

**ACUERDO DE ACREDITACIÓN N° 592**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE TURISMO**

**UNIVERSIDAD AUSTRAL DE CHILE**

**VALDIVIA**

**ENERO 2018**

## **ACUERDO DE ACREDITACIÓN N° 592**

**Carrera de Administración de Empresas de Turismo**

**Universidad Austral de Chile**

En la sesión del Consejo de Acreditación del área de Administración y Comercio de la Agencia Acreditadora de Chile, de fecha 09 de enero de 2018, 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 de Empresas de Turismo de la Universidad Austral de Chile 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 2017, firmado por los representantes legales de ambas instituciones.
4. Los Criterios de Evaluación para la Acreditación de Carreras Profesionales, Carreras Profesionales con Licenciatura y Programas de Licenciatura, sancionados por la Comisión Nacional de Acreditación.
5. El Acuerdo de Acreditación N° 172 de la Agencia Acreditadora de Chile, de fecha 21 de junio de 2013, que acredita la Carrera de Administración de

Empresas de Turismo de la Universidad Austral de Chile, por un plazo de 4 años.

6. El Informe de Autoevaluación de la Carrera de Administración de Empresas de Turismo de la Universidad Austral de Chile, presentado con fecha 25 de octubre de 2017.
7. El Informe del Comité de Pares Evaluadores, realizado como consecuencia de la visita efectuada los días 04, 05 y 06 de diciembre de 2017 y enviado a la institución con fecha 03 de enero de 2018.
8. Los Comentarios de la Carrera, de fecha 04 de enero de 2018, en respuesta al Informe de Visita de los Pares Evaluadores de la Agencia Acreditadora de Chile.

## **CONSIDERANDO**

9. 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:

### **DIMENSIÓN I: PROPÓSITOS E INSTITUCIONALIDAD DE LA CARRERA**

#### **CRITERIO 1: PROPÓSITOS**

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.

La carrera está consciente de los avances de su actividad de formación y conoce el grado en que está logrando sus propósitos

La carrera tiene conocimiento actualizado y relación estrecha con el medio profesional en que se inserta. Incorpora a su equipo docente a profesionales vinculados con actividades laborales, dependientes e independientes. De esta forma, en la carrera continuamente se retroalimentan las innovaciones y avances de la disciplina.

## **CRITERIO 2: INTEGRIDAD**

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.

Hay procedimientos explícitos 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 futuros estudiantes y postulantes a la carrera es adecuada, completa y fidedigna con respecto a las características de los procesos académicos y de la formación.

Existe una completa reglamentación de los derechos y deberes de académicos y estudiantes que regula el funcionamiento y los procesos propios de la gestión de la universidad.

## **CRITERIO 3: PERFIL DE EGRESO**

El perfil de egreso declarado para la Carrera orienta todas las actividades curriculares hacia la formación de un profesional acorde al definido por la universidad.

El Proyecto Educativo de la Universidad se estructura en torno a dos ideas principales: una enseñanza centrada en el aprendizaje crítico en contextos colaborativos y una formación centrada en el logro de desempeños competentes en contextos globalizados y multidisciplinares.

Como consecuencia de lo anterior, surgen técnicas y estrategias didácticas que se orientan hacia la necesidad de desarrollar aquellos saberes esenciales que habiliten a sus estudiantes para lograr desempeños competentes en el mundo del trabajo.

La Universidad ha desarrollado una metodología para el diseño o rediseño curricular de las carreras que imparte, bajo un enfoque educativo por competencias, que se está implementando.

Cabe destacar que la universidad tiene una serie de convenios y planes colaborativos, donde los alumnos comienzan en forma temprana su vinculación con el medio externo, lo cual ha favorecido las condiciones de egreso.

#### **CRITERIO 4: PLAN DE ESTUDIOS**

El Perfil de Egreso y el Plan de Estudios son consistentes y responden de forma efectiva a los requerimientos del mundo laboral. Los programas de las diversas asignaturas han sido elaborados de manera consistente con el Plan.

El plan de estudios se da a conocer de manera formal y sistemática a los estudiantes mediante información que entrega el jefe de carrera a todos los estudiantes de primer año a través de visitas a las salas de clases.

Los programas de las distintas asignaturas son coherentes y se ajustan a los planteamientos y objetivos presentados en el Perfil de Egreso.

Los empleadores valoran el nivel de conocimiento y la capacidad de vincularse socialmente de los egresados de la Carrera. Destacan el alto nivel de las habilidades blandas que muestran los egresados de la carrera.

Los métodos pedagógicos que considera el modelo educativo de la universidad y citados en el Programa de Asignatura, son apropiados y suficientes para que los estudiantes adquieran las competencias que se han definido para la Carrera.

Sin embargo, algunos docentes no han recibido capacitación en temas de competencias.

No se evidencia una aplicación estándar y regular, debido a que los docentes no reconocen con la debida profundidad el modelo, generando dudas de la real aplicación en el aula de los métodos que este modelo exige.

En opinión de los estudiantes, la malla curricular resulta apropiada para el campo laboral, exceptuando sólo que el inglés debiera ser más técnico.

## **CRITERIO 5: VINCULACIÓN CON EL MEDIO**

Una de las mayores fortalezas de la carrera radica en la alta vinculación con el medio que propicia la universidad.

Los estudiantes realizan actividades prácticas, visitas a terreno, asesorías a empresas o emprendedores, en las cuales están relacionados por un periodo de tiempo, obteniendo una experiencia vivencial y generando redes de contacto.

Se destacan acciones con microempresarios, que involucran la participación de más de una asignatura.

En este ámbito, destaca el vínculo formal con varias empresas que colaboran permanentemente con las actividades de la universidad, estableciendo oportunidades de prácticas profesionales para sus estudiantes.

## **FORTALEZAS**

1. Se constata que existe una normativa Institucional para organizar adecuadamente la unidad y permitir la verificación y el avance hacia el logro de los propósitos establecidos.
2. Se evidencia que existen propósitos, misión y visión declarados y alineados entre los diferentes niveles Institucionales y de área a la que pertenece la Carrera.
3. La carrera cuenta con un Perfil de Egreso y Plan de Estudio coherente con las necesidades de la industria.
4. Existen importantes instancias de vinculación con el medio tanto a nivel de escuela como de universidad.

## **DEBILIDADES**

1. Se evidencia un desconocimiento por parte de los alumnos, de las implicancias y beneficios del grado de Bachiller que ofrece la carrera.
2. En relación con el enfoque educativo por competencias que se está implementando, algunos docentes no han recibido la capacitación requerida. Esto implica que no se evidencia una aplicación estándar y regular, debido a que los docentes no reconocen con la debida profundidad este enfoque, generando dudas de la real aplicación en el aula de los métodos que este modelo exige.

## **DIMENSIÓN II: CONDICIONES DE OPERACIÓN**

### **CRITERIO 6: ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN**

Existe una organización institucional transparente y conocida que permite garantizar el buen funcionamiento de la carrera. El gobierno de la Escuela tiene distintas instancias y funciones claramente delimitadas.

El Equipo Directivo está formado por académicos con alta calificación que muestran un alto compromiso con la carrera. La cercanía del jefe de carrera es altamente apreciada por los estamentos docentes y estudiantes. La estabilidad y permanencia laboral mostrada por docentes y jefe de carrera demuestra su gran compromiso con los estudiantes y la universidad.

Las funciones están claramente definidas y delimitadas para cada uno de los estamentos de la carrera y se encuentran en el Reglamento Orgánico de la Institución.

La comunicación entre docentes y estudiantes es considerada muy buena por ambos estamentos, lo que les ha permitido mantener relaciones muy positivas. Es destacado por los estudiantes la cercanía y disposición de los docentes de la carrera, según pudo evidenciar esta comisión en las reuniones con alumnos.

Se reconoce que existe un manejo financiero adecuado que les permite garantizar el buen funcionamiento de la carrera y la ejecución de la docencia y las actividades de extensión planificadas. Dicho proceso se establece formalmente a través del creado procedimiento de presupuesto de inversiones que se discute en el Consejo de Escuela.

Las políticas y recursos financieros garantizan la sustentabilidad de la carrera y aseguran la permanencia en el tiempo.

### **CRITERIO 7: PERSONAL DOCENTE**



El cuerpo docente de la carrera muestra calificaciones académicas, especializaciones y experiencia profesional adecuadas para el ejercicio de sus funciones y las exigencias del Plan de Estudio.

Estudiantes y egresados mostraron alta satisfacción por la calidad y compromiso de los docentes y por su vinculación con el mundo productivo. Los estudiantes valoran que sus docentes sean exigentes. Los egresados también consideran que la relación con los docentes fue muy buena y cordial, valorando la calidad formativa que recibieron. Manifiestan sentirse en igualdad (e incluso superior) de condiciones con los estudiantes de otras instituciones.

El 90% de los profesores de planta y adscritos a categorías académicas, tiene el grado académico de Doctor o Magíster en las áreas de formación y los ámbitos del Plan de Estudio (planificación turística, animación y recreación, servicios de hospitalidad).

Los mecanismos de evaluación semestral de la carrera son la evaluación docente por parte de los estudiantes y la evaluación administrativa realizada por el jefe de carrera.

#### **CRITERIO 8: INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE**

Existe una adecuada infraestructura de salas de clases, auditorios, gimnasio y salas de estudio. Además, hay una buena dotación tecnológica con acceso a computadores y software adecuados para el desarrollo de la carrera, destacando la utilización de un software de gestión ERP.

En la visita del Comité de Pares fue posible constatar la calidad del sistema de biblioteca. No solo cuenta con una bibliografía pertinente y adecuada, sino que también con fuentes de procesos recientes. Destacan los espacios adecuados para el estudio de los estudiantes, con salas amplias.

El Comité de Pares tuvo evidencias de que la dotación de recursos materiales resulta suficiente en cantidad y calidad para atender a los estudiantes de la carrera.

La dotación de equipamiento es adecuada. Las salas que se ocupan para laboratorios de computación están dotadas del óptimo equipamiento en número y calidad. En este contexto, se percibe un equipamiento computacional actualizado en lo que se refiere a hardware.

### **CRITERIO 9: PARTICIPACIÓN Y BIENESTAR ESTUDIANTIL**

La institución asegura que los estudiantes disponen de información clara y oportuna de los servicios estudiantiles, becas, gratuidad, créditos y otros beneficios estudiantiles. Esto se pudo constatar en las reuniones sostenidas con estudiantes.

Los estudiantes declaran su facilidad de acceso y comunicación con su Jefe de Carrera y con los docentes, por lo que no presentan problemas de recursos ni operación. Se constata la existencia de buenas relaciones entre los docentes y un agradable clima laboral.

Los titulados manifiestan haber tenido mucha cercanía con sus docentes, las que aún mantienen en muchos casos.

### **CRITERIO 10: CREACIÓN E INVESTIGACIÓN FORMATIVA POR EL CUERPO DOCENTE**

El concepto de Investigación del cuerpo docente es una de las principales fortalezas con que cuenta la carrera. Los docentes, en gran número, continúan especializándose y participando de diferentes programas nacionales e internacionales, tanto de consultorías como de investigación.

## **FORTALEZAS**

1. Existe una organización institucional transparente y conocida que permite garantizar el buen funcionamiento de la carrera.
2. Se constata que la carrera cuenta con un cuerpo docente comprometido con la institución y sus alumnos, valorado por los estudiantes y con calificaciones e idoneidad para el cumplimiento del Plan de Estudios.
3. Sistema de biblioteca acorde a las necesidades tanto de los docentes como de los alumnos. Cuenta con bibliografía física y digital, con acceso directo a través de intra y extranet.
4. Se han desarrollado actividades integradoras de más de una asignatura, con lo cual se promueve la participación de otros docentes en una misma actividad y la comprensión de las materias en forma complementaria, fortaleciendo el logro de las competencias del Perfil de Egreso de la carrera.
5. La carrera cuenta con importantes instancias de investigación, tanto en número como en temáticas atinentes a la región, las cuales, además, hacen participe al alumnado en el proceso.

## **DEBILIDADES**

1. No se obtuvo evidencias de una relación formal de vinculación con los egresados ni una oferta de capacitación actualizada y diversa hacia ellos como cursos de capacitación, seminarios, talleres de perfeccionamiento, entre otros.
2. No se tuvo evidencias de la aplicación de evaluaciones bajo el modelo basado en competencias.

### **DIMENSIÓN III: RESULTADOS Y CAPACIDAD DE AUTORREGULACIÓN**

#### **CRITERIO 11: EFECTIVIDAD Y RESULTADOS DEL PROCESO FORMATIVO**

Existe un monitoreo permanente del desempeño académico de los estudiantes. Dicho ejercicio permite establecer acciones en aquellas asignaturas que presenten mayor dificultad. Se imparten talleres de apoyo.

La tasa de retención al primer año ha fluctuado entre 82% para la cohorte ingresada el año 2012 y 72% para la ingresada el 2016.

La tasa de titulación oportuna, definida como aquellos titulados al año siguiente de la duración teórica de la carrera, dividido por el número de alumnos de la cohorte, si bien ha mejorado en el tiempo, es baja, llegando a 53% en 2016. En el IAE se indica que la titulación tardía podría deberse a que los cursos se dictan solo una vez al año.

La tasa de titulación por cohorte ha ido descendiendo hasta alcanzar menos de 20% al año 2012.

Los titulados entrevistados señalan públicamente que los egresados del programa regular encuentran trabajo rápidamente dentro y fuera de la región, e indican que a nivel de la industria, la universidad y su carrera cuentan con un gran prestigio.

La Escuela y la Carrera no realizan actividades que permiten el seguimiento de titulados y el contacto permanente con empleadores, con el fin de obtener información relevante en cuanto a la inserción laboral, proceso formativo y desempeño en el ámbito laboral.

El Jefe de Carrera es el responsable de monitorear el desempeño de sus estudiantes, de forma tal de establecer las acciones necesarias en aquellas asignaturas que presenten mayor dificultad. En este mismo monitoreo, el Jefe

de Carrera debe incorporar un seguimiento de la asistencia para identificar estudiantes en riesgo.

## **CRITERIO 12: AUTORREGULACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO**

Existe una reglamentación completa de los derechos y deberes de académicos y estudiantes que regula el funcionamiento y los procesos propios de la gestión de la universidad.

Los Reglamentos se encuentran a disposición de la comunidad estudiantil e institucional y pueden evidenciarse al revisar la intranet, entre otras formas de comunicación.

Los estatutos y normas en este contexto permiten que la Carrera se organice adecuadamente. La institución presenta normas y políticas organizacionales suficientes. Sus condiciones operativas se observan claras y conocidas por los diferentes estamentos.

La institución demuestra haber realizado procesos de autoevaluación de la carrera previos, a través de la consulta a informantes clave.

Las decisiones referentes al aseguramiento de la calidad de los procesos académicos y el desarrollo de la carrera son consideradas en el Consejo de Carrera. Durante la visita se pudo constatar la existencia de actas y una calendarización de las mismas.

Se ha constatado que la carrera utiliza la información proveniente de sus diagnósticos, lo que le permite diseñar e implementar acciones de mejora continua.

Para este último evento, la Comisión pudo constatar que el proceso de autoevaluación ha sido altamente participativo, integrando a los diversos estamentos. Directivos, docentes, estudiantes, titulados 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.

En reunión con estudiantes se observó que conocían el proceso realizado y también los resultados del mismo.

Al estar claramente normados los ámbitos de acción de cada organismo garante del funcionamiento de la carrera, se facilita la toma de decisiones. Cabe destacar que tanto las autoridades superiores como el jefe de carrera manifiestan que la carrera tiene autonomía en su funcionamiento y en la toma de decisiones, lo cual fue ratificado por los profesores.

La carrera tiene presente las fortalezas y debilidades del proceso académico y de los demás aspectos concernientes a la carrera.

La estrategia institucional de mejora continua proporciona planes de acción y las vías de corrección de las debilidades y aspectos a mejorar.

## **FORTALEZAS**

1. La Carrera cuenta con el apoyo de las direcciones de los otros institutos de la Universidad en los cuales radican las asignaturas transversales.
2. La Institución pone a disposición y facilita a los docentes programas de Formación y Desarrollo disciplinar.
3. La comisión constató una alta participación y socialización en el proceso de autoevaluación por parte de los distintos estamentos.
4. La Carrera ha mejorado los indicadores de retención de primer año.
5. Se reconocen los esfuerzos de la carrera para implementar mejoras en la enseñanza en el idioma inglés.

## DEBILIDADES

1. La tasa de titulación oportuna, si bien ha mejorado en el tiempo, es baja.
2. La tasa de titulación por cohorte ha ido descendiendo hasta alcanzar menos de 20% al año 2012.
3. La Carrera no realiza actividades que permitan el seguimiento de titulados y el contacto permanente con empleadores, con el fin de obtener información relevante en cuanto a la inserción laboral, proceso formativo y desempeño en el ámbito laboral.

## BALANCE RESPECTO AL PROCESO DE ACREDITACIÓN ANTERIOR

El Acuerdo de Acreditación N°172 observó ocho debilidades del anterior proceso. De éstas, cinco han sido solucionadas, dos medianamente logradas y una está todavía en proceso de solución.


## POR LO TANTO,

10. 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 de Empresas de Turismo** de la Universidad Austral de Chile, que conduce al título de Administrador de Empresas de Turismo y a los grados académicos de Bachiller en Gestión de Empresas y Licenciado en Turismo, impartida en la ciudad de Valdivia, en jornada Diurna y modalidad Presencial, por un plazo de **5 años**, desde el 09 de enero de 2018 hasta el **09 de enero de 2023**.

- b. Que en el plazo señalado, la Carrera de Administración de Empresas de Turismo de la Universidad Austral de Chile 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.

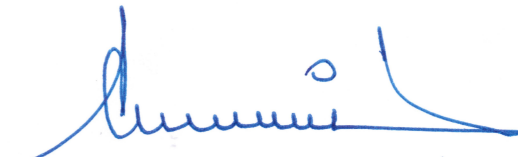
La institución podrá reponer la decisión de acreditación adoptada por este Consejo, según los procedimientos de la Agencia.

La Carrera tendrá la responsabilidad de informar los cambios en su oferta académica.



**Gonzalo Sepúlveda Campos**

**CONSEJERO ÁREA ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO  
AGENCIA ACREDITADORA DE CHILE A&C S.A.**



**Álvaro Vial Gaete**

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