

RESOLUCIÓN DE ACREDITACIÓN N° 751
Carrera de Administración Hotelera y Gastronómica
conducente al título de Administrador Hotelero y Gastronómico con mención en
Gestión de Empresas o Gestión de Empresas Gastronómicas
y al grado académico de Licenciado en Administración Hotelera y Gastronómica
de la Universidad de Valparaíso

En base a lo acordado en la trigésima octava sesión del Consejo de Evaluación y Acreditación del Área de Administración y Comercio de la Agencia Acreditadora AcreditAcción, de fecha 09 de marzo de 2018, la Agencia dictaminó lo siguiente:

VISTOS:

Lo dispuesto en la Ley 20.129 que establece un sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior; las resoluciones exentas DJ N° 013-4 de 07 de noviembre de 2014 y N° 016-4 de 12 de diciembre de 2014, ambas de la Comisión Nacional de Acreditación, CNA; la autorización de AcreditAcción para operar como agencia acreditadora, según las resoluciones de procesos de autorización de agencias N°94 de fecha 22 de julio de 2015 y N°101 de 13 de octubre de 2015 de la CNA; la resolución N° DJ 13-4 del 24 de noviembre de 2016, que aprueba el reglamento que fija el procedimiento para el desarrollo de los procesos de acreditación de pregrado por la CNA; los criterios de evaluación para carreras profesionales vigentes y validados por la CNA; el informe de autoevaluación de la Carrera de Administración Hotelera y Gastronómica presentado por la Universidad de Valparaíso, el informe de visita de verificación emitido por el comité de pares externos; las observaciones enviadas por la Institución al informe de los pares externos y los antecedentes analizados en la sesión N° 38, de fecha 09 de marzo de 2018 del Consejo de Evaluación y Acreditación del Área de Administración y Comercio de AcreditAcción.

TENIENDO PRESENTE:

1. Que la Carrera de Administración Hotelera y Gastronómica conducente al título de Administrador Hotelero y Gastronómico con mención en Gestión de Empresas o Gestión de Empresas Gastronómicas y al grado académico de Licenciado en Administración Hotelera y Gastronómica de la Universidad de Valparaíso, se sometió al proceso de acreditación de carreras administrado por esta agencia en el marco de lo que señala la Ley 20.129.
2. Que con fecha 26 de septiembre de 2017 don Sebastian Alvarado Alvarado representante legal de la Universidad de Valparaíso y don José Miguel Rodríguez

Sáez, representante legal de AcreditAcción firmaron contrato para la acreditación de la Carrera.

3. Que el informe de autoevaluación de la Carrera fue recepcionado en la Agencia 26 de septiembre de 2017.
4. Que los días 13, 14 y 15 de diciembre de 2017 la Universidad fue visitada por un comité de pares externos designado por la Agencia y aceptado por la Institución.
5. Que con fecha 11 de enero de 2018 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 24 de enero de 2018 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 a los integrantes del Consejo de Evaluación y Acreditación del Área de Administración y Comercio de la Agencia los documentos de evaluación relacionados con este proceso para el conocimiento y análisis de cada uno de los consejeros.
9. Que el Consejo de Evaluación y Acreditación del Área de Administración y Comercio de la Agencia se reunió, discutió y analizó todos los antecedentes anteriormente mencionados en su sesión N° 38 del 09 de marzo de 2018.

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:

DIMENSIÓN PROPÓSITOS E INSTITUCIONALIDAD DE LA CARRERA O PROGRAMA

La Carrera cuenta con un plan de desarrollo proyectado a 4 años, el que es monitoreado con claras herramientas de gestión para ir verificando el logro las acciones propuestas tanto a nivel, académico, administrativo y económico. Dicho plan está formulado en concordancia

con el plan estratégico de la Facultad, el de la Universidad y sus respectivas directrices estratégicas.

La misión de la Carrera declara la razón de ser de la misma, y explicita la población estudiantil a la que se orienta, el campo ocupacional para el que se prepara a los estudiantes y el proyecto educativo que guía el proceso formativo.

La Carrera cuenta con diversos elementos de planificación como son: el diseño de la oferta académica, el informe de carga académica y el programa y planificación didáctica de asignaturas y utiliza como indicadores académicos de gestión: la tasa de retención, la de aprobación, la de titulación oportuna y el tiempo de titulación; de igual forma cuenta con un conjunto de reglamentos difundidos, conocidos y respetados por estudiantes, administrativos y académicos, que regulan el quehacer de todos los procesos de la Carrera. Asimismo, el Sistema de Registro Académico de la Universidad (SIRA) recoge la información académica de los alumnos en forma confiable, siendo además esta información, accesible para académicos directivos y estudiantes.

La Carrera promueve instancias de comunicación fluida entre la comunidad académica, lo que se manifiesta en la alta valoración que tienen tanto estudiantes como docentes a la política de puertas abiertas con los directivos de la Carrera.

Se observa la existencia de un modelo de aseguramiento de la calidad a nivel institucional, el que colabora con recursos humanos y con distintas herramientas en los procesos de autoevaluación de las Carreras, permitiendo verificar la consistencia, entre el perfil de egreso, la misión, la visión y los propósitos de la Institución. Adicionalmente, la Carrera cuenta con diferentes mecanismos para conocer el estado del arte tanto en las disciplinas de gestión, como en las de gastronomía y hotelería.

La Carrera declara un perfil de egreso que es claro, completo, explícito y pertinente. Dicho perfil es revisado periódicamente en distintas instancias, además considera la retroalimentación entregada tanto por académicos de la Carrera y por el medio externo en instancias como grupos focales con empresas.

La Carrera cuenta con un plan de estudios que está diseñado en función del perfil de egreso e identifica las diferentes áreas de formación y explicita actividades que colaboran a la formación integral de los estudiantes. El plan de estudios identifica diferentes áreas de formación y cuenta con actividades teóricas y prácticas consistentes e integradas, que permiten el desarrollo de competencias genéricas y actividades formativas que promueven el comportamiento ético, responsabilidad social y respeto a la diversidad, entre otras. De la misma manera, considera un conjunto de asignaturas de inglés cuyo resultado en los

estudiantes es altamente valorado por ellos mismos y por los empleadores. A través de diferentes mecanismos, la Carrera se retroalimenta del medio externo relevante y de sus académicos para actualizar el plan de estudios; sin embargo, existen alianzas que mantiene la Carrera con instituciones de la industria de la hospitalidad, que no están formalizadas ni sistematizadas.

La oferta de formación continua a los egresados de la Carrera es escasa, especialmente en lo que dice relación con un magíster y/o con programas de especialidad en el área gastronómica. La Unidad cuenta con políticas y mecanismos tanto institucionales como a nivel de Carrera, para abordar la vinculación con el medio y el establecimiento de una relación bidireccional. La Carrera cuenta con convenios específicos de vinculación con el medio, con instituciones públicas y privadas y posee lazos con muchos otros actores relevantes del medio externo lo que le han permitido garantizar las prácticas a sus estudiantes y el vínculo con eventuales fuentes laborales. Si bien se observa que la Carrera aborda variadas actividades de vinculación con el medio, estas no están completamente planificadas, sistematizadas y formalizadas.

DIMENSIÓN CONDICIONES DE OPERACIÓN

La Universidad posee una estructura organizacional que permite cumplir con las funciones que le corresponden a la Carrera, lo que se refleja en un cuerpo directivo calificado y con dedicación suficiente para cumplir sus tareas, y también con directivos que supervisan la asignación de los cometidos, la provisión de los recursos, el registro y procesamiento de la información para el control de gestión y además otras instancias que concurren para impartir la Carrera según lo establecido en el plan de estudios; además se destaca que la Carrera posee una política de puertas abiertas, valorado por docentes y estudiantes.

La Universidad cuenta con recursos financieros y presupuestarios anuales que responden a una formulación presupuestaria, con personal administrativo y técnico idóneo que garantizan la operatividad de la Carrera y el cumplimiento del plan académico.

El equipo docente es idóneo y calificado para cumplir con el desarrollo del plan de estudios de la Carrera, está conformado por docentes con grados académicos acorde a lo requerido, comprometidos, calificados y capacitados para impartir las asignaturas y avanzar en el proyecto educativo en consecuencia con el logro del perfil de egreso. Por otra parte, la Universidad cuenta con políticas de perfeccionamiento docente, así como con políticas de jerarquización docente, que permiten que los académicos puedan ir ascendiendo posiciones en su Carrera académica; no obstante, falta incentivar la actualización en el ámbito disciplinar.

La Carrera cuenta con infraestructura acorde a su naturaleza (laboratorios y talleres equipados idóneos para la formación hotelera y gastronómica), suficiente y funcional a las necesidades del plan de estudios y a la cantidad de estudiantes, sin embargo, los espacios para el trabajo de los estudiantes fuera del aula son reducidos. La Carrera dispone de recursos computacionales que son propios de la industria de la hospitalidad, y altamente valorados por el medio externo, como lo es el software de gestión hotelero denominado “Opera School”. La Carrera cuenta 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 Institución dispone de la infraestructura, recursos de aprendizaje y equipamiento requeridos para el logro de los resultados esperados en los estudiantes; en este sentido, se destaca que la Institución cuenta con una conexión bibliotecológica al sistema de redes SIBUVAL, lo que permite a los académicos y estudiantes solicitar material bibliográfico de distinta índole, desde cualquier lugar, en cualquiera de las bibliotecas y a través de Internet.

Respecto al acceso universal para personas movilidad reducida, se observa que la sede ubicada en 5 Oriente #180, no cuenta con acceso universal para el 2do y 3er piso. De igual forma se observa que la disposición de espacios de esparcimiento de la comunidad local, y servicio de casino y/o quiosco con venta de alimentos es reducida.

El sistema de alerta temprana APPA es un mecanismo que facilita la actividad y monitoreo académico y contribuye a las intervenciones que tienen por propósito disminuir la deserción de estudiantes de los primeros años de la Carrera. La Universidad ofrece a través del DAE diferentes becas arancelarias a las que está suscrita, destacándose la beca Gratuidad que ha beneficiado a la mayoría de los estudiantes de 1er y 2do año.

La institución facilita la organización y participación estudiantil a través de la Federación de Estudiantes (FEUV), que permite canalizar todo tipo de inquietudes y requerimientos de los estudiantes; también existe la instancia colegiada, a través de la participación estudiantil en el Comité de Carrera.

La Carrera ha realizado un esfuerzo para desarrollar una línea de investigación en los últimos años acorde a su plan de mejora y contemplado en su Plan Estratégico 2016 -2020. En este sentido, se han contratado profesores y aumentado las horas de estos docentes en el desarrollo de las líneas de investigación; sin embargo, la actividad de investigación en desarrollo de docencia y en materias de hotelería, y gastronomía, es aún incipiente. La Carrera y la Universidad han estimulado para que sus profesores publiquen sus investigaciones en revistas especializadas y la participación de ellos en seminarios nacionales e internacionales,

para dar a conocer los resultados de las investigaciones realizadas, lo que ha permitido mayor presencia de la disciplina en las publicaciones del área.

DIMENSIÓN RESULTADOS Y CAPACIDAD DE AUTORREGULACIÓN

Los criterios de admisión a la Carrera están claramente establecidos, los cuales son públicos y apropiados a las exigencias del plan de estudios y las estrategias pedagógicas, para las modalidades en que se oferta la Carrera. Además, se observa la existencia de reglamentación específica, clara y conocida por estudiantes, académicos y administrativos, lo que facilita el logro de los objetivos y metas de la Unidad, Facultad y de la Universidad.

El sistema y los mecanismos utilizados para detectar alumnos en riesgo académico son apropiados, en las distintas modalidades que se imparte la carrera. La carrera ha hecho un esfuerzo por nivelar las competencias de entrada de los estudiantes, para que puedan alcanzar el perfil de egreso al término de su formación, ello permite que los egresados de la Carrera evidencien una alta tasa de empleabilidad. Asimismo, la Escuela cuenta con un Comité Curricular Permanente, que trabaja constantemente en el proceso de mejora y monitoreo curricular. Este mecanismo de aseguramiento de la calidad vela por el cumplimiento del plan de estudios y el mejoramiento continuo de los procesos formativos.

La Carrera demostró capacidad para realizar un análisis crítico de su realidad, en base a los criterios establecidos en el proceso de autoevaluación. Los directivos de la Carrera y los profesores conformaron las comisiones en el desarrollo del proceso autoevaluativo y los resultados obtenidos fueron consensuados y socializados al interior de la Unidad; de la misma manera, el informe de autoevaluación identifica claramente las fortalezas y debilidades, las que fueron sustentadas con evidencias.

La Carrera dispone de instancias vigentes y en funcionamiento, que permiten autorregular su quehacer, además, presenta la capacidad para reaccionar y hacer ajustes, así como de ser flexible y adaptarse. La Universidad y la Facultad asumen el compromiso presupuestario del plan de mejoras determinado.

REACREDITACIÓN

Respecto de debilidades detectadas en el acuerdo anterior, referente al perfil de egreso y resultados, la Carrera muestra un avance satisfactorio en cuanto al desarrollo de la innovación curricular, lo que ahora se ve incorporado en la asignatura de Metodología de la Investigación, potenciando el desarrollo de competencias asociadas a la licenciatura. De igual forma en un estado de avance satisfactorio la debilidad relacionada con el seguimiento de egresados, ya que, en el año 2013, la Carrera inicia su proceso de innovación curricular, en

el cual consideró la opinión entregada por los primeros egresados/titulados de las cohortes 2011 y 2012. Y finalmente en un nivel de avance satisfactorio lo relacionado con acciones tendientes a observar las características de ingreso de los estudiantes especialmente por el tema vocacional, para esto se realizaron actividades de promoción dirigidas a los alumnos de cuarto medio, a través de puertas abiertas, charlas, participación en ferias vocacionales, entre otras; además, con el fin de mejorar la tasa de retención, la carrera implementó un programa propio de tutorías para alumnos de primer año, el cual comenzó en el año 2014, entre otras actividades.

En relación a las condiciones de operación, la Carrera demuestra a nivel general un estado de avance satisfactorio en las debilidades identificadas en el proceso anterior, especialmente lo relacionado con la capacidad de reducir los tiempos y mejorar los plazos de adquisiciones. El año 2013 las compras solicitadas tardaban en promedio 41,3 días y durante el año 2016 el promedio disminuyó a 28,5 días; no obstante, es necesario optimizar otros procesos que ven afectada su funcionalidad. Se observa además que la carrera ha avanzado en el aumento de la masa crítica docente, cabe señalar que hoy en día la escuela cuenta con 11 académicos, de los cuales 2 poseen el grado de doctor y 7 poseen grado de magister. Finalmente, en un estado de avance satisfactorio se encuentra lo referente al aumento de la infraestructura en miras de la proyección de estudiantes y el aumento de recursos computacionales.

En lo referente a la capacidad de autorregulación, se valora el avance de la Carrera en relación a la debilidad detectada en el proceso anterior referente a los mecanismos utilizados en la evaluación de los logros, propósitos y metas. Finalmente, se observa que la carrera no ha avanzado lo suficiente en cuanto a la incorporación de metas e indicadores para su monitoreo y evaluación en todos los casos expuestos ya que solo se consideraron los que la Carrera considero pertinentes para dichos fines.

SE ACUERDA Y DICTAMINA:

El Consejo de Evaluación y Acreditación del Área de Administración y Comercio acuerda, por la mayoría de sus miembros presentes, que la Carrera de Administración Hotelera y Gastronómica de la Universidad de Valparaíso **cumple con los criterios de evaluación y acreditación vigentes.**

Conforme a lo acordado por el Consejo de Evaluación y Acreditación del Área de Administración y Comercio de AcreditAcción y a las alternativas de acreditación vigentes, la Agencia AcreditAcción, **acredita a la carrera Administración Hotelera y Gastronómica, conducente al título de Administrador Hotelero y Gastronómico con mención en Gestión de Empresas o Gestión de Empresas Gastronómicas y al grado académico de Licenciado en Administración Hotelera y Gastronómica de la**

Universidad de Valparaíso impartida en jornada diurna y en modalidad presencial en la sede institucional de Valparaíso (Casa Central); por un período de 6 (seis) años, desde el 16 de marzo de 2018 hasta el 16 de marzo de 2024.

En el plazo señalado, la Carrera de Administración Hotelera y Gastronómica de la Universidad de Valparaíso, conforme a la normativa vigente, podrá someterse a un nuevo proceso de acreditación, presentando un nuevo informe de autoevaluación y documentación anexa pertinente, al menos ciento veinte (120) días antes del vencimiento de esta acreditación, en cuyo caso serán especialmente consideradas las observaciones señaladas en esta resolución.

De conformidad a la resolución N° DJ 13-4 del 24 de noviembre de 2016 de la CNA, las instituciones de educación superior podrán interponer un recurso de reposición ante esta misma agencia, dentro del plazo de 05 días hábiles contados desde la fecha de notificación de este documento.

La Institución deberá informar a la Agencia de los cambios que afecten la oferta académica de la Carrera durante la vigencia de su acreditación, de acuerdo a la normativa establecida por la CNA.



Liliana Calderón González
Presidente(s) Consejo Área Administración y Comercio
Acreditación



Carolina Beiza Espinoza
Coordinadora Académica
AcreditAcción