinculado al campo disciplinar, lo que es valorado por los distintos estamentos.

### **Debilidades**

No se observan.

## **C. CAPACIDAD DE AUTORREGULACIÓN**

### **Propósitos**

- 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.
- La carrera conoce el medio en el cual se desenvuelve y mantiene información acerca del desarrollo de la disciplina y del campo ocupacional.
- Responde a los requerimientos de los empleadores, dispone de mecanismos para asegurar que va a estar informados respecto de las prácticas que van emergiendo. Este conocimiento se mantiene actualizado ya que se privilegia a aquellos profesionales que realicen actividades en el campo laboral.
- Existen estándares que permiten velar porque la obtención de las competencias del perfil ocurra de manera homogénea entre las distintas sedes.
- Los propósitos de la carrera se revisan y actualizan según procedimientos e instancias establecidos.

### **Integridad**

- Duoc UC es una Institución que cuenta con una estructura matricial mediante la cual regula la planificación y ejecución de sus procesos.
- La comunicación de estos procesos es de vital importancia, en especial los académicos y administrativos, que involucran directamente a la carrera,



como por ejemplo matrículas, toma de ramos, prácticas, proceso de titulación, que atañen directamente a la comunidad estudiantil.

- Los procedimientos se guían por reglamentos e instructivos que son de público conocimiento y que regulan el actuar de la comunidad Duoc UC.
- El Director de la Escuela de Turismo tiene por misión velar por la homogeneidad de los planes de estudio, siendo responsable del aseguramiento de estándares de calidad y del desarrollo del modelo formativo basado en competencias laborales. Es apoyado por Subdirectores en el área de Turismo/Ecoturismo, y en Hotelería/Gastronomía
- En cada Sede hay un Director de Carrera, quien es el responsable de la administración de la carrera, la gestión del cuerpo docente, y la planificación semestral, entre otros.
- Como instancia formal de reunión y coordinación periódica, el equipo de la Escuela se reúne con los Directores de Carreras de todas sedes en los Consejos Escuela de Turismo. Estos son presididos y convocados por el Director de Escuela e incluyen, en función de los temas a abordar, a los coordinadores, así como también a profesores adjuntos e instructores.
- Como elementos orientadores están los propósitos institucionales y el Plan Estratégico de la Escuela, del que se derivan los siguientes objetivos estratégicos: Internacionalización, Gestión de Excelencia, Vinculación con el Medio, Vanguardia y Actualización y Sello e Identidad.
- Las decisiones se adoptan con información válida y confiable acerca de las condiciones en que se desarrolla la carrera.
- La institución cuenta con normativas, procedimientos e instancias adecuadas para conducir los procesos de toma de decisiones en los distintos niveles de operación.

- Hay procesos, plataformas tecnológicas y documentación impresa en que se consigna información clara y completa a los usuarios internos y externos de las carreras.
- 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.
- La Unidad dispone de publicidad adecuada referente a las distintas carreras ofertadas, la cual se difunde a través del sitio web institucional y las actividades que realiza la Dirección General de Vinculación con el Medio y Comunicaciones con la cual colabora la Escuela.
- El Sistema de Recursos de Aprendizaje es otra herramienta de apoyo al proceso educativo que se encuentra a disposición de los alumnos, docentes y directivos.
- La carrera entrega información efectiva, hecho corroborado por la comunidad de alumnos, ex alumnos y empleadores, quienes manifiestan que la publicidad de la Institución y de la carrera es verídica. Los propósitos declarados y la formación entregada son coherentes.
- Los alumnos indican estar recibiendo los servicios comprometidos por la carrera y que los criterios de admisión fueron claros.
- También manifiestan satisfacción general señalando, en el 96% de los casos, que recomendarían la Institución a otras personas; mientras, el 94% indica que elegiría nuevamente a Duoc UC para estudiar.

### **Proceso de Autoevaluación**

- Durante el segundo semestre del año 2015, la Dirección de Escuela, en conjunto con la Dirección de Carrera en las Sedes en que ésta se imparte, organizó el equipo de trabajo y los recursos necesarios para realizar dicho proceso.

- La unidad procuró que estuvieran representados los estamentos de la Escuela, a lo que se unía la experiencia previa en los procesos de Acreditación de carreras de algunos de sus miembros.
- El trabajo estuvo apoyado por las Oficinas de Análisis Institucional y Dirección de Procesos de Acreditación.
- La metodología empleada fue participativa, con división de tareas y consenso de resultados a dos niveles: Escuela y Carrera/Sede/Institución
- El Comité de Autoevaluación coordinó su trabajo por medio de reuniones on line, vía telefónica y en reuniones presenciales.

## **FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LA DIMENSIÓN:**

### **Fortalezas**

1. La carrera tiene la capacidad de autoevaluarse.
2. La carrera es dirigida por unidades debidamente establecidas para este fin. En efecto, existen políticas y mecanismos claros que persiguen asegurar la homogeneidad del proceso educativo.
3. Existe una cultura de respeto hacia los reglamentos y hacia el modelo de gestión por parte de los directivos y personal administrativo.
4. La carrera tiene propósitos concordantes con los lineamientos estratégicos de la Institución.
5. Se evidenció que el modelo de aseguramiento de la calidad contribuye directamente a la gestión operacional y académica de las sedes, propendiendo al mejoramiento continuo de la carrera.
6. El Perfil de Egreso del programa de estudio es consistente con la Misión Institucional. Además éste orienta y guía el desarrollo curricular.

7. La carrera entrega información efectiva, hecho corroborado por la comunidad de alumnos, ex alumnos y empleadores, quienes manifiestan que la publicidad de la Institución y de la carrera son verídicas.
8. Los propósitos declarados y la formación entregada son coherentes.
9. La carrera cuenta con mecanismos de información en el área académica, financiera y de apoyo a su formación que son accesibles para los alumnos, mejorando el servicio, la fiabilidad y la transparencia de la información.
10. La unidad conoce el contexto disciplinario, profesional u ocupacional en que se desenvuelve.

### **Debilidades**

1. **Vinculación con empleadores y egresados.** En las sedes visitadas no se evidencia la implementación de las estrategias de vinculación sistemática con empleadores y egresados.

### **AVANCES RESPECTO AL PROCESO DE ACREDITACIÓN ANTERIOR**

La carrera fue acreditada por un plazo de siete años, el máximo posible, por lo que las debilidades encontradas, si las hubo, fueron menores.

### **POR LO TANTO,**

11. 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 Hotelera del Instituto Profesional DUOC UC, que conduce al título de Técnico en Administración Hotelera, por un plazo de **6 años**, desde el 17 de enero de 2017 hasta el **17 de enero de 2023**.
- b. Detalle sedes, jornadas y modalidades:
  - Padre Alonso de Ovalle; Diurna; Presencial
  - Padre Alonso de Ovalle; Vespertina; Presencial
  - Valparaíso; Diurna; Presencial
- c. Que en el plazo señalado, la Carrera de Administración Hotelera 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.

La institución podrá reponer la decisión de acreditación adoptada por este Consejo, según los procedimientos de la Agencia.

La Carrera tendrá la responsabilidad de informar los cambios en su oferta académica, según lo estipulado en la Circular N° 20 de la Comisión Nacional de Acreditación.



**Gonzalo Sepúlveda Campos**

**CONSEJERO ÁREA ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO**  
**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.**