

DICTAMEN DE CERTIFICACIÓN N°854
Carrera de Administración Hotelera y Gastronómica
conducente al título profesional de Administrador Hotelero y Gastronómico/
Administradora Hotelera y Gastronómica
y al grado académico de Licenciado en Administración Hotelera y Gastronómica/
Licenciada en Administración Hotelera y Gastronómica
Universidad de Valparaíso

La Agencia Acreditadora AcreditAcción, con fecha 30 de enero de 2024, dictaminó lo siguiente:

VISTOS:

Que la Agencia Acreditadora AcreditAcción es una agencia de acreditación fundada el año 2006; que la Agencia Acreditadora AcreditAcción se encuentra afiliada a INQAAHE, The International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education desde enero del año 2009; que la Agencia Acreditadora AcreditAcción se encuentra adscrita al CIQG, The CHEA International Quality Group desde octubre del año 2012; que la Agencia Acreditadora AcreditAcción es miembro de RIACES, Red Iberoamericana para el Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior desde marzo de 2018; que la Agencia Acreditadora AcreditAcción ha firmado convenios de colaboración con diversos organismos acreditadores de Europa, América y Oceanía; que en el marco de este proceso de evaluación se ha invocado el convenio suscrito entre la Agencia Acreditadora AcreditAcción y el Consejo Nacional para la Calidad de la Educación Turística A.C. de México, CONAET; que dicho convenio establece las bases para el desarrollo de procesos de doble acreditación internacional para carreras y programas de IES chilenas y mexicanas; que la Agencia Acreditadora AcreditAcción ha desarrollado procedimientos y criterios para llevar adelante procesos de certificación y acreditación; que se tuvieron a la vista todos los antecedentes del proceso de certificación de la Carrera de Administración Hotelera y Gastronómica de la Universidad de Valparaíso.

TENIENDO PRESENTE:

1. Que la Carrera de Administración Hotelera y Gastronómica conducente al título profesional de Administrador Hotelero y Gastronómico/ Administradora Hotelera y Gastronómica y al grado académico de Licenciado en Administración Hotelera y Gastronómica/ Licenciada en Administración Hotelera y Gastronómica de la

Universidad de Valparaíso, se sometió al proceso de certificación de carreras administrado por esta agencia.

2. Que con fecha 04 de agosto de 2023, la Agencia aceptó la Orden de Compra N°859378-372-SE23 para la realización de la acreditación de la Carrera de Administración Hotelera y Gastronómica de la Universidad de Valparaíso.
3. Que el informe de autoevaluación de la Carrera fue recepcionado en formato digital con fecha 03 de noviembre de 2023.
4. Que los días 04, 05 y 06 de diciembre de 2023, la Universidad recibió la visita remota (virtual) de un comité de pares externos designado por la Agencia y aceptado por la Institución.
5. Que con fecha 27 de diciembre de 2023 el comité de pares externos emitió un informe que señala las principales fortalezas y debilidades de la Carrera, teniendo como referentes de evaluación los Criterios de Acreditación para Carreras Profesionales y los propósitos declarados por la misma institución y su carrera.
6. Que dicho informe fue enviado a la Institución, para su conocimiento.
7. Que con fecha 16 de enero de 2023 la Institución envió a la agencia un documento con sus observaciones y comentarios al informe del comité de pares externos.
8. Que la Coordinación Académica de AcreditAcción envió al Consejo de Acreditación de Administración y Derecho de la Agencia los documentos de evaluación relacionados con este proceso para su conocimiento y análisis.
9. Que el Consejo de Acreditación de Administración y Derecho de la Agencia AcreditAcción analizó todos los antecedentes anteriormente mencionados con fecha de 30 de enero de 2024.

CONSIDERANDO:

Que los resultados de los procesos de autoevaluación y de verificación externa de la Carrera permiten identificar las siguientes principales fortalezas y debilidades, para cada una de las dimensiones de evaluación:

PRIMERA DIMENSIÓN: PROPÓSITOS E INSTITUCIONALIDAD DE LA CARRERA O PROGRAMA

La Carrera de Administración Hotelera y Gastronómica cuenta con una clara definición de objetivos y metas, los cuales son coherentes con las definiciones de la Institución. Además, dispone de una planificación en torno a la gestión académica y económica, así como también de mecanismos que evalúan el logro de los propósitos definidos. Junto a ello, se visualiza la existencia de un plan estratégico elaborado por el Comité Permanente de Desarrollo y Aseguramiento de la Calidad, que tiene por objetivo revisar y analizar los avances del plan de estudio, introducir innovaciones curriculares y monitorear sus resultados.

La Unidad dispone de un conjunto de reglamentos y normativas formales establecidos por la Universidad y la Escuela que son conocidos y respetados por estudiantes, administrativos y académicos, facilitando el desarrollo del quehacer académico y estableciendo indicadores y criterios para su cumplimiento. Por su parte, se constata que la Carrera proporciona a los estudiantes los servicios publicitados, difundidos y comprometidos al momento de su ingreso, procurando mantener toda la información difundida en forma fidedigna y oportuna a través de medios internos y externos. Además, la Carrera dispone de una plataforma de aula virtual y plataforma portal académico que permiten mantener un registro informático de la organización de la actividad académica.

Pese a las fortalezas mencionadas, y no obstante la Carrera lo declara en su informe como debilidad, es necesario indicar que aun cuando la Institución cuenta con participación en diferentes redes sociales, requiere de nuevas estrategias de difusión de los apoyos y servicios de la Institución que permitan mayor alcance con los estudiantes y la comunidad, así como también, establecer nuevos procedimientos que permitan comunicar y difundir los desarrollos, avances y logros obtenidos por la Carrera.

La Carrera tiene un plan de estudio que contempla mecanismos sistemáticos de validación, medición y retroalimentación del perfil de egreso declarado. Cabe destacar que los estudiantes y egresados valoran el ser parte de una carrera universitaria, la cual le atribuye una diferenciación en su formación profesional con respecto a otros profesionales, de la misma área, en el mercado. A su vez, se constata que el perfil de egreso considera las menciones en Gestión de Empresas Hoteleras y en Gestión de Empresas Gastronómicas, así como también un perfil de egreso del Licenciado, que los distinguen de otras instituciones similares. No obstante, si bien la Carrera lo declara en su plan de mejora, es necesario indicar que se requiere fortalecer la socialización con los empleadores en relación con el perfil de egreso para mejorar la retroalimentación.

La Universidad de Valparaíso cuenta con políticas y mecanismos de aseguramiento de la calidad que buscan y permiten resguardar la consistencia entre el perfil de egreso, la misión, la visión y los propósitos institucionales de las carreras que imparte.

La Carrera de Administración Hotelera y Gastronómica se fundamenta en la consecución de las competencias establecidas en el perfil de egreso, con un enfoque curricular orientado en competencias y un modelo de estimación de carga asociado al Sistema de Créditos Transferibles. Además, se constata que la Carrera cuenta con un Comité Curricular Permanente cuya principal función es velar por disponer de un plan de estudios coherente y consistente con la Misión, los objetivos educacionales de la Carrera y un perfil de egreso declarado. Por su parte, dispone de programas de asignatura y el Mapa de Progreso, lo que permite verificar que los resultados de aprendizaje y los instrumentos de evaluación sean pertinentes al perfil de egreso. Junto a ello, el plan de estudios identifica diferentes áreas de formación y cuenta con actividades teóricas y prácticas consistentes e integradas. Cabe mencionar, que el plan de estudios considera un conjunto de asignaturas en inglés cuyo resultado en los estudiantes es altamente valorado por ellos y por los empleadores.

La Carrera cuenta, como complemento del aprendizaje, con una oferta de viajes nacionales e internacionales, no obligatorios, para los que posee apoyo económico a través de fondos de subsidio y becas para viajes de estudio e intercambio, con el fin de poder entregar oportunidades a los estudiantes que lo requieran. Sin embargo, este apoyo no está claramente identificado o señalado como un proceso establecido y/o sistematizado.

En relación al criterio Vinculación con el Medio (VcM), se visualiza que ésta es una labor prioritaria del quehacer de la Carrera, la cual forma parte esencial del cuerpo docente y autoridades de la Escuela, contando con políticas institucionales de VcM de Facultad y Escuela, que permite interactuar con el medio de forma articulada. A su vez, se considera que las actividades de VcM que realiza la Escuela logran captar los requerimientos del entorno relevante en el ámbito disciplinar y profesional que le son propios de la industria, estimando instancias de retroalimentación del perfil de egreso, plan de estudios, selección del cuerpo docente y proyección ocupacional de los estudiantes.

Por su parte, la Carrera cuenta con mecanismos de medición de las actividades que le permiten evaluar el impacto en función del cumplimiento de sus objetivos, como también promueve continuamente la VcM de docentes y estudiantes mediante actividades de investigación y desarrollo disciplinar. Cabe destacar que la Escuela genera distintas actividades en forma sistemática para que los estudiantes puedan informarse de las fuentes ocupacionales de la profesión, ya sea destinados para prácticas y/o trabajo, lo que se

encuentra formalizado en distintos convenios, existiendo una interacción significativa y de mutuo beneficio con actores claves del medio y la industria.

A pesar de que se observa y verifica que las actividades de VcM que se planifican anualmente se llevan a cabo, no se visualiza el plan de financiamiento para ello. Además, se observan los esfuerzos realizados por la Escuela para involucrar a los egresados en las actividades. Sin embargo, la persistencia de una baja participación de éstos indica una debilidad relevante que requiere una revisión y fortalecimiento de las estrategias actuales. Si bien ésta es una debilidad ya mencionada en el informe, y la Carrera presenta un plan de VcM 2024, éste deberá ser revisado en un próximo proceso.

SEGUNDA DIMENSIÓN: CONDICIONES MÍNIMAS DE OPERACIÓN

La Escuela y la Carrera cuentan con un adecuado sistema de gobierno, gestión docente y administrativa, con recursos necesarios para el logro del título o grado, normativas y reglamentación que le dan estabilidad y sustentabilidad a la Carrera. A su vez, posee sistemas de información necesarios para la gestión y comunicación de la Unidad.

La Carrera dispone de un cuerpo directivo debidamente calificado y con una suficiente dedicación horaria para cumplir con las responsabilidades, funciones y atribuciones establecidas, supervisando la asignación de tareas, provisión de los recursos, el control de gestión y la convocatoria de los docentes y personal de apoyo, según lo establecido en el plan de estudios.

La Escuela y la Carrera disponen de personal administrativo, técnico y de apoyo, con dedicación horaria en relación con la jornada-modalidad, como para cumplir adecuadamente sus funciones y cubrir las necesidades de desarrollo del plan de estudios. A su vez, la estabilidad y viabilidad financiera de la Carrera son garantizadas por la Universidad en conformidad con su Plan de Desarrollo Estratégico Institucional, y por la administración de un presupuesto anual, sustentable y actualizado por el cuerpo directivo de la Escuela. Además, se constata que la Universidad de Valparaíso, la Facultad y la Escuela, cuentan con instancias de comunicación y participación del personal administrativo, técnico y de apoyo, que facilitan las actividades para el cumplimiento de los objetivos institucionales. No obstante, es necesario revisar la información hacia los estudiantes de primer año, en relación a la disponibilidad del personal directivo y administrativo.

La Carrera cuenta con una dotación y dedicación docente suficiente e idónea para garantizar el desarrollo e implementación del plan de estudios, con el fin de lograr el perfil de egreso,

además de poseer la calificación y competencias que se alinean a las necesidades disciplinares de la Unidad.

La Escuela dispone de variadas instancias y mecanismos que permiten la evaluación docente, que son aplicados en forma sistemática y considera varias aristas, tales como: calificación de los docentes, opinión de los estudiantes, jefaturas y pares. Adicionalmente, se visualiza que la Unidad posee sistemas de comunicación y participación de los académicos que son claramente establecidas y conocidas por los docentes y facilitan la coordinación con las autoridades respecto a las materias que son propias de las funciones docentes. Si bien cabe destacar el gran compromiso visualizado en el personal docente, y corroborado por los alumnos y egresados, se aprecia poca participación en los alumnos de los primeros cursos en evaluación docente.

La Institución cuenta con políticas y mecanismos formales y ampliamente conocidos de selección, contratación, evaluación, perfeccionamiento, promoción y desvinculación de sus académicos.

En cuanto a infraestructura y equipamiento, es preciso indicar que la Carrera de Administración Hotelera y Gastronómica de la Universidad de Valparaíso cuenta con las instalaciones y equipos necesarios para atender las necesidades derivadas del plan de estudios y el proceso de formación de sus estudiantes. Además, dispone de protocolos de accesibilidad universal y seguridad, que son aplicados rigurosamente en recintos, instalaciones y recursos de aprendizaje.

Por su parte, se constata la existencia de un software vinculado para la gestión en hotelería y gastronomía, desarrollado por uno de los académicos de la carrera, el cual es similar a los que se utilizan en los entornos laborales de la especialidad. Sin embargo, se detecta la necesidad de incorporar y profundizar en el aprendizaje del software Opera, reconocido en evaluaciones anteriores como una fortaleza del programa. La falta de un enfoque más intenso en este software, que es ampliamente utilizado en la industria hotelera, representa una debilidad en la preparación práctica de los estudiantes para el entorno laboral actual.

Del mismo modo se verificó que la Institución, la Facultad y la Carrera cuentan con los recursos financieros necesarios para satisfacer sistemáticamente las necesidades de provisión, reposición, mantenimiento y actualización de la infraestructura, equipos y recursos para la enseñanza.

La Carrera tiene políticas, procesos y mecanismos formales que pautan y garantizan la existencia, difusión y acceso de los estudiantes a diversos apoyos de inducción a la vida

universitaria y de su formación profesional, así como también, la existencia de una amplia gama de becas de reconocimiento al buen desempeño y/o de subsidio como apoyo a circunstancias de vida que, asiduamente, suponen adversidad en la formación académica. No obstante, actualmente, no se observan prácticas establecidas para realizar análisis periódicos y continuos de los diferentes programas de becas, tanto internas como externas, otorgadas a los estudiantes de la carrera. Es esencial implementar un seguimiento sistemático para evaluar la eficacia de cada acción o apoyo brindado. Esto debería hacerse en relación con los indicadores globales de desempeño de la carrera, como el índice de deserción, la eficacia terminal, y el número de asignaturas reprobadas, entre otros aspectos relevantes.

Respecto de la investigación y creación de conocimiento, existen políticas y mecanismos institucionales formales para incentivar la participación en proyectos académicos, la difusión de sus resultados en foros y el acceso de estudiantes a diversos apoyos para su formación profesional y/o trabajos terminales.

TERCERA DIMENSIÓN: RESULTADOS Y CAPACIDAD DE AUTORREGULACIÓN

La Universidad y la Carrera poseen reglamentos y mecanismos de admisión que se encuentran alineados con el Sistema Único de Admisión del Consejo de Rectores de Chile (CRUCH) al cual la Universidad de Valparaíso se encuentra adscrita. Las normas y procedimientos de admisión se aplican sistemáticamente y son consistentes con el plan de estudios de la Carrera. Además, la modalidad de ingreso especial posiciona a la Institución y Carrera como incluyente y sensible a situaciones especiales que entorpecen la continuidad de estudios.

La Institución y la Carrera han implementado plataformas informáticas, instrumentos, procesos y herramientas formales para la detección preventiva de alertas académicas y la toma de estrategias correctivas vinculadas al rendimiento académico en estado crítico.

La Universidad de Valparaíso posee un conjunto de normas que establecen con claridad los derechos y deberes de estudiantes, académicos, directivos y funcionarios. Esta normativa institucional es complementada con reglamentaciones de Facultad y Carrera. Del mismo modo, se observó la existencia de mecanismos institucionales que permiten su actualización en el tiempo, con participación colegiada de los distintos actores del proceso formativo.

A nivel Institucional, se reconoce una cultura y política de búsqueda permanente de calidad y mejora continua, sólidamente organizada y estructurada con procesos, mecanismos y herramientas funcionales, que son gestionados y autoevaluados por la misma institución y

organismos externos. Cabe destacar la sólida estructura informática que ha logrado sistematizar los procesos académicos y administrativos.

La Carrera de Administración Hotelera y Gastronómica se encuentra desarrollando un proceso de reacreditación nacional e internacional, precedido por la obtención de una acreditación anterior por seis años. Asimismo, se declara que la propia presentación de este plan de estudios a procesos de evaluación externa, incorpora mecanismo de observación recaudación de opiniones y evidencias con informantes claves mediante sesiones grupales, tales como estudiantes, docentes, directivos, administrativos, egresados y empleadores.

Por último, parece necesario destacar que la Universidad de Valparaíso, no obstante los cambios legales introducidos en el sistema de acreditación chileno el año 2018, ha decidido continuar con los procesos de autoevaluación y acreditación externa de sus carreras de pregrado (denominada ahora certificación), lo que da cuenta de un real compromiso con la calidad y el mejoramiento continuo de su oferta académica.

RECERTIFICACIÓN / REACREDITACIÓN:

Respecto de este punto, en esta nueva evaluación externa, se pudo observar que la Carrera ha realizado, en general, las acciones necesarias para avanzar en la superación de las debilidades detectadas en el proceso de acreditación anterior.

La Unidad ha avanzado de manera óptima en relación a la formalización y sistematización de las alianzas que mantiene la Carrera con instituciones de la industria de la hospitalidad.

Un avance adecuado ha tenido la Carrera con respecto a la planificación, sistematización y formalización de las variadas actividades de Vinculación con el Medio.

La Carrera ha presentado un avance aceptable en lo que refiere al incentivo de la actualización en el ámbito disciplinar.

Destaca su óptimo avance en lo que respecta a los espacios para el trabajo de los estudiantes fuera del aula.

Otra debilidad superada de manera aceptable es la disposición de espacios de esparcimiento de la comunidad local, el servicio de casino y/o quiosco.

De igual forma, se pudo evidenciar un avance aceptable en cuanto a la investigación en desarrollo de docencia y materia de hotelería y gastronomía.

SE DICTAMINA:

Conforme a lo emanado de la evaluación externa y a las alternativas de certificación vigentes, la **Agencia AcreditAcción certifica a la Carrera de Administración Hotelera y Gastronómica de la Universidad de Valparaíso, impartida en modalidad presencial y en jornada diurna en la Casa Central de Viña del Mar por un período de siete años (7) años, desde el 30 de enero de 2024 hasta el 30 de enero de 2031.**

SEGUIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN/ACREDITACIÓN Y RENOVACIÓN POSTERIOR DE LA MISMA:

En el marco de los procesos de mejora continua y como parte de la función coadyuvante de las agencias acreditadoras, se solicita que la Carrera de Administración Hotelera y Gastronómica, envíe lo siguiente:

- En plazo establecido de 90 días desde la recepción de este dictamen, la Carrera de Administración Hotelera y Gastronómica debe enviar a la Agencia su Plan de Mejoramiento actualizado, el que deberá incorporar las oportunidades de mejora y recomendaciones señaladas en este dictamen. Este Plan de Mejoramiento actualizado debe incorporar, a lo menos, indicadores de logro para cada oportunidad de mejora o recomendación, responsable (s), costo estimado en pesos chilenos y fuente del financiamiento, estos dos últimos en caso de que la debilidad o recomendación requiera de financiamiento para su superación.
- En el plazo establecido de 36 meses, desde la fecha de este dictamen, la Carrera de Administración Hotelera y Gastronómica debe enviar a la Agencia un informe de seguimiento intermedio, con información del estado de avance de su Plan de Mejoramiento, con detalles del cumplimiento de las metas establecidas en dicho Plan.

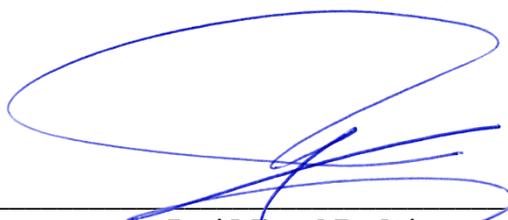
En el caso de que la Carrera de Administración Hotelera y Gastronómica no envíe informe de seguimiento, o que este dé cuenta de un avance nulo o insuficiente en el cumplimiento del plan de mejoramiento de la carrera, se programará una visita de seguimiento intermedia de la certificación de la Carrera, la que se llevará a cabo en fecha a acordar con la Institución.

ACREDITACIÓN INTERNACIONAL:

En el marco del convenio de doble acreditación suscrito entre AcreditAcción y CONAET, este último organismo reconoce el resultado obtenido y le confiere a la Carrera la Acreditación Internacional por el mismo período certificado nacionalmente. Dicho

reconocimiento quedará registrado en el Certificado de Acreditación Internacional que complementa este dictamen.

Para garantizar la continuidad de su certificación nacional y acreditación internacional, la Carrera de Administración Hotelera y Gastronómica deberá entregar a la Agencia todos los antecedentes de su nueva autoevaluación al menos ciento veinte (120) días antes del vencimiento de su actual certificación/acreditación, establecido en este dictamen.



José Miguel Rodríguez
Presidente
AcreditAcción



Carolina Beiza Espinoza
Coordinadora Académica
AcreditAcción