

**DICTAMEN DE CERTIFICACIÓN N°823**  
**Carrera de Gestión en Turismo y Cultura**  
**conducente al título profesional de Administrador en Turismo y Cultura**  
**y al grado académico de Licenciado en Turismo y Cultura**  
**Universidad de Valparaíso**

La Agencia Acreditadora AcreditAcción, con fecha 28 de octubre de 2021, 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 Gestión en Turismo y Cultura de la Universidad de Valparaíso.

**TENIENDO PRESENTE:**

1. Que la Carrera de Gestión en Turismo y Cultura conducente al título profesional de Administrador en Turismo y Cultura y al grado académico de Licenciado en Turismo y Cultura de la Universidad de Valparaíso, se sometió al proceso de certificación de carreras administrado por esta agencia.
2. Que con fecha 16 de diciembre de 2020, la agencia se adjudicó el proceso de cotización N.º ID 859378-108-CT20, para la realización de la certificación

nacional y acreditación internacional de la carrera de Gestión en Turismo y Cultura de la Universidad de Valparaíso.

3. Que el informe de autoevaluación de la Carrera fue recepcionado en formato digital con fecha 30 de julio de 2021.
4. Que los días 06, 07 y 08 de septiembre de 2021, 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 23 de septiembre de 2021 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 18 de octubre de 2021 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 28 de octubre de 2021.

### **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 Universidad de Valparaíso declara un plan de desarrollo estructurado en lineamientos estratégicos que definen el quehacer institucional, a la vez estos son materializados por las distintas unidades hacia el cumplimiento de la misión institucional. Por su parte, la Carrera de Gestión en Turismo y Cultura posee su propio plan de desarrollo estratégico, el que es consistente con el plan de desarrollo estratégico de la Facultad de Arquitectura (unidad académica a la que se adscribe la Carrera) y también con la planificación estratégica institucional mencionada precedentemente.

Se observa la existencia de un conjunto de mecanismos institucionales orientados a monitorear y evaluar la planificación estratégica en sus distintos niveles. En este sentido, se puede señalar que existe un adecuado resguardo institucional para que la Carrera cumpla con sus objetivos y planes de desarrollo dirigidos a la formación profesional y bienestar de sus estudiantes.

Tanto la misión como la visión de la Carrera se encuentran contenidos en su plan de desarrollo estratégico (2021-2030), explicitando la naturaleza, propósitos y el deber que la definen. La misión da cuenta con claridad de la especificidad y particularidad de la Carrera, así como la población estudiantil a la que se orienta su quehacer, el campo ocupacional de sus futuros egresados y su proyecto educativo. En este sentido, cabe señalar que la misión declarada permite orientar la construcción del perfil de egreso y del plan de estudio, existiendo plena concordancia entre estos tres instrumentos.

La Carrera de Gestión en Turismo y Cultura se rige por la reglamentación general de la Universidad de Valparaíso. Esta normativa tiene alcance respecto de la carga académica, calificaciones, normas relativas a la admisión, inclusión, promoción, permanencia y titulación, realización de prácticas profesionales, procedimientos y disposiciones de homologación, convalidación de estudios previos, comportamiento estudiantil, entre otros aspectos regulados.

El perfil de egreso de la Carrera está formulado por competencias en concordancia con el modelo educativo de la Universidad de Valparaíso y con el proyecto educativo de la Escuela. Define al profesional que se desea formar de manera integral en cuanto a sus capacidades y competencias.

Si bien el perfil en general está expresado en forma clara y precisa, de la evaluación externa se concluye que debiera explicitarse en el perfil de egreso la línea de idiomas que es una particularidad y una fortaleza en la Carrera.

Se observa la existencia de un proceso de evaluación del perfil de egreso, el que se realiza cada cinco años. En cuanto a la difusión de dicho perfil, se observan despliegues informativos amplios (tanto internos, como externos), incluyendo procesos de inducción de estudiantes en su inicio formativo, como también acciones durante el avance formativo de la Carrera.

La Carrera muestra una clara consistencia entre su plan de estudio, programas de asignaturas, actividades curriculares y su perfil de egreso. El plan de estudio está estructurado en áreas de formación, las que su vez facilitan el logro del perfil de egreso. Se observa en el plan de estudio la adecuada integración de actividades teórico-prácticas, como también una línea de idiomas, constituyendo un sello distintivo de la Carrera esta última.

Sin perjuicio de las fortalezas señaladas en este criterio, parece necesario que la Carrera revise la actualización de la bibliografía básica asociada a ciertas asignaturas, como también avanzar en generar una participación amplia y sistemática del sector externo (futuros empleadores de sus egresados) en los procesos de modificación y actualización del plan de estudio.

La Universidad de Valparaíso posee una serie de políticas y mecanismos destinados a fomentar la vinculación con el medio externo. En este sentido, se observa que la Carrera adscribe consistentemente a estos lineamientos institucionales y define y prioriza las actividades de vinculación externa en función de sus propios objetivos. Estas actividades se promocionan y difunden según las políticas y disposiciones institucionales. Cabe destacar que las actividades de vinculación con el medio se monitorean y evalúan a través de la encuesta de autoevaluación realizada a estudiantes, académicos, egresados y empleadores.

## **SEGUNDA DIMENSIÓN: CONDICIONES MÍNIMAS DE OPERACIÓN**

La Universidad de Valparaíso, cuenta con un sistema de gobierno adecuado y funcional a sus necesidades, respaldado por políticas y sus diversos reglamentos, asimismo la Unidad cuenta con normativa y reglamentación que le dan estabilidad y sustentabilidad a la Carrera.

La Unidad que administra la Carrera cuenta con un adecuado soporte institucional, lo que facilita la gestión académica y administrativa de la Carrera. De igual forma, se pudo evidenciar que la Institución ha comprometido recursos financieros que garantizan la sustentabilidad de la Carrera y que aseguran la permanencia proyectada de los estudiantes de

ésta en el tiempo. En este sentido y no obstante lo anteriormente señalado, cabe mencionar que se observa cierta rigidez presupuestaria (propia de un sistema centralizado), lo que en ocasiones dificulta una mayor eficiencia en el manejo de los recursos humanos y materiales de la Carrera.

La Facultad de Arquitectura, unidad académica en la que se inserta la Carrera de Gestión en turismo y Cultura, cuenta con personal administrativo, técnico y de apoyo suficiente en número y dedicación para cubrir las necesidades de la Carrera. Durante la evaluación externa, se pudo verificar que tanto la Carrera como la Facultad en que se inserta, cuentan con directivos comprometidos, altamente calificados y con la dedicación necesaria para llevar adelante sus funciones.

La Institución cuenta con políticas y mecanismos formales y ampliamente conocidos de selección, contratación, evaluación, perfeccionamiento, promoción y desvinculación de sus académicos. En el caso de la Carrera de Gestión en Turismo y Cultura se observa que el cuerpo académico que sirve a la Carrera es suficiente en número y dedicación horaria. Si bien en general se observa un cuerpo de profesores con credenciales académicas adecuadas y pertinentes al proyecto formativo, sería recomendable avanzar en una planificación en el mediano y largo plazo que apunte al desarrollo y perfeccionamiento académico para fortalecer las áreas del currículo de especialidad.

En cuanto a infraestructura y equipamiento, es preciso indicar que la Carrera de Gestión en Turismo y Cultura de la Universidad de Valparaíso cuenta con las instalaciones y equipos necesarios para atender las necesidades derivadas del plan de estudio 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,

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

Los estudiantes de la Carrera cuentan con información clara y oportuna sobre los servicios, beneficios y ayudas ofrecidas por la Institución, el Estado y otros organismos afines. Del mismo modo, se observa que la Universidad, mediante la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE), facilita la organización y participación de sus estudiantes en todas sus sedes, jornadas y modalidades.

Respecto de la investigación y creación de conocimiento, si bien se observan algunas acciones, es evidente que este ámbito se presenta aún deficitario en el caso de la Carrera de Gestión en Turismo y Cultura.

### **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 estudio de la Carrera.

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.

Cabe destacar que tanto la Universidad de Valparaíso como la propia Carrera de Gestión en Turismo y Cultura cuentan con políticas y mecanismo adecuados para enfrentar amenazas externas. Esto ha quedado especialmente demostrado los últimos dos años de pandemia, a través de las distintas acciones desplegadas para adecuar los distintos procesos académicos e ir en ayuda de sus estudiantes.

La Universidad de Valparaíso ha implementado una serie de políticas y mecanismos institucionales para efectuar un oportuno seguimiento al desarrollo académico de sus estudiantes. La Carrera de Gestión en Turismo y Cultura utiliza estas herramientas para monitorear el avance curricular de sus estudiantes y efectuar acciones de intervención que van en ayuda de los alumnos que lo requieren.

La Carrera de Gestión en Turismo y Cultura se encuentra desarrollando un proceso de reacreditación nacional e internacional, precedido por la obtención de una acreditación anterior por cuatro años. Para este nuevo proceso, la Carrera desarrolló un proceso de autoevaluación participativo y completo, lo que generó un informe de autoestudio que logra identificar las principales debilidades del programa educativo. Respecto de las fortalezas señaladas, en general son coincidentes con las emanadas de evaluación externa, no obstante la redacción de estas en el documento de presentado por la Carrera resulta a veces algo

confusa. Un aspecto relevante para destacar es que el plan de mejoramiento adjunto al informe está respaldado presupuestariamente por la Universidad.

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. Destacan avances en: los índices de titulación oportuna; la creación de un protocolo para la revisión periódica y sistemática del plan de estudio; la generación de vínculos formales con el sector turístico, facilitando así el contacto de los estudiantes con futuros empleadores; también se pudo observar un avance en la difusión interna del perfil de egreso respecto de lo evidenciado el proceso de acreditación anterior. Por otro lado, la Carrera debe avanzar aún en materia de creación de nuevo conocimiento e investigación. De igual forma aún no se ha incorporado suficientemente la opinión del sector externo a la hora de las modificaciones o actualizaciones curriculares.

### **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 Gestión en Turismo y Cultura de la Universidad de Valparaíso, impartida en modalidad presencial y en jornada diurna en la sede institucional de Valparaíso por un período de cinco años (5) años, desde el 28 de octubre de 2021 hasta el 28 de octubre de 2026.**

### **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 Gestión en Turismo y Cultura, envíe lo siguiente:

- En plazo establecido de 90 días desde la recepción de este dictamen, la Carrera de Gestión en Turismo y Cultura 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 24 meses, desde la fecha de este dictamen, la Carrera de Gestión en Turismo y Cultura 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.

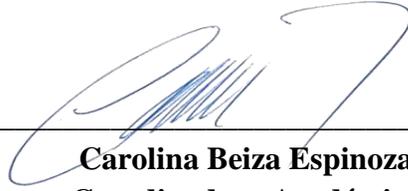
*En el caso de que la Carrera de Gestión en Turismo y Cultura no envíe informe de seguimiento, o que este dé cuenta de un avance nulo o insuficiente en el cumplimiento del plan de mejoramiento de la carrera, se programará una visita de seguimiento intermedia de la certificación de la Carrera, la que 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/acreditación, la Carrera de Gestión en Turismo y Cultura 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**

