



RESOLUCIÓN DE ACREDITACION N° 435

**Carrera de Administración Turística Multilingüe
Sede Valparaíso, jornada diurna, modalidad presencial
Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación**

En la 60.a sesión del Consejo de Acreditación del Área de Administración y Comercio de la Agencia Acreditadora Colegio de Ingenieros de Chile S.A., Acredita CI, de fecha 17 de diciembre de 2015, se acordó lo siguiente:

VISTOS:

- Lo dispuesto en la Ley 20.129 que establece un Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior y resolución exenta DJ 013-4 del 7 de Noviembre de 2014 publicada en el Diario Oficial del 25 de noviembre de 2014, del Reglamento sobre funcionamiento, condiciones de operación y supervisión de Agencias de Acreditación junto al oficio del 16 de diciembre de 2014.
- La autorización de Acredita CI para actuar como Agencia Acreditadora, de fecha 13 de mayo de 2015 de la Comisión Nacional de Acreditación, CNA y el documento de Normas y Procedimientos para la Acreditación autorizado en ese mismo acto por la CNA.
- Los Criterios Generales de Evaluación para Carreras Profesionales, establecidos por la Comisión Nacional de Acreditación.
- El informe de Autoevaluación presentado por la carrera de Administración Turística Multilingüe de la Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación.
- El informe de pares evaluadores emitido por el Comité que visitó la carrera, por encargo de Acredita CI.
- Las observaciones enviadas por la carrera al informe de pares evaluadores, y
- Los antecedentes analizados en la sesión N° 60, de fecha 17 de diciembre de 2015 del Consejo de Acreditación del Área de Administración y Comercio.

TENIENDO PRESENTE:

1. Que, la carrera de Administración Turística Multilingüe de la Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación se sometió voluntariamente al proceso de acreditación de carreras administrado por esta Agencia.
2. Que, dicho proceso cuenta con los criterios generales para la acreditación de carreras profesionales, autorizados por la CNA.
3. Que, con fecha 30 de junio de 2015, la Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación adjudicó a Acredita CI la licitación del proceso de acreditación de la carrera, ID 4469-57-LP15, publicada en Mercado Público con fecha 3 de junio de 2015.

4. Que, con fecha 10 de julio de 2015, el Rector Sr. Patricio Sanhueza Vivanco, representante legal de la Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación y el Gerente General Sr. Jaime Blanco Cristi, representante legal de Acredita CI S.A. firmaron el Contrato de Prestación de Servicios para la Acreditación de la carrera.
5. Que, con fechas 9, 10 y 11 de noviembre de 2015, la carrera fue visitada por un comité de pares evaluadores externos propuestos por Acredita CI y sometidos a la consideración de la carrera.
6. Que, con fecha 26 de noviembre de 2015 el comité de pares evaluadores emitió un informe que señala las principales fortalezas y debilidades de la carrera, teniendo como parámetros de evaluación los Criterios Generales de Evaluación para Carreras Profesionales y los propósitos declarados por el mismo programa.
7. Que, con fecha 26 de noviembre de 2015, dicho informe fue enviado al programa para su conocimiento.
8. Que, por comunicación del 11 de diciembre de 2015, la carrera de Administración Turística Multilingüe de la Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación envió a la Agencia sus comentarios y observaciones, respecto del informe elaborado por el comité de pares evaluadores, las que fueron informadas a dicho Comité.

CONSIDERANDO

- I. Que, del resultado del proceso evaluativo de la carrera, el nivel de cumplimiento de los criterios de evaluación, así como las fortalezas y debilidades asociados para cada una de las dimensiones de evaluación son los que se detalla a continuación:

a) Perfil de Egreso y Resultados

La carrera nace el año 2010 y presenta un perfil de egreso basado en competencias que establece que los egresados de la carrera lograrán *"promover y favorecer la integración económica y social de todos los sectores.....;Enfatizar el cuidado de los recursos vulnerables de que disponga.....;Gestionar la disposición de servicios de calidad para la comunidad y para sus visitantes.....; Proyectar un ejercicio profesional que valore y respete la esencia de la identidad del lugar geográfico o de la entidad patrimonial en la que labora, potenciando sus tradiciones históricas, manteniendo su identidad y proyectándola al futuro"*.

El Perfil de Egreso es consistente con el Proyecto Educativo de la Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación y la carrera espera del egresado, un importante aporte al desarrollo del área turística de la Región de Valparaíso, lo que es consistente con la misión institucional. La propuesta formativa se aprecia acorde a los requerimientos de la industria del turismo y fue construido con participación de representantes del medio externo relevante. Hay conocimiento del perfil de egreso en los académicos y alumnos. En el medio externo, el Perfil de Egreso aun no es conocido. La Comisión Curricular de la carrera es la encargada de la revisión del perfil.

El plan de estudios se plantea en 8 semestres de duración y la actividad de titulación "Síntesis de conocimiento profesional autónomo" es un módulo que se lleva a cabo en el noveno semestre junto con la práctica profesional. El proceso de titulación en todo caso, no es adecuadamente conocido por los alumnos. La malla curricular no presenta prerrequisitos explícitos, sin embargo el alumno debe aprobar el módulo para tomar el siguiente. Dado que los módulos profesionales se imparten una vez al año, se genera retraso en el avance curricular del alumno.

Las asignaturas son módulos distribuidos entre competencias profesionales, competencias generales y competencias transversales. La propuesta propone el logro de las siguientes competencias profesionales, entre otras: el alumno *"Genera proyectos (plan de acción) innovadores para desarrollar actividades turísticas, en el área privada y pública..."* *"Gestiona y programa, con visión proactiva y de emprendimiento, el desarrollo de áreas corporativas, servicios turísticos, ventas de servicios, sistemas de reserva y administración de servicios de turismo"*, *"Manifiesta liderazgo referido al área de turismo frente a otros profesionales y especialmente, en la comunidad local y nacional"*, *"Genera conocimiento para el desarrollo y promoción amplia del turismo regional y nacional"*, *"Se comunica a nivel avanzado, en forma oral y escrita, en idioma inglés y en un segundo idioma opcional (francés o alemán)"*. La carrera espera fomentar la innovación, la reflexión y la crítica; elementos presentes en la ruta formativa, sin embargo en el plan de estudio hay escasa presencia de contenidos que den cuenta de la obtención de competencias para la gestión de servicios turísticos. La carrera cuenta con tres módulos asociados a la gestión en los que no se visualiza el tratamiento de la administración, finanzas o elementos de contabilidad, conocimientos básicos para administrar o gestionar proyectos y servicios turísticos. Por otro lado, ni el perfil de egreso ni el plan de estudios enfatizan los temas de administración.

La revisión de los programas es realizada por la Comisión Curricular, instancia que incluye a académicos, estudiantes y un empleador. Al finalizar cada semestre, el docente responsable de cada módulo analiza junto a los estudiantes el desarrollo del curso, instancia que permite introducir mejoras. La carrera utiliza el sistema de créditos transferibles para medir la carga académica y dedicación de los alumnos.

El modelo educativo institucional está centrado en el estudiante, con el fin de conseguir el logro de competencias y resultados de aprendizaje a partir del uso de metodologías activas y participativas. La carrera utiliza estos principios en los módulos de formación, cuyos programas identifican claramente los contenidos teóricos y actividades prácticas que deben realizar los estudiantes. La carrera realiza actividades prácticas en terreno, pero no hay pautas para evaluar estas actividades que permitan medir su impacto en la formación de los alumnos. Hay dos prácticas laborales que se realizan durante el sexto y el noveno semestre.

La carrera tiene requisitos de admisión y participa del proceso de selección organizado por el Consejo de Rectores de Universidades Chilenas, CRUCH. A nivel institucional se realiza un diagnóstico inicial a los nuevos alumnos para determinar las posibles falencias en competencias iniciales requeridas para enfrentar el primer

año de estudio, independiente de la carrera que cursen. La Universidad pone a disposición de los alumnos el programa UNIVELACIÓN, cuyo objetivo es fortalecer estas competencias iniciales. Si bien la participación es voluntaria, los alumnos de la carrera asisten y valoran este programa. No hay instancias de nivelación de los alumnos en conocimientos de alemán, francés o inglés, centrales en la formación de los alumnos y en el plan de estudios. El lento aprendizaje de los idiomas genera dificultades de progreso de los alumnos en la carrera.

La carrera conoce y analiza las causas de deserción, las que principalmente son por causales no académicas. La retención al segundo año supera el 80%. El coordinador de carrera es el encargado de otorgar orientación a los alumnos y derivarlos en caso de ser necesario al programa UNIVELACIÓN o al Servicio Médico de la Universidad para apoyo psicológico, en caso de ser necesario.

Hasta el momento se han titulado ocho alumnos de la primera cohorte de la carrera, lo que representa un 19%. El tiempo de titulación fue de un semestre adicional a la duración oficial de la carrera. De la misma cohorte, permanecen a la fecha 19 alumnos y la deserción es de 11 alumnos, que equivale al 26% de los alumnos matriculados.

Los procesos de seguimiento de los egresados son recientes y aún no es posible evaluar su efectividad y sistematicidad. A nivel de la Universidad existe la Coordinación Institucional de Seguimiento del Egresado, cuyos resultados e impacto en la carrera aún no es posible evaluar. La carrera propone incluir a un egresado en la Comisión Curricular.

Hasta el momento, los egresados se desempeñan en el área de turismo, pero no desarrollan actividades asociadas a las competencias del perfil de egreso, por ejemplo, con la gestión de proyectos turísticos. La evidencia del desempeño profesional de los 8 egresados de la carrera a la fecha no dan cuenta del logro del perfil de egreso establecido, ni de la adquisición de las competencias profesionales por cuanto aún no han generado proyectos innovadores ni han iniciado proyectos con visión de emprendimiento, competencias que establece el perfil de egreso. Sobre la gestión del desarrollo de áreas corporativas o servicios, resultado comprometido en el perfil de egreso, tampoco existe evidencia de que el egresado gestione la disposición de servicios de calidad a través de la gestión del desarrollo de áreas corporativas entre las otras competencias citadas.

Existen vínculos con empleadores, en relación al número de egresados. La carrera incluye a un empleador en la Comisión Curricular para la revisión del perfil de egreso y del plan de estudio y los programas de los módulos. La Coordinación Institucional de Seguimiento del Egresado tiene también entre sus funciones generar y mantener la retroalimentación con los empleadores para conocer las necesidades del mercado laboral, actividades que aún no son posibles de evaluar, dado que hay pocos titulados cuyos procesos de formación culminaron recientemente.

La Facultad de Humanidades promueve la actualización profesional y disciplinaria de sus académicos, la que se incluye en su plan de desarrollo. En estas actividades hay participación de académicos. Las actividades relacionadas al área de turismo se llevan a cabo desde el año 2010 y se han ido incorporando al desarrollo de la carrera de manera paulatina. Hay participación de académicos y alumnos en congresos y otros eventos asociados a la profesión. La carrera mantiene vinculación con entidades públicas y privadas como SERNATUR, municipalidades, hoteles, agencias de turismo y otras instituciones de educación que dictan carreras del área, tanto a nivel nacional como latinoamericano. La vinculación con el medio es una actividad relevante para la carrera y es utilizada en el proceso formativo, aunque falta mayor evaluación de su impacto en la formación. La investigación en Turismo es incipiente y no es un área desarrollada, existiendo lineamientos futuros para ello. Las actividades de extensión de la carrera son variadas, algunas asociadas al programa Explora de Conicyt, al Consejo Nacional de la Cultura y Las Artes y al desarrollo de la lengua francesa en Chile.

Fortalezas

Vínculos efectivos con el medio que son utilizados en el proceso formativo.

Debilidades

El desempeño profesional que observan los egresados, no da cuenta del logro del perfil de egreso. La carrera propone el desarrollo del área del turismo en la Región de Valparaíso, basándose en sus tradiciones, con un profesional que gestione y desarrolle el área, genere vínculos y sea capaz de interactuar con otros profesionales para ello, ofreciendo y gestionando servicios asociados de calidad incluso en el ámbito del emprendimiento, propuesta que a la fecha no se verifica en la realidad. Los egresados se desempeñan en tareas operativas.

En el plan de estudio hay escasa presencia de contenidos que den cuenta de la obtención de competencias para la gestión de servicios turísticos. La carrera cuenta con tres módulos asociados a la gestión en los que no se visualiza el tratamiento de la administración, finanzas o elementos de contabilidad, conocimientos básicos para administrar o gestionar proyectos.

No hay nivelación de conocimientos en los idiomas que ofrece la carrera, siendo el aprendizaje de los idiomas uno de los elementos críticos de la carrera.

Existe poco conocimiento de los alumnos del desarrollo del proceso de titulación.

Es incipiente el desarrollo del área de turismo en la carrera y en la Facultad, al nivel que exige la Licenciatura en Turismo que la carrera profesional ofrece.

b) Condiciones de Operación

La Facultad de Humanidades tiene una estructura organizacional que permite el logro de sus objetivos y sus directivos cuentan con la experiencia para cumplir con

sus funciones. Hay instancias colegiadas de participación del cuerpo académico y coordinación de sus actividades.

El presupuesto de la Facultad se elabora a partir de las actividades que desarrollan las carreras y departamentos, el que es aprobado por la Vicerrectoría de Administración y Finanzas. Hay mecanismos de control de la ejecución presupuestaria y los recursos son suficientes para cumplir con sus actividades y propósitos.

La carrera dispone de un equipo de docentes idóneos para cumplir sus funciones y objetivos. Sin embargo se aprecia ausencia de docentes de jornada completa en el área de turismo y de administración. La Unidad de Mejoramiento Docente de la Universidad otorga perfeccionamiento pedagógico a los académicos. Hay normas para la gestión del cuerpo académico, incluyendo un sistema de jerarquización y promoción. Hay evaluación de los académicos, incluyendo la opinión de alumnos sobre los aspectos de la docencia.

El personal administrativo y técnico de la Facultad es adecuado para cumplir con los requerimientos de la carrera.

Los alumnos y profesores tienen acceso a una biblioteca con recursos y servicios adecuados al logro del perfil de egreso. Hay cerca de un 20% de la bibliografía básica y un 35% de la bibliografía complementaria que no está cubierta por las colecciones bibliográficas. La Biblioteca Central atiende en amplios horarios a sus usuarios, incluyendo el día sábado. La Facultad cuenta con seis laboratorios de computación en el Centro de Recursos de Enseñanza-Aprendizaje de Lenguas, más otras instalaciones destinadas al aprendizaje de idiomas, incluyendo software específico para la adquisición de otras lenguas. Este Centro se ocupa de la elaboración y difusión de material didáctico complementario para los alumnos, fomentando el autoaprendizaje. Está en proceso de instalación un sistema de aula virtual para que los académicos administren recursos para la enseñanza puestos a disposición de los alumnos.

Fortalezas

Adecuada infraestructura que favorece el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Debilidades

Ausencia de profesores de planta que desarrollen el área de la gestión de proyectos turísticos innovadores basados en el emprendimiento y el área de la administración. Las actividades que se han llevado a cabo en el área de turismo son incipientes o se están comenzando a concretar. Ello no es consistente con la propuesta formativa que establece el perfil de egreso.

Hay cerca de un 20% de la bibliografía básica y un 35% de la bibliografía complementaria que no está cubierta por las colecciones bibliográficas.

c) Capacidad de autorregulación

La Facultad de Humanidades posee un plan de desarrollo estratégico y un plan operativo de carácter anual, que permite evaluar el cumplimiento de sus propósitos. La misión de la Facultad está orientada al desarrollo de las ciencias del lenguaje, la literatura, las ciencias de la comunicación e información, y la filosofía y las ciencias sociales. Esta misión es coherente con los propósitos multilingües de la formación de la carrera, pero no contempla el desarrollo de disciplinas como la administración o la gestión, que subyacen al título que otorga la carrera y están comprometidos en el perfil de egreso.

La carrera respeta la reglamentación y servicios ofrecidos a sus alumnos y es capaz de avanzar responsablemente en el cumplimiento de sus propósitos, producto de una importante tradición institucional con el aseguramiento de la calidad, sin embargo requiere desarrollar el área de turismo a un nivel suficiente tal que se respalde el grado de Licenciatura en Turismo que otorga la carrera como parte de este cumplimiento.

El proceso de autoevaluación fue organizado por un comité, siguiendo las orientaciones institucionales de la Dirección General de Gestión de la Calidad para los procesos de autoevaluación. El Informe de Autoevaluación es conocido y el plan de mejoras considera acciones, metas, responsables de su ejecución, plazos de ejecución y recursos necesarios para resolver las debilidades que la carrera detectó en el proceso.

Fortalezas

La Facultad de Humanidades que ofrece respaldo al desarrollo de la carrera a través de su larga tradición institucional.

Debilidades

Falta desarrollo del área de la gestión de proyectos turísticos innovadores basados en el emprendimiento de turismo en la carrera y redefinición de los módulos que orienten a los alumnos a la gestión de estos proyectos. La carrera no cuenta con profesores de planta que sustenten el desarrollo del área de turismo y de la gestión o administración de proyectos al nivel que establece el perfil de egreso. Todo ello afecta la consistencia con este perfil.

SE ACUERDA

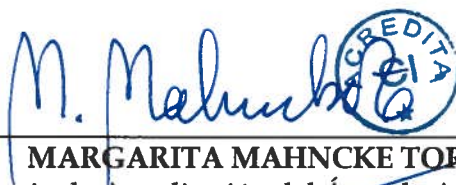
El Consejo de Acreditación del Área de Administración y Comercio de Acredita CI
ACUERDA:

Que, conforme a las alternativas de juicio sobre la acreditación y dado el nivel de cumplimiento de los criterios de evaluación, no acredita la carrera de Administración

Turística Multilingüe de la Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación, sede Valparaíso, jornada diurna, modalidad presencial.

La Institución podrá interponer un recurso de reposición del juicio de acreditación ante este Consejo, según establecen los procedimientos de la Agencia.

La carrera de Administración Turística Multilingüe de la Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación puede someterse a un nuevo proceso de acreditación luego de un plazo de 24 meses desde la fecha de notificación de la presente Resolución, para lo cual la carrera deberá presentar un nuevo informe de autoevaluación y la documentación correspondiente, a lo menos 120 días antes de cumplir el plazo indicado.



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. Mahncke Torres', is written over a horizontal line. To the right of the signature is a circular blue stamp with the text 'ACREDITA CI' around the perimeter.

MARGARITA MAHNCKE TORRES
Presidenta del Consejo de Acreditación del Área de Administración y Comercio



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jaime Blanco Cristi', is written over a horizontal line. To the right of the signature is a circular blue stamp with the text 'ACREDITA CI' around the perimeter.

JAIME BLANCO CRISTI
Representante Legal de Acredita CI S.A.