



Universidad
Andrés Bello
Conectar · Innovar · Liderar

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INGENIERÍA EN TURISMO Y HOTELERÍA

COMITE DE AUTOEVALUACIÓN

PRESENTACIÓN

Este Informe de Autoevaluación fue estructurado de acuerdo con los criterios de acreditación de carreras de la CNA, agrupados en las dimensiones: *Propósitos e Institucionalidad de la carrera, Condiciones de Operación y Resultados y Capacidad de Autorregulación.*

De esta manera se da cuenta de los criterios de Autoevaluación, incluyendo cada artículo definido en la normativa vigente.

Este informe también integra las indicaciones y sugerencias de los criterios específicos de la CNA para la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería. Cada dimensión finaliza con una síntesis analítica cuya conclusión genera un Plan de Mejora que se encuentra al finalizar el informe.

INDICE DE CONTENIDO

I. MARCO DE REFERENCIA INSTITUCIONAL	7
1.1 Universidad Andrés Bello	7
1.2 FACULTAD DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS	14
II. ANTECEDENTES E HISTORIA DE LA CARRERA	18
2.1 Antecedentes históricos de la carrera. Principales hitos	18
2.2 Objetivos educacionales de la Carrera	20
2.3 Ejes Plan de Desarrollo de la Carrera (PDC).	20
III. RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES DEL ACUERDO ANTERIOR	22
IV. DIMENSIÓN: PROPÓSITOS E INSTITUCIONALIDAD DE LA CARRERA O PROGRAMA	25
4.1 Propósitos	25
4.1.1 Misión, Visión y Propósitos de la Carrera	25
4.1.2 Mecanismos para evaluar el logro de los propósitos definidos	28
4.1.3 Población estudiantil y campo ocupacional	29
4.1.4 Plan de desarrollo	31
4.2 Integridad	32
4.2.1 Normativa y reglamentaciones de la carrera	32
4.2.2 Sistemas de información para la gestión y difusión	34
4.2.3 Sistemas de difusión y publicidad	38
4.3 Perfil de Egreso	38
4.3.1 Evolución y fundamentos del Perfil de Egreso	40
4.3.2 Coherencia del Perfil de Egreso con Lineamientos Institucionales	40
4.3.3 Coherencia del Perfil de Egreso con Referentes Externos	44
4.3.4 Difusión del Perfil de Egreso	44
4.3.5 Mecanismos de actualización, monitoreo y evaluación del Perfil de Egreso	45
4.3.6 Innovación Curricular	46
4.4 Plan de Estudios	51
4.4.1 Descripción y Evolución del Plan de Estudios	51
4.4.2 Consistencia entre Plan de Estudios y Perfil de Egreso Innovado	52
4.4.3 Áreas y ciclos del plan de estudios	56
4.4.4 Integración teórica – práctico	61
4.4.5 Monitoreo de la progresión: Objetivos de aprendizaje e instrumentos de evaluación	65
4.4.6 Desarrollo de habilidades transversales	67
4.4.7 Proceso de Titulación y graduación	69
4.4.8 Formación continua	71
4.5 Vinculación con el Medio	72
4.5.5 Políticas y mecanismos de vinculación con el medio de la carrera	72

4.5.6	Actividades de vinculación con el medio	74
4.5.3	Evaluación y monitoreo de actividades de vinculación con el medio	89
4.6	Síntesis Analítica Dimensión Propósitos e Institucionalidad de la Carrera o Programa	93
V.	DIMENSIÓN CONDICIONES DE OPERACIÓN.....	95
5.1	Organización y Administración	95
5.1.1	Sistema de gobierno a nivel Institucional.....	95
5.1.2	Equipo de gestión de la carrera:	98
	El equipo de gestión de la Escuela está conformado por:	98
5.1.3	Proceso y personal administrativo, técnico y de apoyo	100
5.1.4	Sistemas de información y herramientas de gestión académica y administrativa	100
5.1.5	Administración financiera de la carrera.....	101
5.2	Personal Docente	103
5.2.1	Personal Docente Caracterización	103
5.2.2	Proceso de Jerarquización de los Docentes.....	105
5.2.3	Mecanismos de selección y gestión del Personal Docente	106
5.2.4	Mecanismos de perfeccionamiento del Personal Docente	108
5.2.5	Evaluación docente.....	110
5.2.6	Comunicación y participación del Personal Docente	111
5.3	Infraestructura y Recursos para el Aprendizaje	112
5.3.1	Política y mecanismos de desarrollo de infraestructura y recursos para el aprendizaje	112
5.3.2	Servicio de biblioteca	113
5.3.3	Talleres y laboratorios disciplinares	118
5.3.4	Equipamiento y recursos tecnológicos	120
5.4	Participación y Bienestar Estudiantil	122
5.4.25	Servicios, beneficios y ayuda hacia los estudiantes	122
5.4.26	Instancias de participación y organización estudiantil	125
5.4.27	Servicios complementarios de apoyo.	125
5.5	Creación e Investigación formativa por el Cuerpo Docente.....	126
5.5.1	Política y mecanismos de vínculo docente con agentes académicos externos	126
5.5.2	Desarrollo de publicaciones de los docentes para mejorar docencia	128
5.6	Síntesis Analítica Dimensión Condiciones de Operación	130
VI.	DIMENSIÓN RESULTADOS Y CAPACIDAD DE AUTORREGULACIÓN	133
6.1	Efectividad y Resultado del Proceso Educativo.....	133
6.1.1	Mecanismos y criterios de admisión e ingreso	133
6.1.2	Mecanismos de apoyo académico a los estudiantes.....	134
6.1.3	Resultados y progresión académica	138
6.1.4	Evolución de asignaturas críticas.	140

6.1.5 Retención estudiantil.....	141
6.1.6 Vínculo con titulados y empleadores y análisis de empleabilidad	144
6.2 Autorregulación y mejoramiento continuo.....	145
6.2.1 Políticas y mecanismos de autorregulación.....	145
6.2.2 Etapas del proceso de Autoevaluación.....	148
6.3 Síntesis Dimensión Autorregulación y Mejoramiento Continuo	151
VII. PLAN DE MEJORA.....	153

INDICE DE TABLA

TABLA 1: COHERENCIA ENTRE MISIÓN UNAB, MISIÓN FACULTAD, MISIÓN CARRERA Y OBJETIVOS CARRERA.....	25
TABLA 2: RELACIÓN DE PROPÓSITOS DE LA CARRERA CON LA INSTITUCIÓN.....	26
TABLA 3: PERFIL DEL ESTUDIANTE QUE INGRESA A LA CARRERA	29
TABLA 4: EJES PLAN DE DESARROLLO	31
TABLA 5: NORMATIVAS Y REGLAMENTACIONES INSTITUCIONALES QUE RIGEN LA CARRERA	32
TABLA 6: REGLAMENTACIÓN INTERNA DE LA CARRERA	33
TABLA 7: RELACIÓN PERFIL DE EGRESO, MISIÓN FACULTAD Y MISIÓN UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO	41
TABLA 8: RELACIÓN PERFIL DE EGRESO Y DIMENSIONES, HABILIDADES, DESTREZAS Y ACTITUDES ASOCIADAS	41
TABLA 9: RELACIÓN PERFIL DE EGRESO Y OBJETIVOS DE LA CARRERA.....	42
TABLA 10: MECANISMOS EXISTENTES A NIVEL DE FACULTAD /ESCUELA QUE PERMITEN RETROALIMENTAR EL PERFIL DE EGRESO	45
TABLA 11: PROGRESIÓN DEL PERFIL DE EGRESO EN LA MALLA CURRICULAR	52
TABLA 12: ASIGNATURAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA	57
TABLA 13: ASIGNATURAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL SECTORIAL	58
TABLA 14: ASIGNATURAS DE FORMACIÓN BÁSICA, TRANSVERSAL Y DISCIPLINAR.....	58
TABLA 15: ASIGNATURAS DE INTEGRACIÓN	59
TABLA 16 PORCENTAJE DE ASIGNATURAS Y CRÉDITOS POR ÁREAS DE FORMACIÓN	59
TABLA 17: ACTIVIDADES TEÓRICAS, LABORATORIO Y TALLER O TERRENO DEL PLAN DE ESTUDIO	63
TABLA 18: APROBACIÓN ASIGNATURAS PRÁCTICAS	63
TABLA 19: APROBACIÓN ASIGNATURAS PRÁCTICAS DESDE PLAN INNOVADO 2019 -2021	64
TABLA 20: TASA DE APROBACIÓN ASIGNATURAS HABILIDADES TRANSVERSALES.....	68
TABLA 21: APROBACIÓN ACTIVIDADES DE GRADO/TITULACIÓN	70
TABLA 22: PRÁCTICAS QUE INCLUYE EL PLAN DE ESTUDIO Y BENEFICIARIOS	76
TABLA 23 INSTITUCIONES DONDE SE EFECTÚAN LOS DISTINTOS TIPOS DE PRÁCTICAS DE LA CARRERA	77
TABLA 24 ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN ACADÉMICA Y COMUNIDADES ESCOLARES	80
TABLA 25 CONVENIOS VIGENTES DE LA CARRERA.....	81
TABLA 26 ESTUDIANTES DE LA CARRERA QUE HAN REALIZADO EL MÁSTER EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN HOTELERA UNIVERSIDAD EUROPEA DE CANARIAS, ESPAÑA.	82
TABLA 27 NÓMINA DE ESTUDIANTES QUE HAN SALIDO A CURSAR ESTUDIOS AL EXTRANJERO.....	82
TABLA 28 - NÓMINA DE ESTUDIANTES QUE HAN VENIDO A CURSAR ESTUDIOS A CHILE	84
TABLA 29 REGISTRO DE ESTUDIANTES – ASISTENTE CONGRESO CONPEHT	85
TABLA 30 ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN ACADÉMICA.....	85
TABLA 31 RESUMEN ANÁLISIS IMPACTO ACTIVIDADES VCM	91
TABLA 32 EVALUACIÓN DE LOS ESTUDIANTES SOBRE LA EXPERIENCIA CURRICULAR PROMEDIO AMBAS SEDES	92
TABLA 33 EVALUACIÓN DE LOS TITULADOS SOBRE LA EXPERIENCIA CURRICULAR PROMEDIO AMBAS SEDES	92
TABLA 34 AUTORIDADES FACULTAD.....	97
TABLA 35: CUERPO DIRECTIVO DE LA UNIDAD Y DE LA CARRERA INGENIERÍA EN TURISMO Y HOTELERÍA.....	99
TABLA 36 PERSONAL TÉCNICO, ADMINISTRATIVO Y DE APOYO.....	100
TABLA 37 INGRESOS OPERACIONALES (\$MILLONES DE PESOS)	103
TABLA 38 CUERPO ACADÉMICO SEGÚN NIVEL DE FORMACIÓN 2017-2021	103
TABLA 39: PERCEPCIÓN DEL ESTUDIANTES SOBRE CUERPO ACADÉMICO 2021	104
TABLA 40: PERCEPCIÓN DE TITULADOS SOBRE CUERPO ACADÉMICO PROMEDIO AMBAS SEDES	104

TABLA 41: JERARQUÍA DOCENTES CARRERA PERÍODO 2021 -2022 POR SEDES.....	105
TABLA 42: NÚMERO DE DOCENTES PROMEDIO AMBAS SEDES SEGÚN TIPO DE JORNADA AÑO 2021.....	107
TABLA 43: ACADÉMICOS DE LA CARRERA SEGÚN TIPO DE CONTRATO SEDE SANTIAGO Y VIÑA DEL MAR	107
TABLA 44: CURSOS DE PERFECCIONAMIENTO DOCENTE DICTADOS POR LA DIDD.....	109
TABLA 45: RESULTADOS GENERALES EVALUACIÓN DOCENTE PROMEDIO SEDE CASONA – VIÑA.....	111
TABLA 46: NÚMERO DE TÍTULOS, EJEMPLARES Y PORCENTAJE DE BIBLIOGRAFÍA BÁSICA DESDE AÑO 2018 A 2021 POR SEDE.....	115
TABLA 47: TALLER DE LABORATORIO DE LA CARRERA.....	118
TABLA 48: INSTALACIONES DE LA CARRERA	119
TABLA 49: PARTICIPACIÓN DE ESTUDIANTES EN PROGRAMAS CIADE.....	122
TABLA 50: BECAS INTERNAS UNAB	123
TABLA 51: NÚMERO DE ALUMNOS Y MONTO SEGÚN TIPO DE BENEFICIO UNAB.....	124
TABLA 52: NÚMERO DE ALUMNOS Y MONTOS DEL BENEFICIO, BECAS MINEDUC	124
TABLA 53: NÚMERO DE ALUMNOS CON CAE	124
TABLA 54: INVESTIGACIONES PRESENTADAS EN CONGRESO CONPEHT	128
TABLA 55: INVESTIGACIONES PRESENTADAS EN CONGRESO DE SOCIETUR	128
TABLA 56: MATERIAL EDUCATIVO GENERADO POR DOCENTES QUE IMPARTEN DOCENCIA EN LA CARRERA	128
TABLA 57: MATRÍCULA NUEVA DE PRIMER AÑO.....	134
TABLA 58 CARACTERIZACIÓN DE ESTUDIANTES – PUNTAJES DE INGRESO A LA CARRERA POR AÑO.....	134
TABLA 59 PONDERACIONES ACTUALES PARA POSTULACIÓN CARRERA.....	134
TABLA 60 ESTUDIANTES ELIMINADOS ACADÉMICAMENTE AÑOS 2017-2021	139
TABLA 61 CAUSAS DE RETIRO NO ACADÉMICOS PERIODOS AÑOS 2017-2021 POR SEDE.....	139
TABLA 62: ASIGNATURAS CRÍTICAS POR SEDE	140
TABLA 63: PARTICIPACIÓN DE ESTUDIANTES EN TUTORÍAS Y MENTORÍAS CIADE	141
TABLA 64: TASA DE RETENCIÓN AL PRIMER AÑO	141
TABLA 65: TASA DE RETENCIÓN TOTAL.....	142
TABLA 66: TASA DE EGRESO POR COHORTE	142
TABLA 67: TASA DE TITULACIÓN POR COHORTE	142
TABLA 68: TASA DE TITULACIÓN OPORTUNA POR COHORTE	143
TABLA 69: TIEMPO REAL DE TITULACIÓN EXPRESADO EN SEMESTRES, POR COHORTE.....	143
TABLA 70: PORCENTAJE DE APROBACIÓN DE ASIGNATURAS INTEGRADORAS POR SEDE	143
TABLA 71: VÍNCULO CON TITULADOS.....	144
TABLA 72- VÍNCULO CON EMPLEADORES 2021	144
TABLA 73: MECANISMOS E INDICADORES DE AUTORREGULACIÓN	147
TABLA 74: COMITÉ AUTOEVALUACIÓN.....	148
TABLA 75 RESPONSABILIDAD PROCESO AUTOEVALUACIÓN	148
TABLA 76: ENCUESTADOS PROCESO AUTOEVALUACIÓN 2020-2021	150

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 VALIDACIÓN CAMPO OCUPACIONAL	
GRÁFICO 2 CONOCIMIENTO CAMPO OCUPACIONAL	30
GRÁFICO 3 DIFUSIÓN PERFIL DE EGRESO A ESTUDIANTES	
GRÁFICO 4 CONSISTENCIA PERFIL DE EGRESO DECLARADO	45
GRÁFICO 5: LAS ASIGNATURAS MUESTRAN UNA SECUENCIA COORDINADA.	60
GRÁFICO 6 PLAN DE ESTUDIOS DISPONIBLE EN LAS PLATAFORMAS INSTITUCIONALES	61
GRÁFICO 7 ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN.....	67
GRÁFICO 8 CONOCIMIENTO PROCESO DE TITULACIÓN	70
GRÁFICO 9 VALIDACIÓN PROCESO DE TITULACIÓN.....	71
GRÁFICO 10 LA CARRERA PROMUEVE LA VINCULACIÓN CON EL MEDIO	
GRÁFICO 11 LA INSTITUCIÓN PROMUEVE LA VINCULACIÓN CON EL MEDIO	92
GRÁFICO 12 ACCESO A MATERIAL.....	117
GRÁFICO 13 LA BIBLIOTECA DISPONIA DE MATERIAL ACTUALIZADA.....	117

GRÁFICO 14 CALIDAD DE LOS ESPACIOS DE ESTUDIO	120
GRÁFICO 15 USO DE PLATAFORMAS	
GRÁFICO 16 LAS PLATAFORMAS DIGITALES FUERON ÚTILES	121
GRÁFICO 17 CONOCIMIENTO APOYO CONECTIVIDAD.....	126
GRÁFICO 18 HE TENIDO RESPUESTA DE LOS SERVICIOS DED APOYO ESTUDIANTIL.....	137
GRÁFICO 19 LA CARRERA OFRECE ESTRATEGIAS DE APOYO	137

INDICE DE FIGURA

FIGURA 1: EJES ESTRATÉGICOS PLAN ESTRATÉGICO UNAB.....	9
FIGURA 2: INDICADORES PEI 2018-2022.....	11
FIGURA 3: MODELO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (MEI).....	13
FIGURA 4: GESTIÓN ACADÉMICA.....	21
FIGURA 5: CALIDAD DE SERVICIO.....	21
FIGURA 6: GESTIÓN DE DOCENTES.....	21
FIGURA 7: VINCULACIÓN CON EL MEDIO	22
FIGURA 8: DIRECCION GENERAL.....	22
FIGURA 9: DIFUSIÓN REGLAMENTACIÓN.....	34
FIGURA 10: INICIO INTRANET	36
FIGURA 11: SITIO WEB ADMISIÓN	38
FIGURA 12: PROCESO INNOVACIÓN CURRICULAR	47
FIGURA 13: PLAN DE ESTUDIOS D.U.N. N° 1882/ 2011	49
FIGURA 14: MALLA CURRICULAR VIGENTE.....	56
FIGURA 15: PLAN DE ESTUDIOS MÁSTER CANARIAS	72
FIGURA 16: MODELO INSTITUCIONAL VINCULACIÓN CON EL MEDIO.....	74
FIGURA 17 METODOLOGÍAS DE EVALUACIÓN DE LA VINCULACIÓN CON EL MEDIO.....	89
FIGURA 18 METODOLOGÍAS DE EVALUACIÓN SEGÚN TIPO DE PROGRAMA DE VINCULACIÓN CON EL MEDIO	90
FIGURA 19: ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL	95
FIGURA 20 ORGANIGRAMA DE LA FACULTAD	97
FIGURA 21: ORGANIGRAMA DE LA ESCUELA DE TURISMO Y HOTELERÍA.....	98
FIGURA 22: EJEMPLO PLATAFORMA POWER BI.....	110
FIGURA 23 MODELO CENTRO INTEGRAL DE ACOMPAÑAMIENTO Y DESARROLLO AL ESTUDIANTE (CIADE)	136
FIGURA 24 COMPONENTES DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD, SAIC-UNAB.....	145
FIGURA 25 MECANISMOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	146
FIGURA 26: VISUALIZACIÓN SOFTWARES ENCUESTAJE.....	149
FIGURA 27: ETAPAS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN	150

I. MARCO DE REFERENCIA INSTITUCIONAL

1.1 Universidad Andrés Bello

La UNAB es una institución privada de educación superior, fundada en octubre de 1988, que inició sus actividades académicas en 1989 en dependencias ubicadas en el actual campus República (Santiago). La institución fue concebida por sus fundadores como un proyecto académico pluralista, que debía recoger lo mejor de la tradición universitaria chilena para armonizarla con los desafíos que plantea una sociedad en constante movimiento.

En 1999, la UNAB recibió la plena autonomía de parte del Consejo Superior de Educación (hoy Consejo Nacional de Educación, CNED), luego de haber demostrado el cumplimiento de los requisitos y estándares para el desarrollo del proyecto institucional y educativo comprometido.

En septiembre 2020, y tras el anuncio de la red Laureate de dejar de operar sus instituciones en Chile, la Universidad inicia una nueva etapa, ahora con un nuevo sostenedor: la Fundación Educación y Cultura.

La Fundación Educación y Cultura es una entidad chilena, sin fines de lucro, que fue constituida con propósito de ser un aporte para el desarrollo de Chile a través del fomento y mejoramiento de la educación superior, por lo que todo su patrimonio está destinado exclusivamente a la consecución de este fin.

La oferta educacional de la UNAB cubre hoy todo el espectro del conocimiento, en distintos niveles de enseñanza (licenciatura, educación profesional, magíster, doctorado, especialidad médica, diplomado, certificaciones especiales) y diversas modalidades (jornada diurna y vespertina, presencial, semipresencial y online) distribuida en 11 Facultades. Sus programas se imparten en tres centros urbanos: Santiago, actualmente en 6 campus (República, Casona de Las Condes, Bellavista, Antonio Varas, Los Leones y Campus Creativo); Viña del Mar (desde 1999) y Concepción (desde 2009). Desde 1993 ha titulado a más de 53.000 estudiantes en más de 60 programas de pregrado.

En 2012, la UNAB fue una de las primeras universidades privadas en integrarse al Sistema Único de Admisión, como un mecanismo para garantizar mayor transparencia al público y como una forma de ordenar la admisión a sus carreras, en un momento de cada vez mayor demanda por la educación universitaria.

Respecto al Modelo educativo institucional (MEI) constituye el marco de referencia, o el conjunto de principios y valores que orientan el quehacer de la Universidad en todas sus dimensiones., sustentando en los principios basados en dimensiones filosóficas y pedagógicas, derivados de la Misión, Visión y Valores, que se concretan en ejes orientadores para el diseño e implementación de estudio de pre y postgrado en todas sus modalidades de impartición. Estos principios son: Enfoque de Experiencia Formativa Integradora y Enfoque Pedagógico. De los principios del MEI se derivan los ejes que orientan el diseño y la implementación de los Programas de formación de pre y postgrado. Estos ejes son: Formación Integradora para un Mundo Global, Educación Centrada en el Estudiante e Innovación

La UNAB ha llegado a ser reconocida como una institución privada no tradicional que destaca en investigación. En el concierto total de universidades, la UNAB ha sido consecutivamente acreditada en el área de la investigación por la CNA, siendo la primera institución privada no tradicional en lograrlo, y se ha ubicado, en los últimos años, entre las más productivas del país en términos de publicaciones indexadas.

La Universidad entiende que la calidad, externamente certificada, es en última instancia el sostén de un posicionamiento en el escenario universitario nacional. Así, en 2003, fue una de las tres instituciones privadas en someterse voluntariamente al primer proceso nacional de acreditación institucional, siendo consecutivamente acreditada por la CNA-Chile en 2004, 2008, 2013 y 2017.

En el mismo contexto, la UNAB asumió un desafío mayor en materia de aseguramiento de la calidad y certificación externa: se sometió voluntariamente al proceso de acreditación institucional con la Middle States Commission on Higher Education (MSCHE), una de las seis agencias de acreditación que opera en Estados Unidos y la segunda más antigua del mundo. Luego de un proceso de cinco años, que incluyó diversas instancias evaluativas sobre todas las funciones y niveles de su oferta educacional, tras lograr dar evidencias de cumplir los requisitos de elegibilidad y estándares de calidad, recibió la acreditación inicial en marzo 2015, la que fue reafirmada en 2019, por 8 años, para el período 2020-2028.

En el mismo marco la Universidad ha establecido diferentes políticas y mecanismo de aseguramiento de la calidad. El seguimiento y monitoreo de estos objetivos se realiza a través del Assessment del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad que se sustentan en los siguientes principios:

- Evaluación de la consistencia interna y externa y la capacidad de gestión de la institución para su logro.
- Sustentabilidad a la cultura de calidad y al mejoramiento continuo de la institución basado en la autoevaluación y evaluación externa.
- Confianza y garantía que los compromisos se cumplen.
- Mejora progresiva y constante los niveles de calidad de todo el quehacer institucional.
- Información de calidad para la toma de decisiones.
- Implementación de una cultura de calidad en todo el quehacer institucional.

Adicionalmente, la UNAB destaca en el ranking de impacto de Times Higher Education, entre las primeras universidades chilenas que mide el desempeño de las instituciones en función de los objetivos de desarrollo sostenible de las naciones unidas. También, durante 2022, el Ranking de Shanghai la reconoce como una de los cuatros mejores casa de estudios de Chile, y en el Ranking Scimago ocupa el 4° puesto entre las instituciones líderes en investigación e innovación junto con lo anterior en el QS University rankings ha ubicado a la UNAB, en el último tiempo, entre las primeras 60 universidades de América Latina.

Misión, Visión y Propósitos institucionales

La UNAB declara como su misión institucional “Ser una universidad que ofrece a quienes aspiran a progresar, una experiencia educacional integradora y de excelencia para un mundo globalizado, apoyada en el cultivo crítico del saber, y en la generación sistemática de nuevo conocimiento”.

Por otro lado, su visión apunta a “Ser reconocida entre las mejores universidades del país”.

El quehacer de la Institución se orienta por los siguientes valores:

- **Excelencia:** implica la decisión por hacer las cosas bien, enlazado con un espíritu de autocrítica y de mejoramiento continuo.
- **Responsabilidad:** impone el buen uso de los recursos de la institución y la rendición de cuenta por ellos; la sobriedad en el accionar académico y administrativo; y el compromiso con el entorno social.
- **Pluralismo:** significa dar espacio a la expresión de todas las formas de pensamiento en el marco del rigor académico.
- **Respeto:** coloca a la persona como centro del quehacer de la Universidad.
- **Integridad:** involucra honestidad, transparencia, ética y lealtad al accionar académico.

Los propósitos institucionales definidos para la consecución de la misión son los siguientes:

- Proveer una educación de calidad a sus alumnos en los niveles de pregrado y postgrado, implicando el otorgamiento de grados de Licenciatura, Magíster, Doctorado y títulos profesionales, lo que se extiende a la certificación de especializaciones, perfeccionamiento y capacitaciones varias. Este accionar docente cubre las siguientes áreas del conocimiento: Administración y Comercio, Arquitectura, Arte, Ciencias Básicas, Ciencias Sociales, Derecho,

Educación, Humanidades, Recursos Naturales, Salud y Tecnología.

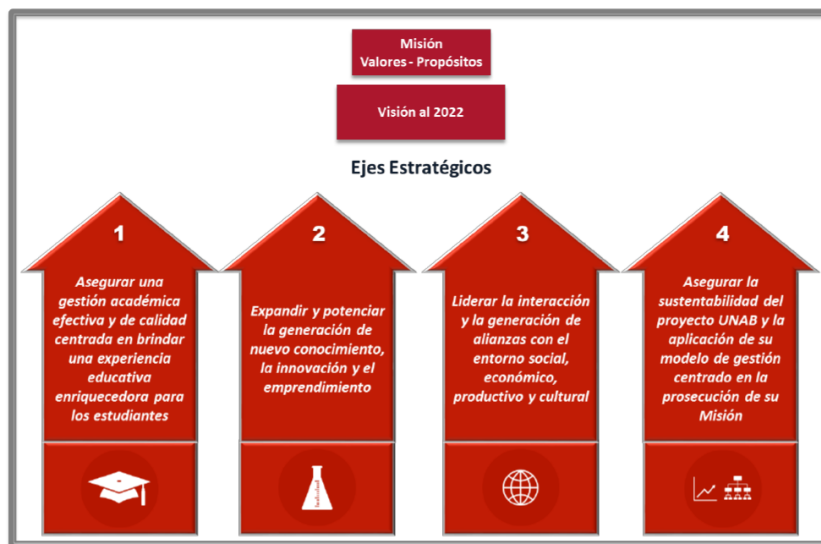
- Facilitar una experiencia educativa que, mediante diversas modalidades, fomente la inserción internacional, el respeto por la diversidad cultural, y una actitud de innovación y emprendimiento.
- Afianzar el Modelo Educativo que busca centrar plenamente el accionar docente en la efectividad del aprendizaje y que destaca la Educación General, transversal al currículum de pregrado, que implica la instalación de competencias comunicativas, analítico-críticas, científico-cuantitativas y tecnológicas, desde una perspectiva de responsabilidad social para contribuir al desarrollo de los estudiantes y de las comunidades en que éstos se inserten.
- Contribuir en la búsqueda del conocimiento superior, de índole teórica y aplicada, promoviendo su desarrollo en las áreas disciplinarias y profesionales.
- Realizar acciones que, respetando las normas del rigor científico, constituyan un aporte a la comunidad nacional en el ámbito educativo, cultural, social, productivo y de servicios.
- Establecer alianzas de colaboración con otras instituciones de Educación Superior y organismos focalizados en la enseñanza superior, la investigación científica y el desarrollo cultural y social en general.
- Mantener un sistema de aseguramiento de la calidad, centrado en la efectividad y eficiencia institucional, que incluye el ámbito organizacional y funcional, donde destaca la efectividad y eficiencia educativa, para todo lo cual asume como referente un conjunto de estándares internacionalmente reconocidos.

Plan de Desarrollo Estratégico (PDE) Institucional

El Plan Estratégico Institucional 2018-2022 (Sección D, Anexo 02) reconoce y plasma la necesidad de profundizar e internalizar en los procesos de planificación operativos, los valores institucionales, de manera que, a partir de lineamientos globales de la alta dirección, éstos puedan ser revisados, validados y compartidos por las unidades que tienen por responsabilidad, llevarlos a su ejecución.

Sobre esta base, el plan estratégico de la Universidad se articula en cuatro ejes con sus respectivos objetivos específicos:

Figura 1: Ejes Estratégicos Plan Estratégico UNAB



Fuente: Plan Estratégico 2018-2022

- Asegurar una gestión académica efectiva y de calidad centrada en brindar una experiencia educativa enriquecedora para los estudiantes.**
 - Asegurar la calidad y efectividad de la gestión académica.

- Evaluar el Modelo Educativo y el rediseño curricular.
 - Avanzar en la Internacionalización como un elemento distintivo en la formación integral de los estudiantes.
 - Integrar modalidad online.
 - Profundizar sistema de mejora continua del proceso de aprendizaje.
 - Optimizar el desempeño del cuerpo académico.
 - Garantizar satisfacción y bienestar de los estudiantes.
 - Mejorar los procesos claves relacionados con la atención de alumnos.
 - Perfeccionar el modelo de relación con los estudiantes.
 - Continuar con la implementación oportuna de los proyectos de infraestructura.
 - Desarrollar una oferta de programas académicos diversa, pertinentes y de calidad.
 - Formular oferta de programas de calidad y pertinente.
 - Asegurar calidad de programas de postgrado.
- b. Expandir y potenciar la generación de nuevo conocimiento, la innovación y el emprendimiento.**
- Consolidar liderazgo en generación de conocimiento de valor y calidad.
 - Aumentar investigación aplicada, innovación, y transferencia tecnológica.
 - Asegurar sustentabilidad y eficiencia para la generación de conocimiento.
 - Ampliar y extender generación de capital humano científico.
- c. Liderar la interacción y la generación de alianzas con el entorno social, económico, productivo y cultural.**
- Asegurar contribución de valor de las actividades de vinculación con el medio.
 - Cautelar el impacto interno de las actividades de vinculación con el medio.
 - Cautelar el modelo de gestión y evaluación de la vinculación con el medio.
 - Extender actividades de vinculación con el medio en áreas y temas estratégicos del quehacer nacional.
- d. Asegurar la sustentabilidad del proyecto UNAB y la aplicación de su modelo de gestión centrado en la prosecución de su Misión.**
- Asegurar posicionamiento y desempeño institucional definidos.
 - Consolidar modelo de evaluación periódica del desempeño institucional.
 - Asegurar el uso eficiente de los recursos.
 - Reforzar procesos de comunicación de alto impacto.

A la fecha se presenta el nivel de cumplimiento del plan estratégico institucional 2018-2022 por medio de los indicadores del Plan Operativo:

Figura 2: Indicadores PEI 2018-2022

Objetivo	Indicador	U.M.	Base	Meta 2018	Meta 2019	Meta 2020	Meta 2021	Meta 2022
Asegurar la calidad y la efectividad de la gestión académica	Índice de Satisfacción Dimensión Calidad Académica	Nº	74	75	76	77	78	78
	% Egresados con opinión favorable respecto del cumplimiento del perfil de egreso	%	87	88	89	90	91	92
Evaluar el Modelo Educativo y el rediseño curricular	Tasa de retención de primer año	%	74,6	76	77	78	79	80
	% Avance de progresión curricular de estudiantes respecto de avance teórico	%	78	79	80	81	82	83
	Tasa de aprobación de asignaturas	%	85,2	86,0	86,5	87,0	87,5	88,0
	Tasa de titulación	%	42,0	42,6	43,2	43,8	44,4	45,0
Avanzar en la Internacionalización como elemento distintivo de la formación integral de los estudiantes	Nº Estudiantes con certificados de universidades extranjeras	Nº	3.154	7.183	7.700	7.700	7.700	7.700
	Nº Estudiantes extranjeros en estadia en UNAB	Nº	545	600	680	750	850	900
	Nº Estudiantes UNAB en estadia en extranjero	Nº	805	930	1.016	1.050	1.086	1.100
	Nº Alumnos extranjeros	Nº	634	700	780	900	1.050	1.200
Integrar modalidad online	% Hora-alumno docencia online	%	3,3	5,8	7,7	12,5	15,3	18,0
Profundizar sistema de mejora continua del proceso de aprendizaje	% Carreras acreditadas	%	55	58	61	64	67	70
	% Cobertura cursos con Informe de Assessment	%	29	32	39	43	48	55
	% Recomendaciones de docentes	%	81,9	82	83	85	87	88
Optimizar el desempeño del cuerpo académico	% Respuestas favorables sobre actitud de los profesores que estimula el aprendizaje	%	66	70	75	76	78	80
	Estudiantes Pregrado / JCE	Nº	23,0	22,5	22,0	21,5	21,0	20,0
Garantizar satisfacción y bienestar de los estudiantes	NPS	%	10	12	14	16	18	20
	NPS Titulados	%	16	18	21	24	27	30
Mejorar los procesos claves relacionados con la atención de alumnos	Tasa Reclamos Sernac / 1.000 Estudiantes	Nº	7,6	6,5	5,2	4,2	3,3	2,4
	% Solicitudes resueltas con tiempo de atención menor a estándar definido	%	-	95	95	95	95	95
	% Evaluación positiva del apoyo administrativo	%	42	43	45	47	49	52
Perfeccionar el modelo de relación con los estudiantes	% Avance implementación modelo de relación con estudiantes 2018-2022	%	-	100	100	100	100	100
Continuar con la implementación oportuna de los proyectos de infraestructura	Avance implementación Plan de Infraestructura 2018-2022	%	-	100	100	100	100	100
Desarrollar una oferta de programas académicos diversa, pertinente y de calidad	% Ingresos programas de postgrado, advance, educación continua y cursos cortos	%	13	14	15	16	18	20
Formular oferta de programas de calidad y pertinente	% Carreras pregrado tradicional con oferta advance o programa especial	%	15	18	24	26	28	30
	Nº Ofertas nuevas / Nº Ofertas programadas 2018-2022	%	-	100	100	100	100	100
	% Ofertas de programas nuevos 2018-2022 que alcanzan metas de matrícula en primer proceso	%	-	100	100	100	100	100
Asegurar calidad de programas de postgrado	% Postgrados acreditados	%	17	20	25	30	35	40

Consolidar liderazgo en generación de conocimiento de valor y calidad	Lugar nacional por publicaciones ISI (WoS) y Scopus	Nº	6º - 8º	5º - 7º	5º - 6º	4º - 5º	4º - 5º	4º - 5º
	Nº citas / Nº publicaciones Scopus (Últimos 5 años)	Nº	6,9	7,0	7,1	7,2	7,3	7,4
Aumentar investigación aplicada, innovación, y transferencia tecnológica	Patentes solicitadas	Nº	3	4	5	6	6	7
	Nº proyectos investigación aplicada, innovación y transferencia tecnológica con la empresa privada	Nº	14	20	22	24	26	28
	Recursos obtenidos desde proyectos con empresas	MMS	276	420	484	552	624	700
Asegurar sustentabilidad y eficiencia para la generación de conocimiento	Recursos obtenidos de fuentes públicas para investigación	MMS	6.172	6.600	6.900	7.300	7.800	8.000
	Recursos UNAB en investigación / Nº Publicaciones Scopus	MMS	7,4	7,0	6,8	6,6	6,5	6,4
Ampliar y extender generación de capital humano científico	Nº doctorados acreditados	Nº	4	4	5	6	7	8
Asegurar contribución de valor de las actividades de vinculación con el medio	Nº Beneficiarios de la vinculación con el medio (miles)	Nº	321	330	350	370	390	400
	Beneficio social de la vinculación con el medio (valoración económica equivalente)	UF	8	B×1,05	B×1,10	B×1,15	B×1,20	B×1,25
Cautelar el impacto interno de las actividades de vinculación con el medio	% Estudiantes en actividades de vinculación con el medio	%	50	53	55	58	60	60
	Nº Docentes en actividades de vinculación con el medio	Nº	1.200	1.250	1.300	1.380	1.450	1.500
Cautelar el modelo de gestión y evaluación de la vinculación con el medio	% Cumplimiento Programa de Comités de Vinculación con el Medio 2018-2022	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Nº Actividades de vinculación con el medio co-creadas	Nº	8	B×1,2	B×1,4	B×1,6	B×1,8	B×2,0
Extender actividades de vinculación con el medio en áreas y temas estratégicos del quehacer nacional	Cumplimiento Programa de Actividades de Vinculación con el Medio en Áreas y Temas Estratégicos 2018-2022	%	-	100%	100%	100%	100%	100%
Asegurar posicionamiento y desempeño institucional definidos	Puntos en Rating LEAF y Rating QS Stars	Nº	667-597	712-682	730-682	754-682	781-716	806-716
	% Características del Sello UNAB con menciones espontáneas según Estudio de Imagen	%	0	25	25	50	75	100
Consolidar modelo de evaluación periódica del desempeño institucional	Años de Acreditación institucional internacional MSCHE	Nº	5	5	5	8	8	8
	% Cumplimiento Planes de Mejora Institucional y de Programas 2018-2022	%	-	100	100	100	100	100
Asegurar el uso eficiente de los recursos	Margen Neto	%	5	6	7	8	9	10
	Gastos de Administración / Ingresos Operacionales	%	35,8	34	32	30	29	28
Reforzar procesos de comunicación de alto impacto	% Cumplimiento de Plan de Comunicación y Fortalecimiento de Imagen 2018-2022	%	-	100	100	100	100	100

Fuente: Anexo 2

Modelo Educativo Universidad Andrés Bello

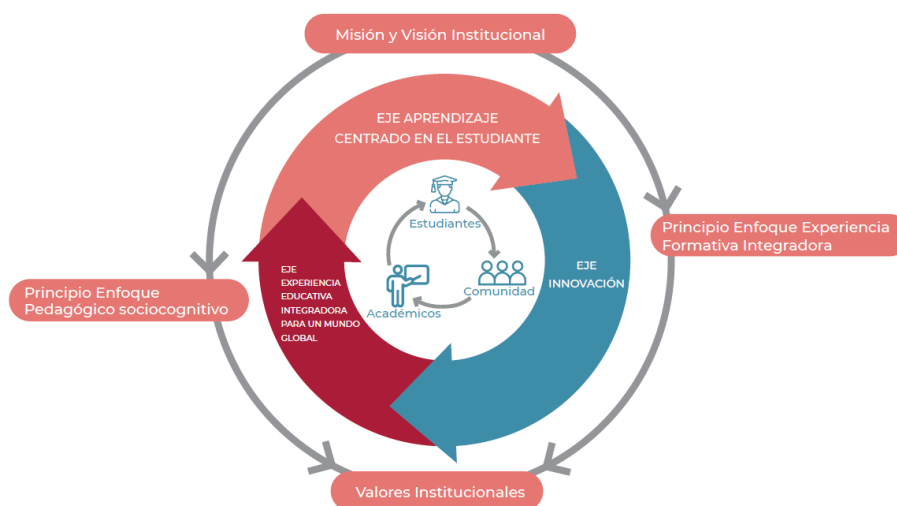
En las últimas décadas, la Universidad Andrés Bello (UNAB) ha sido destacada a nivel nacional e internacional como una institución universitaria de alta calidad, que cuenta con una gestión educativa acorde a los más altos estándares y conectada con la realidad social del país, lo que ha significado que miles de estudiantes y sus familias hayan confiado en su proyecto universitario.

Bajo este marco, y dado el contexto social y global de los últimos años, la Institución decidió iniciar un proceso de reflexión colectiva, donde diversos actores de la comunidad educativa analizaron los desafíos nacionales e internacionales en materia de educación terciaria, así como las fortalezas y oportunidades de la gestión interna institucional, para posteriormente revisar la vigencia de los lineamientos internos y potenciar una mejor experiencia universitaria.

Sin duda, parte de la identidad de la Universidad Andrés Bello, su realidad histórica, su marco institucional y su rol en el Sistema de Educación Superior se ven condicionadas por un conjunto de factores externos relacionados, por una parte, por las “políticas universitarias”, y por otra, por los avances, desafíos y cambios en este nivel educativo a nivel nacional e internacional. Lo anterior conlleva una significativa responsabilidad social en la formación de profesionales y graduados, por lo que para la Universidad se ha hecho indiscutible la necesidad de realizar ajustes a su Modelo Educativo Institucional (MEI) en algunos de sus componentes (Anexo 3).

En la **Figura 3** se sintetizan los principios y ejes del Modelo Educativo Institucional.

Figura 3: Modelo Educativo institucional (MEI)



Fuente: Anexo 3

Principios del Modelo Educativo Institucional:

El MEI se sustenta en principios basados en dimensiones filosóficas y pedagógicas, derivados de la Misión, Visión y Valores, que se concretan en ejes orientadores para el diseño e implementación de estudio de pre y postgrado en todas sus modalidades de impartición. Estos principios son: **Enfoque de Experiencia Formativa Integradora y Enfoque Pedagógico**

Respecto a la **Experiencia Formativa Integradora**, recoge el enfoque de orientación filosófica declarado en la Misión, Visión y Valores de la Institución relacionado con formar estudiantes comprometidos con sus comunidades, abiertos al diálogo,

preparados para afrontar los desafíos profesionales y éticos de una era globalizada, desarrollando proyectos de vida individuales con respeto a los demás.

Este enfoque se materializa en la propuesta de modelos de enseñanza que integran la teoría y la práctica, y que potencian el desarrollo de habilidades generales relacionadas con las habilidades comunicativas, el pensamiento crítico, el razonamiento científico, y el uso de las tecnologías como sello de la formación. Asimismo, la experiencia educativa da oportunidades para involucrar al estudiante como persona, desafiándolo y potenciando el aprendizaje autónomo.

Por su parte el **Enfoque Pedagógico de orientación sociocognitiva**, define el aprendizaje como un proceso de construcción interactiva del estudiante con los otros y mediado por el docente, los materiales y recursos de enseñanza. Este enfoque tiene como protagonista al estudiante y la movilización de saberes, actitudes y habilidades cognitivas de orden superior en la resolución de problemas profesionales, por medio de la utilización de metodologías activas de aprendizaje ajustadas a cada disciplina y evaluaciones basadas en los desempeños, más allá de la memorización. En tal sentido, se asume una perspectiva experiencial del aprendizaje en la cual los estudiantes tienen la oportunidad de reflexionar, conceptualizar y aplicar lo aprendido en distintos contextos de acción

Ejes del Modelo Educativo Institucional

- **Formación Integradora para un Mundo Global:** En el escenario actual, la Universidad reconoce la relevancia de ofrecer una experiencia formativa integradora que permita que los estudiantes sean actores principales en su transformación profesional, conscientes de las distintas habilidades que obtendrán en consonancia con su perfil de egreso. Estas habilidades son: comunicativas, de pensamiento analítico y crítico, de razonamiento científico, de manejo de recursos tecnológicos y de responsabilidad social. Estas habilidades permitirán a los estudiantes incorporarse al mundo del trabajo como ciudadanos preocupados por aportar a sus comunidades.
- **Educación centrada en el Estudiante:** El MEI establece que la formación debe focalizarse en el estudiante y sus habilidades para aprender, y en ello, el aprendizaje debe estar orientado a un saber hacer en contexto. Esta conceptualización implica una alineación de las prácticas pedagógicas y evaluativas hacia la generación de situaciones de aprendizaje desafiantes y significativas que involucren a los estudiantes de forma cognitiva, valórica y actitudinal, favoreciendo el desarrollo de la autonomía y la construcción progresiva de significados en la búsqueda de soluciones en distintos contextos disciplinarios y laborales.
- **Innovación:** Los docentes requieren fomentar sus capacidades de innovación desarrollando estrategias más propositivas que reactivas. La innovación educativa está orientada a la creación de nuevos escenarios de enseñanza y a imaginar nuevas formas de implementar las prácticas docentes. Desde aquí, se comprende la innovación como un conjunto de intervenciones, decisiones y procesos con cierto grado de intencionalidad y organización, que buscan cambiar actitudes, ideologías, creencias, concepciones, culturas, contenidos, modelos y prácticas pedagógicas.

1.2 FACULTAD DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS

Breve historia

La Facultad de Economía y Negocios de la Universidad Andrés Bello comienza sus actividades educativas en el año 1989 ofreciendo una oferta académica en el área de negocios con sus carreras de Ingeniería Comercial y Contador Auditor, posteriormente en el año 1994 Ingeniería en Administración de Empresa, además en el año 2002 con Ingeniería en Administración Hotelera Internacional y en 2005 la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelaría. Los lineamientos estratégicos de la Facultad tienen sus bases en la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución. Lo anterior, se constituyen en la base para la definición de su plan de desarrollo, los que en la actualidad comprenden un periodo quinquenal, lo que es concordante con lo definido por la Universidad.

La estructura curricular de las carreras que se imparten en la Facultad ha mantenido como eje principal la formación profesional y como eje secundario la formación general del estudiante. Lo anterior ha implicado mantener una consistencia entre las mallas curriculares y el perfil de egreso de cada una de sus carreras, siendo relevantes los nodos críticos evaluativos

y actividades de titulación lo cual ha llevado a la innovación y diversidad en los instrumentos evaluativos, de forma tal que estos permitan asegurar el aprendizaje mientras el estudiante avanza en su proceso de enseñanza aprendizaje. Para realizar y aplicar actualizaciones y ajustes en el proceso formativo se ha contado siempre con la opinión y seguimiento de egresados y titulados, y con la opinión de empleadores, académicos y expertos en la disciplina.

Como parte de la mejora continua la Facultad de Economía y negocios acreditó todas sus carreras, incluyendo la acreditación Internacionalmente por 10 años (2018-2028) por la ACBSP- Accreditation Council for Business Schools & Programs (EEUU) de las carreras de ingeniería comercial, administración de empresas y Contador Auditor. Actualmente, la Facultad implementa el SAIC UNAB y busca su certificación ante la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) en los próximos meses.

Misión, Visión y Sello

Dentro del marco estratégico, propósitos de carácter permanente y principios valóricos definidos por la Universidad Andrés Bello, la Facultad de Economía y Negocios expresa su razón de ser en los siguientes términos:

- **Misión**

“Contribuir en la formación de profesionales capacitados para desempeñarse en las áreas de la economía y/o negocios, asumiendo los desafíos que representa un mundo complejo, dinámico y globalizado, y aportar al progreso de la sociedad, al conocimiento disciplinario y al debate público en las áreas relacionadas con nuestro quehacer académico y profesional”.

En consistencia con lo anterior y con los Valores institucionales, **los Propósitos** de la Facultad de Economía y Negocios son:

- Proveer a los estudiantes de una experiencia educativa integral de calidad.
- Promover y facilitar una experiencia educativa que fomente la internacionalización y el respeto por la diversidad cultural.
- Consolidar la implementación del Modelo Educativo institucional en la Facultad.
- Aportar en la generación de nuevo conocimiento pertinente y relevante para el país.
- Fomentar la relación de la Facultad con el entorno social, educacional y empresarial.
- Mantener un sistema de aseguramiento de la calidad que vele por la efectividad y eficiencia de la Facultad.

- **Visión**

Para contribuir en la materialización de la Visión de la Universidad Andrés Bello, la Facultad de Economía y Negocios define la siguiente declaración de visión:

“Ser un referente en la formación profesional de calidad en las áreas de la Economía y los Negocios con un enfoque orientado a la globalización, en un ambiente plural, inclusivo y cercano a la realidad, y mediante una gestión basada en el mejoramiento continuo”. Lo anterior implica reunir las siguientes características:

- Reconocida como una Facultad pluralista, inclusiva y con altos niveles de satisfacción por los servicios educacionales que brinda.
- Reconocida por la calidad de la educación en sus modalidades presencial, blended y online, bajo los lineamientos que brinda el Modelo Educativo UNAB.
- Distinguida por la internacionalización de la formación integral y profesional de nuestros estudiantes.
- Reconocida por la calidad académica de sus programas.
- Comprometida con la generación de nuevo conocimiento, innovación, emprendimiento y transferencia tecnológica, en un estrecho vínculo con el medio económico y empresarial.
- Distinguida por mantener procesos sistemáticos de vinculación con el medio que contribuyen eficazmente al proceso formativo de los estudiantes e impactan positivamente en el entorno.
- Reconocida por su cuerpo académico competente y comprometido con el proceso formativo de los estudiantes y con sentido de pertenencia hacia la Facultad, sus Escuelas y la Universidad.

- Comprometida con la sustentabilidad, con la optimización de los recursos, y con mantener un desempeño adecuado.

Plan de Desarrollo de la Facultad (PDF) de Economía y Negocios

El Plan de Desarrollo 2018-2022 de la Facultad de Economía y Negocios (FEN) de la Universidad Andrés Bello pretende afianzar y fortalecer su posicionamiento de calidad dentro del Sistema de Educación Superior, a través de un desempeño superior de los roles académico-profesionales y de gestión de la Facultad. Se enmarca en un contexto integrador y globalizado, lo que conlleva grandes desafíos. Este Plan de Desarrollo permite guiar a las Escuelas de Ingeniería Comercial, Contador Auditor, Ingeniería en Administración de Empresas, Turismo y Hotelería y programas de Postgrado, para hacer frente a los retos planteados, materializando sus fortalezas, convirtiendo sus debilidades en oportunidades y minimizando las amenazas de su entorno.

Para la elaboración del Plan de Desarrollo (PD) se realizaron distintas reuniones y talleres con la participación de Directivos, Académicos, Administrativos y Estudiantes, en los que se reafirmaron los principios y valores de la Facultad acordes a los de la Universidad. La puesta en marcha del conjunto de planes de acción de cada unidad pretende, de manera coordinada y concertada, la mejora continua de los procesos y servicios académicos, con el fin de lograr una mayor visibilidad y posicionamiento de nuestra Facultad.

El Plan de Desarrollo de la Facultad de Economía y Negocios se estructura sobre la base de los Ejes Estratégicos definidos por la Universidad, a partir de los cuales establece los objetivos que se detallan a continuación.

a) Eje Estratégico: Asegurar una gestión académica efectiva y de calidad centrada en brindar una experiencia educativa enriquecedora para los estudiantes.

La Facultad asume como objetivo prioritario “asegurar la calidad y la efectividad de la gestión académica”, de forma que los estudiantes valoren el proceso formativo que se encuentran realizando, así como sus resultados una vez que egresan. Con este propósito, la Facultad de Economía y Negocios se compromete con el logro de los siguientes objetivos a nivel de procesos:

- Evaluar el Modelo Educativo y el rediseño curricular para optimizar la efectividad del proceso formativo.
- Consolidar la internacionalización como elemento distintivo de la formación integral de los estudiantes.
- Integrar modalidad online en el proceso formativo.
- Profundizar sistema de mejora continua del proceso de aprendizaje.
- Optimizar el desempeño del cuerpo académico.

Por otra parte, se busca afianzar el modelo de gestión centrado en los estudiantes con el propósito de garantizar su satisfacción y bienestar, profundizando en el conocimiento de sus necesidades específicas y orientando los esfuerzos hacia la entrega de los servicios y apoyos ad-hoc. Para ello, corresponderá a la Facultad coordinar y/o requerir, según corresponda, la atención de las solicitudes y el debido funcionamiento de los procesos involucrados, con foco en:

- Mejorar los procesos claves relacionados con la atención de alumnos.
- Perfeccionar el modelo de relación con los estudiantes.

Finalmente, esta estrategia considera “desarrollar una oferta de programas académicos diversos, pertinente y de calidad”. Para ello, se deberá coordinar anualmente con las Vicerrectorías que corresponda la elaboración de un plan de desarrollo que conduzca a la conformación de una oferta de programas académicos que consolide la presencia de la Facultad en el sistema de educación, que incluya una creciente oferta de programas de educación continua y postgrados acreditados. Lo anterior debe considerar:

- Formular oferta de programas de calidad, pertinente y atractiva.
- Asegurar calidad de programas de postgrado.

b) Eje Estratégico: Expandir y potenciar la generación de nuevo conocimiento, la innovación y el emprendimiento

Esta estrategia institucional busca “consolidar el liderazgo que ha alcanzado la UNAB” para que se ubique entre las primeras cuatro universidades del país sobre la base de su productividad científica medido por las publicaciones WoS y las primeras cinco universidades según publicaciones Scopus, así como por su destacada presencia en diversos rankings de reconocido prestigio a nivel mundial. Al mismo tiempo, involucra continuar avanzando en la mayor generación de vínculos colaborativos con organismos, instituciones y empresas, e incrementando la competitividad en la obtención de proyectos ofrecidos por el Sistema de Ciencia y Tecnología, aprovechando además el conocimiento generado para potenciar la innovación basada en ciencia y el emprendimiento. La creciente contribución que se espera de la Facultad de Economía y Negocios en este aspecto involucra además a nivel de procesos el logro de los siguientes objetivos:

- Desarrollar investigación aplicada, innovación, y transferencia tecnológica.
- Asegurar sustentabilidad y eficiencia para la generación de conocimiento.

c) Eje Estratégico: Liderar la interacción y la generación de alianzas con el entorno social, económico, productivo y cultural

La Universidad Andrés Bello ha formulado una estrategia para liderar como institución en materia de alianzas e interacción con el entorno, sobre la base del modelo de vinculación con el medio implementado, que involucren “aportar con servicios considerados de valor” en los entornos relevantes y que, al mismo tiempo, contribuyan eficazmente a los procesos académicos y de generación de conocimiento. En ese sentido, es que la Facultad de Economía y Negocios adquiere un compromiso con su entorno. La implementación de esta estrategia para la Facultad involucra el logro de los siguientes objetivos específicos a nivel de procesos:

- Cautelar el impacto interno de las actividades de vinculación con el medio.
- Cautelar el modelo de gestión y evaluación de la vinculación con el medio.

d) Eje Estratégico: Asegurar la sustentabilidad del proyecto Facultad de Economía y Negocios UNAB y la aplicación de su modelo de gestión centrado en la prosecución de su Misión

Esta estrategia institucional busca “asegurar la sustentabilidad del proyecto institucional por la vía del fortalecimiento de su imagen y del posicionamiento del sello” definido, así como por la generación de los recursos necesarios para su operación y desarrollo. En consistencia con el sello de posicionamiento institucional definido, la Facultad de Economía y Negocios priorizará mantener y/o alcanzar los estándares de calidad que le permitan un posicionamiento destacado dentro del sistema de educación superior del país en el área.

En el contexto de esta estrategia se busca además que el modelo de gestión de la Facultad continúe centrado sus propósitos y metas específicas en la eficiencia y en la obtención de los resultados académicos, estándares de funcionamiento y capacidades considerados de calidad por los organismos acreditadores prioritarios para la institución, profundizando su alineamiento mediante los siguientes objetivos:

- Consolidar el modelo de aseguramiento de la calidad y de evaluación periódica del desempeño de la Facultad
- Asegurar el uso eficiente de los recursos.

II. ANTECEDENTES E HISTORIA DE LA CARRERA

2.1 Antecedentes históricos de la carrera. Principales hitos

La Carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería está adscrita a la Escuela de Turismo y Hotelería (ETH) de la Facultad de Economía y Negocios de la UNAB. Su origen radica en la necesidad de formar profesionales con un perfil orientado a la dirección y gestión de empresas turísticas, con vastos conocimientos en el ámbito económico, la administración de empresas, el marketing, la innovación y el emprendimiento en el mercado turístico. El Plan de estudios conduce al Título profesional de Ingeniero en Turismo y Hotelería y al grado académico de Licenciatura en Gestión de Empresas Turísticas y Hotelerías.

La carrera inicia sus actividades en el año 2005, en el Campus Casona de las Condes de la Sede Santiago, en jornada diurna, con una matrícula inicial de 52 alumnos. Actualmente, la carrera cuenta con 450 estudiantes y 737 titulados sede Santiago hasta el año 2022, destacándose en el contexto nacional, con la mayor cantidad de estudiantes entre las universidades chilenas que ofrecen carreras de turismo y hotelería.

Desde el año 2012, la carrera también se imparte en la Sede Viña del Mar, en jornada diurna, y cuenta actualmente con un total de 115 alumnos y 96 titulados.

A partir del año 2009, junto con la primera promoción de egresados, mediante el D.U. N°1392/2008 se establece un programa especial de continuidad de estudios con la Escuela de Ingeniería Comercial de la Universidad, que permite a los estudiantes egresados de la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería especializarse en el área de Administración o Economía, a través del título profesional de Ingeniero Comercial, en alguna de las menciones que otorga esa Escuela, además de continuar estudios de postgrado en los diversos programas de la misma Facultad de Economía y Negocios.

Entre los principales cambios incorporados en el currículo de la carrera se destacan: la posibilidad de cursar las 2 licenciaturas que ofrece el programa (año 2008), el fortalecimiento de la formación en gestión de recursos humanos y en el área de la innovación; la profundización en la vinculación con el medio profesional a través de la ampliación de la duración de la práctica profesional (año 2011), y el fortalecimiento del idioma inglés (año 2014). Este proceso de consolidación de la Escuela de Turismo y Hotelería, también se expresa en el desarrollo de las áreas de extensión e investigación, la vinculación con instancias profesionales nacionales e internacionales, y en la concreción de un proceso de internacionalización que favorece el perfeccionamiento de sus estudiantes y académicos.

Entre las actividades de extensión, cabe destacar la organización, en el año 2008, del XIX Congreso de Educación Turística de la Confederación Panamericana de Escuelas de Hotelería, Gastronomía y Turismo, donde participaron estudiantes, docentes y directivos de las universidades miembros de esta organización, que cuenta con más de 100 instituciones miembros y se proyecta realizarlo nuevamente durante el 2023; el 2018 se realiza la primera Feria Internacional de Tecnologías para el Turismo, Hotelería y Gastronomía, TECNOTURISMO y el 2019 se realiza el seminario Inteligencia de negocios y casos de éxito organizadas por CETUR UNAB. Junto con lo anterior la dirección de la Escuela ha estimulado la participación de los estudiantes y cada año junto al centro de alumnos se organizan charlas y seminarios para el día mundial del turismo.

El proceso de internacionalización de la Escuela se inicia el año 2009, con la firma de convenios de doble titulación con universidades extranjeras, lo que se materializa el año 2011 cuando los primeros estudiantes de la carrera cursan programas de doble titulación y posgrado en España, Suiza y Australia. El año 2014 se han agregado otras opciones de doble titulación de pregrado con la Universidad Externado de Colombia, la Universidad de California, Irvin y alternativas de posgrado con la Universidad de Nebrija, España, Escuela Hotelera de Glion en Suiza e Inglaterra; la Escuela Hotelera de Les Roches, Suiza y España, la Universidad Europea de Madrid, España; Blue Mountain International Hotel School, Australia; Universidad Externado de Colombia y la Universidad de Walden, USA. Por otra parte, directivos y académicos han participado en los 3 últimos años en actividades de capacitación y buenas prácticas en México, Perú y España, en el marco de las actividades de perfeccionamiento de Laureate Hospitality Education América Latina, como asimismo en Congresos de educación e

investigación turística en el marco de la Confederación Panamericana de Escuelas de Hotelería, Gastronomía y Turismo en Brasil, República Dominicana, Perú Colombia y México.

En 2016, la carrera comenzó su primer proceso de autoevaluación y se sometió voluntariamente a la acreditación de carreras, alcanzado una acreditación por 4 años (2018/2021) y durante el año 2017 y 2018, se trabajó intensamente en el proceso de innovación curricular de la carrera. Este proceso contó con una activa participación de la comunidad académica y los estudiantes de la carrera y, también, referentes externos como empleadores y titulados. Este proceso se materializó con un nuevo plan de estudios que se imparte a contar del 2019 (Nuevo Plan de estudios D.U.N° 2628- 2019).

Para el 2022 se realiza un modifica del DUN 2628-2019, con el objetivo de explicitar una diferenciación de los perfiles de egreso de las carreras de la escuela de Turismo.

En resumen, los principales hitos a destacar de la historia de la carrera son:

- i. Inicio de las actividades de la Carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería con 52 alumnos, con una malla curricular innovadora, orientada principalmente a la gestión de empresas turísticas (2006).
- ii. Inicio del proceso de Internacionalización con los primeros convenios de doble titulación en universidades extranjeras (Universidad Europea de Madrid, España, y Escuela Hotelera de Glion, Suiza (2009).
- iii. Decreto de continuidad de estudios en Ingeniería Comercial de estudiantes titulados de carreras de la Facultad de Economía y Negocios (2009).
- iv. Graduación de los primeros titulados como Ingenieros en Turismo y Hotelería (2010).
- v. Primera modificación de la Malla Curricular (2011).
- vi. Creación de Centro de Investigación Económica del Turismo (2012).
- vii. Inicio de las actividades de la Carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería en la sede Viña del Mar (2012).
- viii. Segunda modificación de la Malla Curricular (2013)
- ix. Consolidación del proceso de internacionalización con varios convenios de intercambio, diplomados, doble titulaciones y posgrados en universidades extranjeras (2014)
- x. Graduación de los primeros titulados como Ingenieros en Turismo y Hotelería, sede Viña del Mar, (2015).
- xi. Tercera modificación Malla Curricular (2015)
- xii. Acreditación de la carrera con la Agencia ADC (2017)
- xiii. Innovación Curricular de la Carrera (2018)
- xiv. Obtención de fondos en Concurso Público de Innova Corfo para la creación del Centro de Extensionismo Tecnológico, llamado Centro Tecnológico del Turismo, CETUR-UNAB, proyecto de tres años de duración. (2018-2021).
- xv. Reemplazo de clases presenciales por clases remotas de emergencia, debido a los efectos de la pandemia del Covid-19 mediante la plataforma Blackboard (2020).
- xvi. Realización de clases híbridas, mediante la combinación de Blackboard y HyFlex (2021).
- xvii. Modificación del DUN 2628-2019, con el objetivo de explicitar una diferenciación de los perfiles de egreso de las carreras de la escuela de Turismo. (2022).

2.2 Objetivos educacionales de la Carrera

Los objetivos declarados en el DUN 2628/2019 (Anexo 8), están basados en formar un profesional Ingeniero en Turismo y Hotelería con una sólida formación en la creación, dirección, y gestión de proyectos, instituciones y empresas turísticas y de la industria de la hospitalidad. Por lo tanto, los objetivos educacionales de la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería son:

- Formar profesionales con habilidades y competencias orientadas a la creación, dirección y gestión de empresas turísticas y calidad del servicio;
- Preparar profesionales capaces de adaptarse a los cambios continuos del medio laboral, la economía y la sociedad;
- Estimular y fomentar el liderazgo en proyectos turísticos con énfasis en la operación, gestión y dirección de actividades y servicios en el rubro del turismo y la industria de la hospitalidad;
- Estimular la innovación y potenciar el uso de nuevas tecnologías asociadas a la gestión y prestación de servicios turísticos y experiencia del turista;
- Fomentar en los estudiantes el aprendizaje del idioma inglés, aplicándolo para desenvolverse en el ámbito laboral y en la internacionalización de su carrera.

2.3 Ejes Plan de Desarrollo de la Carrera (PDC).

El Plan de Desarrollo de Carrera (Sección D, Anexo 04) es el instrumento a través del cual se despliegan los objetivos establecidos por la UNAB en su Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2022 en los temas del ámbito de gestión de estas unidades. Para garantizar el alineamiento institucional que requiere este despliegue, el PDC de la carrera se estructura considerando, por una parte, las responsabilidades que establece el Reglamento General de la Universidad Andrés Bello y, por otra, las proyecciones y metas que se establecen en el respectivo Plan de Desarrollo de Facultad (PDF) 2018-2022.

El PDC se estructura sobre la base de cinco dimensiones, o ámbitos de gestión, cada uno conformado por un conjunto de objetivos y metas que, para garantizar su alineamiento, se derivan directamente de los Ejes Estratégicos definidos por la Universidad en su Plan Estratégico Institucional, que son respectivamente las siguientes:

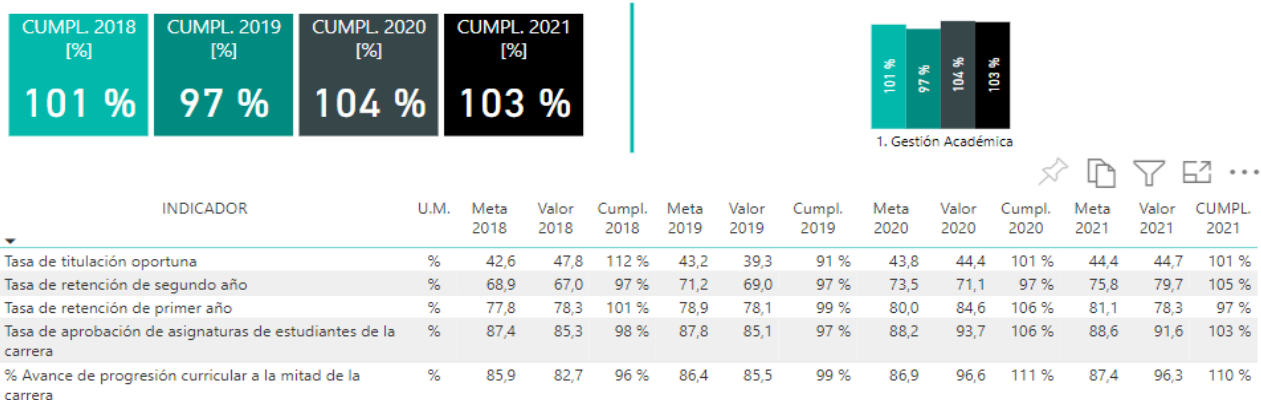
- Gestión Académica
- Calidad de Servicio
- Gestión de Docentes
- Vinculación con el Medio
- Dirección General

Cada una de las dimensiones está conformada por un conjunto de indicadores que tienen como propósito el establecimiento de las metas anuales para la carrera, en la perspectiva de largo plazo que, por intermedio del PDF 2018-2022, vela por la consistencia con el PEI 2018-2022. De esta forma, dichas proyecciones se podrían ajustar de acuerdo con los procesos de evaluación y ajuste que se realice a nivel institucional y/o de Facultad.

Cada unidad académica, a través de la evaluación sistemática de sus resultados, identifica y realiza todas las gestiones que se orienten al cumplimiento de las metas establecidas en su PDC, y que trasciende en todas las sedes donde el programa se dicta. En tal sentido, se trata de un instrumento para la carrera de nivel institucional que consolida los resultados de la sede casona de la Universidad

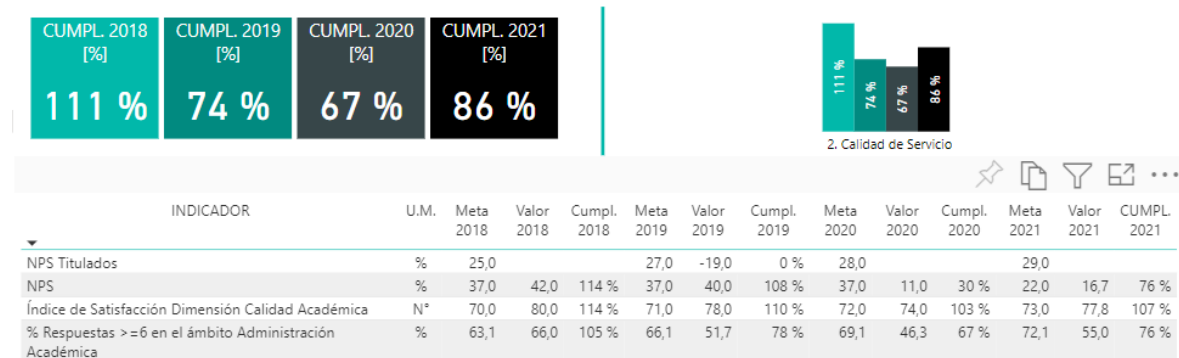
A continuación, se presentan las cinco dimensiones, o ámbitos de gestión hasta el 2021 del plan, el cual destacan por los positivos resultados. El cual se destaca un alto porcentaje de tasa de retención al primer año y durante la carrera, junto a indicadores como la tasa de egreso y de titulación oportuna. Eso refleja un óptimo escenario en cuanto a la malla curricular, las metodologías de aprendizaje, junto a la calidad de servicio y la óptima gestión de docentes.

Figura 4: Gestión Académica



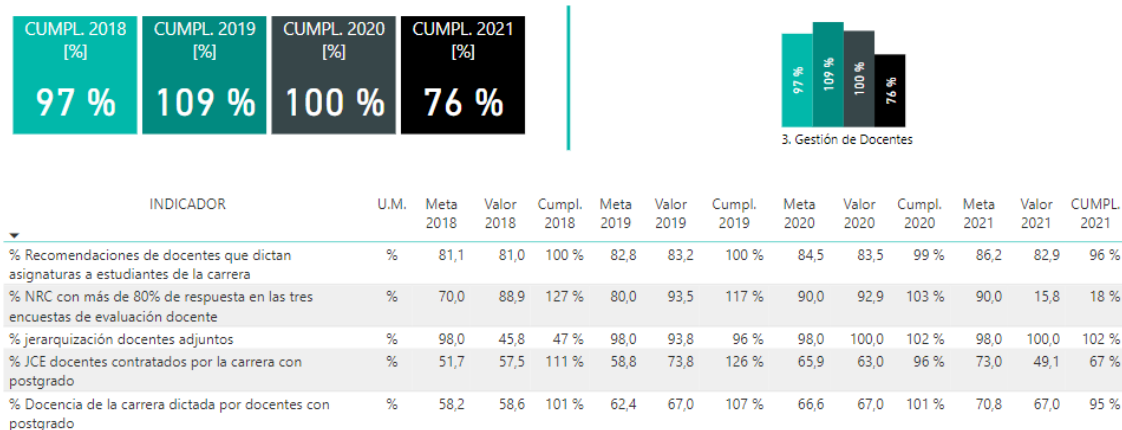
Fuente: Reportes y sistemas para la gestión de directores de la UNAB/ Dirección General de Planificación y Análisis Institucional

Figura 5: Calidad de Servicio



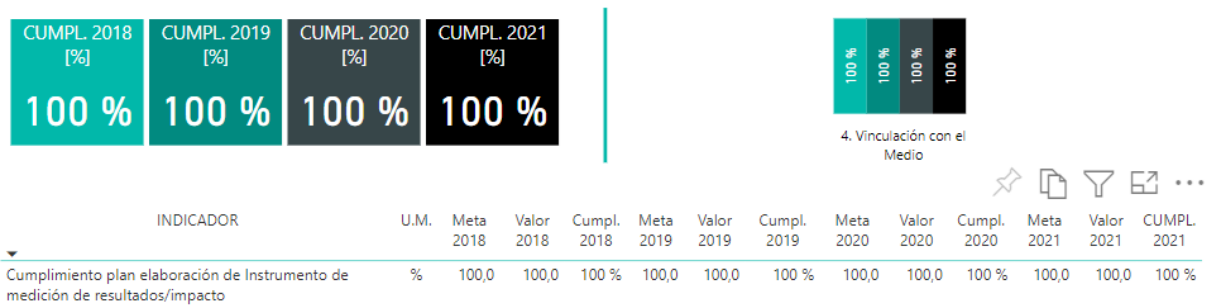
Fuente: Reportes y sistemas para la gestión de directores de la UNAB/ Dirección General de Planificación y Análisis Institucional

Figura 6: Gestión de Docentes



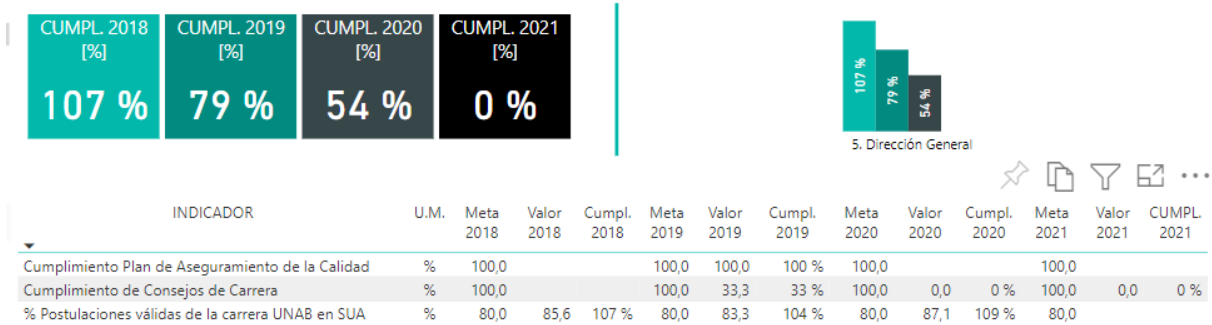
Fuente: Reportes y sistemas para la gestión de directores de la UNAB/ Dirección General de Planificación y Análisis Institucional

Figura 7: Vinculación con el Medio



Fuente: Reportes y sistemas para la gestión de directores de la UNAB/ Dirección General de Planificación y Análisis Institucional

Figura 8: Dirección General



Fuente: Reportes y sistemas para la gestión de directores de la UNAB/ Dirección General de Planificación y Análisis Institucional

III. RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES DEL ACUERDO ANTERIOR

Para cada observación se ha elaborado una respuesta, considerando las acciones realizadas a la fecha del actual informe.

Observación 1: Se evidencia un menor conocimiento del perfil de egreso por parte de los empleadores de la quinta región

Acciones Políticas / Estratégicas	En el Plan Estratégico Institucional 2018-2022, establece que la promoción y publicidad de carreras de la universidad se realiza en forma centralizada por las herramientas que cada año define la Dirección de Admisión y Difusión. Adicionalmente las carreras realizan diversas actividades para dar a conocer su perfil de egreso
Acciones operativas	<ul style="list-style-type: none"> La carrera en sus sedes de Santiago y Viña del Mar tienen reuniones con los consejos de empleadores, donde se presenta y analiza permanentemente la pertinencia del perfil de egreso de la carrera con las necesidades de la industria turística. El Servicio Nacional de Turismo, publica anualmente en su página web los perfiles de egreso y otros antecedentes de las carreras técnicas y profesionales de las instituciones de educación superior en turismo de Chile. Los alumnos en práctica y los egresados de la carrera con sede en Viña del Mar que trabajan en

	<p>empresas turísticas y hoteleras de la Región de Valparaíso dan a conocer el perfil de egreso de la carrera y demuestran en los hechos la consistencia entre la teoría y la práctica.</p> <ul style="list-style-type: none"> La directora de la carrera de la sede de Viña del Mar participa e integra diversas comisiones regionales y municipales con empleadores turísticos y hoteleros, dando a conocer el perfil de egreso de la carrera. 																																
Resultados evidencias y	<p>Cabe destacar que esta observación fue levantada por la comisión externa de acreditación el año 2017, donde la carrera con sede en Viña del Mar había comenzado sus actividades solo años antes y no tenía aún egresados, situación actualmente superada con 833 alumnos titulados hasta el 2022 considerando sede Viña del Mar y Santiago.</p> <p>A modo de ejemplificar la situación actual de la sede de Viña del Mar, se muestra la tabla de titulación por cohorte, la cual ha ido aumentando de manera progresiva después de la contingencia sanitaria y social:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="8">Tasa de titulación oportuna por cohorte</th> </tr> <tr> <th colspan="2">VIÑA DEL MAR</th> <th colspan="6">Cohorte</th> </tr> <tr> <th>Comuna</th> <th>Jornada</th> <th>Modalidad</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>VIÑA DEL MAR</td> <td>DIURNO</td> <td>PRESENCIAL</td> <td>45,0%</td> <td>25,0%</td> <td>41,4%</td> <td>36,4%</td> <td>58,1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Sección B</p> <p>Además, anualmente se realiza actividades junto a Alumni con los empleadores de las sedes de Viña del Mar, con el objetivo de socializar el perfil de egreso de manera efectiva, como evidencias se encuentran las actas que registran la actividad.</p>	Tasa de titulación oportuna por cohorte								VIÑA DEL MAR		Cohorte						Comuna	Jornada	Modalidad	2017	2018	2019	2020	2021	VIÑA DEL MAR	DIURNO	PRESENCIAL	45,0%	25,0%	41,4%	36,4%	58,1%
Tasa de titulación oportuna por cohorte																																	
VIÑA DEL MAR		Cohorte																															
Comuna	Jornada	Modalidad	2017	2018	2019	2020	2021																										
VIÑA DEL MAR	DIURNO	PRESENCIAL	45,0%	25,0%	41,4%	36,4%	58,1%																										

Observación 2: La institución se encuentra en un proceso de jerarquización docente. Se evidencia que no se ha logrado su integra sociabilización.

Acciones políticas / estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> La Universidad cuenta con un sistema de promoción por medio de la jerarquización de sus académicos regulares y adjuntos, regido por el Reglamento Jerarquización Académica, donde se define los requisitos que debe cumplir cada académico para su categorización. Este proceso contempla el análisis de los antecedentes académicos debidamente acreditados, ponderados y con énfasis en lo cualitativo. Entre estos, se consideran las actividades académicas y profesionales realizadas, perfeccionamiento, ponencias, publicaciones, investigaciones y el nivel de reconocimiento alcanzado en el área del saber en el cual se desempeña. <p>Para el cumplimiento al reglamento de Jerarquización vigente, la Facultad cuenta con el comité, presidida por el Decano e integrada además por cuatro miembros adicionales. Este comité realiza la jerarquización de instructores y asistentes, para posterior socialización de la resolución. Para el caso de la jerarquización de asociados y titulados, esta comisión envía las propuestas de categorización a la Comisión Central de Evaluación Académica, presidida por el Vicerrector Académico. Dicha comisión determina, mediante resolución fundada la aprobación o rechazo de dichas postulaciones Según se estipula, los interesados pueden presentar solicitudes de reconsideración de su evaluación, dentro de los diez días posteriores a la notificación.</p>
Acciones operativas	<p>A través del comité de jerarquización de Facultad y central según corresponda realiza la socialización de la jerarquización de cada docente</p> <p>Además, la escuela realiza el seguimiento de los académicos regulares de planta y</p>

	profesores adjuntos para su jerarquización de acuerdo con la reglamentación de la universidad con el objetivo de mantener el 100% de su planta jerarquizada.
--	--

Resultados evidencias	y	Debilidad completamente superada puesto que a través del comité de jerarquización de Facultad y central según corresponda realiza la socialización de la jerarquización de cada docente																																																																																																																										
		Y desde el año 2017 se ha realizado la regularización de jerarquización de sus docentes, alcanzando el 100% de los académicos regulares jerarquizados y los profesores adjuntos sólo tres se encuentran en procesos de jerarquización en sede casona, debido que se incorporaron durante primer semestre 2022, durante el segundo semestre ya tendría que haber finalizado la jerarquización.																																																																																																																										
		<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Título o grado académico más alto</th> <th colspan="6">Jerarquía Académica SEDE CASONA</th> <th rowspan="2">Total</th> </tr> <tr> <th>Titular</th> <th>Asociado</th> <th>Asistente</th> <th>Instructor</th> <th>Sin Jerarquía</th> <th>N Jerarquía</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Doctor</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Magíster</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>7</td> <td>7</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Licenciado</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Título Profesional</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>0</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Técnico Superior</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>7</td> <td>12</td> <td>3</td> <td>0</td> <td>24</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Título o grado académico más alto</th> <th colspan="6">Jerarquía Académica SEDE VIÑA DEL MAR</th> <th rowspan="2">Total</th> </tr> <tr> <th>Titular</th> <th>Asociado</th> <th>Asistente</th> <th>Instructor</th> <th>Sin Jerarquía</th> <th>N Jerarquía</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Doctor</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Magíster</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>6</td> <td>5</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Licenciado</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Título Profesional</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Técnico Superior</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>7</td> <td>6</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>13</td> </tr> </tbody> </table>	Título o grado académico más alto	Jerarquía Académica SEDE CASONA						Total	Titular	Asociado	Asistente	Instructor	Sin Jerarquía	N Jerarquía	Doctor	0	0	0	0	0	0	0	Magíster	0	1	7	7	0	0	15	Licenciado	0	0	0	0	0	0	0	Título Profesional	0	1	0	4	3	0	8	Técnico Superior	0	0	0	1	0	0	1	Total	0	2	7	12	3	0	24	Título o grado académico más alto	Jerarquía Académica SEDE VIÑA DEL MAR						Total	Titular	Asociado	Asistente	Instructor	Sin Jerarquía	N Jerarquía	Doctor	0	0	1	0	0	0	1	Magíster	0	0	6	5	0	0	11	Licenciado	0	0	0	0	0	0	0	Título Profesional	0	0	0	0	0	0	0	Técnico Superior	0	0	0	1	0	0	1	Total	0	0	7	6	0
Título o grado académico más alto	Jerarquía Académica SEDE CASONA						Total																																																																																																																					
	Titular	Asociado	Asistente	Instructor	Sin Jerarquía	N Jerarquía																																																																																																																						
Doctor	0	0	0	0	0	0	0																																																																																																																					
Magíster	0	1	7	7	0	0	15																																																																																																																					
Licenciado	0	0	0	0	0	0	0																																																																																																																					
Título Profesional	0	1	0	4	3	0	8																																																																																																																					
Técnico Superior	0	0	0	1	0	0	1																																																																																																																					
Total	0	2	7	12	3	0	24																																																																																																																					
Título o grado académico más alto	Jerarquía Académica SEDE VIÑA DEL MAR						Total																																																																																																																					
	Titular	Asociado	Asistente	Instructor	Sin Jerarquía	N Jerarquía																																																																																																																						
Doctor	0	0	1	0	0	0	1																																																																																																																					
Magíster	0	0	6	5	0	0	11																																																																																																																					
Licenciado	0	0	0	0	0	0	0																																																																																																																					
Título Profesional	0	0	0	0	0	0	0																																																																																																																					
Técnico Superior	0	0	0	1	0	0	1																																																																																																																					
Total	0	0	7	6	0	0	13																																																																																																																					

Observación 3: Se evidencia menor participación de los académicos de la sede Viña del Mar, en el proceso de consultas para crear el proceso de autoevaluación de la carrera

Acciones políticas / estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De acuerdo con las políticas de la universidad en cuanto al aseguramiento de la calidad de los planes y programas que ofrecen las diferentes carreras en el marco de la estrategia general de mejoramiento de la calidad educativa, se realizó la innovación curricular de la carrera. ▪ El proceso de Innovación Curricular se realizó de acuerdo con el proceso de mejoramiento continuo y de calidad que promueve la universidad, y los cambios y evolución que ha registrado la industria turística, hotelera y de hospitalidad. ▪ Este proceso está fundamentado institucionalmente en los siguientes aspectos a considerar: <ul style="list-style-type: none"> - Modelo Educativo UNAB - Lineamientos Curriculares - Directrices del Modelo Educativo
Acciones operativas	<p>Esta observación fue levantada por parte de la comisión de acreditación a principios del año 2017 respecto a la participación de profesores de la carrera en la sede de Viña del Mar en la autoevaluación de la carrera. Ese año la carrera en la sede de Viña del Mar había cinco profesores a contrata, de los cuales dos de ellos no había comenzado sus clases.</p> <p>En la comisión de acreditación participaron todos los profesores de planta de la Sede Santiago y la directora de la carrera en la sede Viña del Mar. Adicionalmente, en la reunión con los docentes, de</p>

	acuerdo con el procedimiento de la innovación curricular, participaron los tres docentes de la sede Viña del Mar, y la directora de la carrera de Viña del Mar,
Resultados y evidencias	Esta es una debilidad completamente superada, se realizan consejos de escuela dos veces al año, al comienzo de cada semestre, en el cual participan todos los profesores de planta y adjuntos de las dos sedes. Adicionalmente, el Comité Académico de escuela, que reúne a todos los profesores de planta semanalmente, incluyendo a la directora de la sede Viña del Mar para revisar temáticas académicas y de gestión

Fuente: comité autoevaluación

IV. DIMENSIÓN: PROPÓSITOS E INSTITUCIONALIDAD DE LA CARRERA O PROGRAMA

4.1 Propósitos

4.1.1 Misión, Visión y Propósitos de la Carrera

La misión que orienta el desarrollo de la carrera se da en el marco de lo establecido por su unidad mayor (Facultad), y es la siguiente:

“Contribuir en la formación de profesionales capacitados para desempeñarse en las áreas del turismo y hotelería, asumiendo los desafíos que representa un mundo complejo, dinámico y globalizado, y aportar al progreso de la sociedad, al conocimiento disciplinario y al debate público en las áreas relacionadas con nuestro quehacer académico y profesional”

Es importante destacar que la misión de la carrera es equivalente a los definidos por la Universidad y la propia Facultad. Por lo que tienen una gran coherencia entre ellos. Estos son:

Tabla 1: Coherencia entre Misión UNAB, Misión Facultad, Misión carrera y Objetivos carrera

OBJETIVOS	MISIÓN DE LA CARRERA	MISIÓN ESCUELA-FACULTAD	MISIÓN UNAB
a) Formar profesionales con habilidades y competencias orientadas a la creación, dirección y gestión de empresas turísticas y calidad del servicio;	Contribuir en la formación de profesionales capacitados para desempeñarse en las áreas del turismo y hotelería.	“Contribuir en la formación de profesionales capacitados para desempeñarse en las áreas de la economía y/o negocios,	Ser una universidad que ofrece a quienes aspiran a progresar, una experiencia educacional integradora y de excelencia
b) Preparar profesionales capaces de adaptarse a los cambios continuos del medio laboral, la economía y la sociedad; e) Fomentar en los estudiantes el aprendizaje del idioma inglés, aplicándolo para desenvolverse en el ámbito laboral y en la internacionalización de su carrera.	, asumiendo los desafíos que representa un mundo complejo, dinámico y globalizado, y aportar al progreso de la sociedad, al conocimiento disciplinario.	asumiendo los desafíos que representa un mundo complejo, dinámico y globalizado	...de excelencia para un mundo globalizado,
c) Estimular y fomentar el liderazgo en proyectos turísticos con énfasis en la operación, gestión y dirección de actividades y servicios en el rubro del	, y aportar al progreso de la sociedad, al conocimiento disciplinario y al debate público en las áreas	, y aportar al progreso de la sociedad, al conocimiento disciplinario y al debate público en las áreas	...apoyado en el cultivo crítico del saber, y en la generación sistemática de nuevo conocimiento”.

turismo y la industria de la hospitalidad; d) Estimular la innovación y potenciar el uso de nuevas tecnologías asociadas a la gestión y prestación de servicios turísticos y experiencia del turista;	relacionadas con nuestro quehacer académico y profesional".	relacionadas con nuestro quehacer académico y profesional".	
--	---	---	--

Fuente: Comité Autoevaluación

Al igual que la misión, la escuela sigue los lineamientos de la visión de la Facultad, siendo este:

La visión es ser un referente en la formación profesional de calidad en las áreas del Turismo y la Hotelería, con un enfoque orientado a la globalización, en un ambiente plural, inclusivo y cercano a la realidad, y mediante una gestión basada en el mejoramiento continuo. La visión involucra las siguientes características:

- Reconocida como una carrera pluralista, inclusiva y con altos niveles de satisfacción por los servicios educacionales que brinda.
- Reconocida por la calidad de la educación en sus modalidades presencial, blended y online, bajo los lineamientos que brinda el Modelo Educativo UNAB.
- Distinguida por la internacionalización de la formación integral y profesional de nuestros estudiantes.
- Reconocida por la calidad académica de sus programas y profesores
- Comprometida con la generación de nuevo conocimiento, innovación, emprendimiento y transferencia tecnológica, en un estrecho vínculo con el medio económico y empresarial.
- Distinguida por mantener procesos sistemáticos de vinculación con el medio que contribuyen eficazmente al proceso formativo de los estudiantes e impactan positivamente en el entorno.
- Reconocida por su cuerpo académico competente y comprometido con el proceso formativo de los estudiantes y con sentido de pertenencia hacia la Facultad, sus Escuelas y la Universidad.
- Comprometida con la sustentabilidad y la responsabilidad empresarial, con la optimización de los recursos, y con mantener un desempeño adecuado.

La carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería se ha planteado los siguientes propósitos, que se encuentran alineados con los determinados por la Universidad:

Tabla 2: Relación de propósitos de la carrera con la institución

CARRERA	UNAB
<p>PROPOSITO 1 DE LA CARRERA Proveer una educación de calidad a sus estudiantes, consolidando la implementación del Modelo Educativo UNAB; basado en la educación activa, que busca centrar plenamente el accionar docente, en la efectividad del aprendizaje, destacando las habilidades comunicacionales, directivas y éticas, de forma transversal al currículum de la carrera; lo que implica una perspectiva de responsabilidad social para contribuir al desarrollo de los estudiantes y sensibilizarlos socialmente para su futuro desempeño en las comunidades en que éstos se inserten.</p>	<p>PROPOSITO UNAB 1 Proveer una educación de calidad a sus alumnos en los niveles de pregrado y postgrado, implicando el otorgamiento de grados de Licenciatura, Magister, Doctorado y títulos profesionales, lo que se extiende a la certificación de especializaciones, perfeccionamiento y capacitaciones varias. Este accionar docente cubre las siguientes áreas del conocimiento: Administración y Comercio, Arquitectura, Arte, Ciencias Básicas, Ciencias Sociales, Derecho, Educación, Humanidades, Recursos Naturales, Salud y Tecnología.</p> <p>PROPOSITO UNAB 3 Afianzar el Modelo Educativo que busca centrar plenamente el accionar docente en la efectividad del aprendizaje y que destaca</p>

	la Educación General, transversal al currículum de pregrado, que implica la instalación de competencias comunicativas, analítico-críticas, científico-cuantitativas y tecnológicas, desde una perspectiva de responsabilidad social para contribuir al desarrollo de los estudiantes y de las comunidades en que éstos se inserten.
<p>PROPOSITO 2 DE LA CARRERA</p> <p>Propiciar la investigación, desarrollo cultural y social estableciendo alianzas de colaboración con otras instituciones y organismos relacionados con el quehacer profesional del estudiante de Turismo y Hotelería.</p>	<p>PROPOSITO UNAB 5</p> <p>Realizar acciones que, respetando las normas del rigor científico, constituyan un aporte a la comunidad nacional en el ámbito educativo, cultural, social, productivo y de servicios.</p> <p>PROPOSITO UNAB 6</p> <p>Establecer alianzas de colaboración con otras instituciones de Educación Superior y organismos focalizados en la enseñanza superior, la investigación científica y el desarrollo cultural y social en general.</p>
<p>PROPOSITO 3 DE LA CARRERA</p> <p>Potenciar el emprendimiento, por medio de favorecer un entorno educativo que facilite el desempeño eficiente y exitoso en la creación, desarrollo y gestión de empresas de producción y distribución de servicios turísticos.</p>	<p>PROPOSITO UNAB 2</p> <p>Facilitar una experiencia educativa que, mediante diversas modalidades, fomente la inserción internacional, el respeto por la diversidad cultural, y una actitud de innovación y emprendimiento.</p>
<p>PROPOSITO 4 DE LA CARRERA</p> <p>Desarrollar una mayor vinculación efectiva con el medio académico y empresarial local e internacional en el ámbito del turismo y la hospitalidad.</p>	<p>PROPOSITO UNAB 6</p> <p>Establecer alianzas de colaboración con otras instituciones de Educación Superior y organismos focalizados en la enseñanza superior, la investigación científica y el desarrollo cultural y social en general.</p>
<p>PROPOSITO 5 DE LA CARRERA</p> <p>Mantener la efectividad y eficiencia, por medio de un sistema de aseguramiento de la calidad, centrado en la revisión permanente de los indicadores, que comprenden el ámbito académico, organizacional y funcional.</p>	<p>PROPOSITO UNAB 7</p> <p>Mantener un sistema de aseguramiento de la calidad, centrado en la efectividad y eficiencia institucional, que incluye el ámbito organizacional y funcional, donde destaca la efectividad y eficiencia educativa, para todo lo cual asume como referente un conjunto de estándares internacionalmente reconocidos.</p>

Fuente: Comité de autoevaluación

- El primer propósito de la carrera hace referencia tanto al primer propósito de la universidad, así como al tercer propósito donde la universidad manifiesta su compromiso con proveer una educación de calidad y la importancia de los lineamientos establecidos en su modelo educativo para cumplir con este fin.
- El segundo propósito de la carrera se alinea de forma directa al quinto propósito de la universidad que trata en el mismo sentido expuesto por la carrera la relevancia de la investigación en el aporte e integración con la comunidad.
- En el caso del tercer propósito de la carrera, se hace alusión directa a potenciar el emprendimiento lo que también es declarado en el segundo propósito de la universidad. En cuanto a las alianzas con otras instituciones y organismos relacionados se vincula además con el sexto propósito de la universidad.
- En el cuarto propósito de la carrera se observa que este se refiere al desarrollo de la vinculación con el medio estableciendo alianzas de colaboración con otras instituciones afines y a la comunidad en función al desarrollo cultural y social en general.
- El quinto propósito de la carrera se refiere a mantener la efectividad y eficiencia por medio de un sistema de

aseguramiento de la calidad, lo que se alinea en el mismo sentido con el propósito siete de la universidad donde además se destaca un conjunto de estándares internacionales que son adoptados por la institución para cumplir con esta finalidad.

Los propósitos educacionales de la carrera son dados a conocer a los académicos a través de reuniones informativas formales, comenzando por el Consejo de Facultad, el Consejo de Escuela y el Consejo de Profesores. Lo anterior es reforzado con el envío de los documentos vía correo electrónico. Además, la información institucional es difundida en el sitio Web de la universidad y sitio Web de la Facultad. Los postulantes a la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería (y las otras carreras que imparte la UNAB), son informados durante el período de postulación, en la Oficina de Admisión de estudiantes nuevos de la UNAB. Además, los estudiantes reciben información por la Escuela de la Carrera y el Centro de Alumnos.

4.1.2 Mecanismos para evaluar el logro de los propósitos definidos

La carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería cuenta con mecanismos orientados a respetar y aplicar los estatutos y reglamentos institucionales, que norman el proceder de todos los actores que son parte del proceso formativo. Además, estos mecanismos permiten evaluar el cumplimiento de los objetivos y propósitos definidos para la carrera. Las principales instancias de análisis que se han establecido para estos propósitos para las dos carreras de la escuela son las siguientes:

- **Consejo de Facultad**, Instancia participativa del cuerpo directivo de la FEN, que permite al decano y directores de carreras dar a conocer las directrices generales provenientes del gobierno central de la UNAB. En estas reuniones se discuten los alcances de los lineamientos globales de la Universidad sobre las carreras. También se plantea en esta instancia los análisis que hace la carrera sobre su funcionamiento y el entorno que puedan repercutir en ajustes del plan de estudios y del perfil de egreso. La carrera realiza propuestas que surgen como conclusiones a los análisis y el consejo tiene la Facultad de sancionar la pertinencia de las propuestas emanadas.
- **Comité académico**, al que asisten el director de carrera, secretaria académica y profesores regulares. En este consejo se analiza y monitorea el cumplimiento del perfil de egreso, se evalúan aspectos formativos y evaluativos del Plan de Estudio y se revisa la consecución y pertinencia de los objetivos tanto académicos como estratégicos. Además, se discuten los resultados de aprendizaje, contenidos y bibliografía definidos de los programas de las diferentes asignaturas que componen el plan de estudios, en respuesta a los requerimientos del medio en la actualidad. Se generan espacios para compartir experiencias, se socializan procesos en los cuales se encuentra las dos carreras, como la autoevaluación e innovación curricular y se discuten problemas. Desde el 2020 estas reuniones se realizan una o dos veces por semana de manera online.
- **Consejo de Escuela**, está compuesto por el director de carrera, los académicos regulares y adjuntos. En este comité se informa de las decisiones y directrices institucionales, de las indicaciones de la Dirección de Pregrado, medidas estratégicas de la facultad respecto de la gestión de la carrera. Se abordan, además, aspectos académicos tales como perfil de egreso, el proceso formativo y de titulación, se actualizan programas, la bibliografía y se toman acuerdos respecto de aspectos relacionados con la docencia.
- **Comité Curricular**: el comité a cargo de la innovación curricular y su seguimiento lo conforman docentes regulares, una vez finalizado todo el proceso de innovación curricular el comité solicita y apoya a los docentes para la entrega de syllabus innovados y validar que las evaluaciones de cada asignatura cumplan los resultados de aprendizajes que están declarado en los programas de asignaturas.
- **Comité Autoevaluación**: encargado de velar por el aseguramiento de la calidad de los propósitos, objetivos y perfil de egreso de la carrera.
- **Coordinadores**: el director de carrera ha realizado la distribución de funciones a los docentes regulares con el objetivo de poder asegurar la calidad en información, metodologías, actividades y/o procedimientos, tales como, la secretaria académica, coordinador de prácticas y extensiones, coordinador pedagógico docentes y estudiantes, coordinador de TI y sistemas.
- **El Plan de Desarrollo de la Carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería**, a través de la evaluación sistemática del Plan de Desarrollo Estratégico de la Facultad, se compromete a identificar y realizar todas las gestiones que se orienten al cumplimiento de las metas establecidas, y que trascienda en términos de resultados en todas las sedes

donde se imparta la carrera. En tal sentido, se trata de un instrumento de nivel institucional que consolida los resultados de las dos sedes de la Universidad, constituye el compromiso que asume la Carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería con la Facultad y la Universidad en el marco de los lineamientos definidos en el PEI 2018 – 2022, como la contribución que realiza desde su ámbito de acción al logro de sus propósitos.

- **Sistema Assessment de los aprendizajes**, se desarrolla en enero y julio, recogiendo información relevante para el análisis de resultados cuantitativos y cualitativos del primer y segundo semestre respectivamente, este análisis es complementado con muestras de evidencias directas del aprendizaje, rúbricas y otros instrumentos, cerrando con el diseño de Planes de Acción para mejorar resultados de aprendizaje de la siguiente forma.
 - Definición de Nodos Críticos: los nodos críticos corresponden a cursos clave que permiten verificar el logro del perfil de egreso. Estos cursos se caracterizan porque, se convierten en los Integradores de conocimientos y habilidades aprendidas hasta 4° y 8° semestre de la carrera siendo estos Integrador I: Práctica Operativa (ITHN013), Integrador II: Seminario de Grado (ITHN029) y el Integrador III: Práctica Administrativa (ITHN030), momento en que el estudiante aplica lo aprendido durante los semestres previos.

Los mecanismos recién descritos contribuyen al cumplimiento de los objetivos de la carrera, velando por el respeto y aplicación de los reglamentos institucionales y propios de ésta, con respecto al personal docente, técnico y administrativo, teniendo siempre en cuenta los intereses estamentales. Por otra parte, estos mecanismos permiten realizar ajustes a la carrera, con el fin de la prosecución del perfil de egreso y al cumplimiento del plan de estudios. Estas afirmaciones quedaron de manifiesto en el proceso de autoevaluación anterior y en el proceso de Innovación Curricular.

Es importante destacar la importancia de proporcionar un ambiente académico integral, en el cual los estudiantes puedan tener adicionalmente un desarrollo personal e intelectual, como lo exige la enseñanza universitaria. En este sentido, la Universidad proporciona la infraestructura necesaria para garantizar un ambiente propicio y que favorezca el cumplimiento de los propósitos declarados.

4.1.3 Población estudiantil y campo ocupacional

La población estudiantil a la que se orienta la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería corresponde a todo egresado de educación media que cumpla con los requisitos y procesos de admisión establecidos por la Universidad. El estudiante de Ingeniería en Turismo y Hotelería se caracteriza por su vocación e interés en el emprendimiento, gestión y liderar empresas tales como, alojamientos turísticos, restaurantes y en empresas de servicios del turismo, la hospitalidad, los eventos y el tiempo libre.

En relación con la información entregada por la institución sobre las características de los alumnos que ingresan en la carrera se presenta un perfil del estudiante:

Tabla 3: Perfil del estudiante que ingresa a la Carrera

Perfil estudiante que ingresa a la carrera ambas sedes promedio 2017-2021		CASONA	VIÑA DEL MAR
1. Puntaje de ingreso:	Tramo promedio PSU o PAES <550/ <600	44% / 25%	53% / 28%
2. Tipo de colegio:	Particular Subvencionado / No Subvencionado	50% / 34%	59% / 25%
3. Si el ingreso es primer carrera universitaria:	Primera carrera universitaria	60%	73%

Fuente: elaboración propia con base en Qlikview

De acuerdo con la tabla n°3 sobre el 50% de los estudiantes provienen de colegios subvencionados, el puntaje promedio de postulación es de 550. Estas características permitieron tomar decisiones de reforzar por medio de diagnósticos, cursos de nivelación de algunos contenidos básicos necesarios para realizar la carrera satisfactoriamente y sobre el 60% es su primera carrera, por lo tanto, las medidas del aseguramiento de calidad también se focalizan a que esta primera experiencia sea positiva entre los estudiantes.

El Ingeniero (a) en Turismo y Hotelería de la Universidad Andrés Bello, podrá desempeñarse eficiente y exitosamente en la creación, desarrollo y gestión de empresas de producción y distribución de servicios turísticos y de la industria de la hospitalidad. El campo ocupacional comprende alojamientos turísticos, empresas gastronómicas, agencias de viajes, tour operadores, empresas de ecoturismo, turismo aventura, líneas aéreas, empresas de transporte turístico, cruceros, empresas de turismo virtual, organismos públicos y privados, entre otras.

Sobre el conocimiento del campo ocupacional, de acuerdo con los resultados en la gráfica 1, en promedio sobre el 90% de los estudiantes declara conocer la información del campo ocupacional de la carrera, esto refuerza que la información entregada en el sitio web institucional, charlas en colegios u otro medio de difusión tienen un impacto positivo. Y en el caso de los titulados, declararon que en promedio el 85% siente que los conocimientos y habilidades que aprendió corresponde al título que obtuvo según la gráfica 2. por sede. Lo que podemos interpretar que se han insertado al mercado laboral aplicando todos sus conocimientos correspondientes al perfil de egreso declarado.

Gráfico 1 Validación campo ocupacional

Conozco el campo ocupacional para el que me estoy especializando

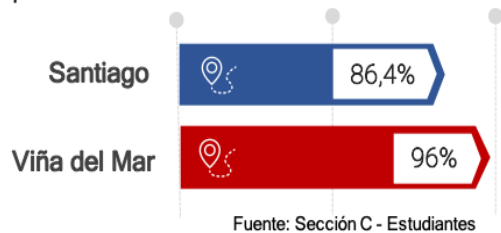


Gráfico 2 Conocimiento campo ocupacional

Lo que aprendí en la carrera corresponde al título y grado que obtuve.



4.1.4 Plan de desarrollo

La carrera cuenta con un Plan de Desarrollo de la Carrera que guía el desarrollo de las principales actividades académicas y administrativas de la carrera las cuales se despliegan en los objetivos establecidos por la UNAB en sus estatutos (Anexo 1) en su Plan Estratégico Institucional 2018-2022, y su adendum en el ámbito de gestión de estas unidades, y particularmente de sus carreras de pregrado regular.

Para garantizar el lineamiento institucional que requiere este despliegue, el PDC se estructura considerado por una parte de las responsabilidades que establecen los reglamentos institucionales y por otra, las proyecciones y metas que se establecen en el respectivo Plan de Desarrollo de la Facultad 2018-2022 (Anexo 04).

Su elaboración es coherente con el plan de la facultad como también de la universidad. Este plan de desarrollo se sustenta en los siguientes ejes y objetivos:

Tabla 4: Ejes Plan de Desarrollo

EJES PLAN FACULTAD	OBJETIVOS DE LA CARREA
Asegurar una gestión académica efectiva y de calidad centrada en brindar una experiencia educativa enriquecedora para los estudiantes	a) Formar profesionales con habilidades y competencias orientadas a la creación, dirección y gestión de empresas turísticas y calidad del servicio;
Expandir y potenciar la generación de nuevo conocimiento, la innovación y el emprendimiento	c) Estimular y fomentar el liderazgo en proyectos turísticos con énfasis en la operación, gestión y dirección de actividades y servicios en el rubro del turismo y la industria de la hospitalidad; d) Estimular la innovación y potenciar el uso de nuevas tecnologías asociadas a la gestión y prestación de servicios turísticos y experiencia del turista;
Liderar la interacción y la generación de alianzas con el entorno social, económico, productivo y cultural	e) Fomentar en los estudiantes el aprendizaje del idioma inglés, aplicándolo para desenvolverse en el ámbito laboral y en la internacionalización de su carrera.
Asegurar la sustentabilidad del proyecto FEN-UNAB y la aplicación de su modelo de gestión centrado en la prosecución de su Misión	b) Preparar profesionales capaces de adaptarse a los cambios continuos del medio laboral, la economía y la sociedad;

Fuente: Comité Autoevaluación

Como se detalló en el punto 2.4 Ejes Plan de Desarrollo Estratégico de la Carrera, el PDC se estructura sobre la base de cinco dimensiones, o ámbitos de gestión, cada uno conformado por un conjunto de objetivos y metas que, para garantizar su alineamiento, se derivan directamente de los Ejes Estratégicos definidos por la Universidad en su Plan Estratégico Institucional, que son respectivamente las siguientes:

- Gestión Académica
- Calidad de Servicio
- Gestión de Docentes
- Vinculación con el Medio
- Dirección General

Para cada objetivo estratégico, el Plan define las acciones y período de ejecución de ellas, desde el año 2018 la carrera tiene un cumplimiento del 103%, para 2019 un 92%, 2020 con un 85% para 2020 y un 73% durante el 2021. El seguimiento y evaluación de cada una de estas acciones se monitorea periódicamente en los consejos de facultad y de escuela.

4.2 Integridad

4.2.1 Normativa y reglamentaciones de la carrera

Las carreras de la Universidad Andrés Bello disponen de las condiciones administrativas necesarias para cumplir y hacer seguimiento a sus propósitos. En tal sentido, un rol clave lo cumple la Secretaría General promoviendo, evaluando y validando los múltiples reglamentos, decretos y resoluciones que norman clara y abiertamente los roles, responsabilidades, funciones y atribuciones de las unidades de la institución, abarcando de esta manera todo el espectro de acción.

Se presentan a continuación, organizadas desde lo más general a lo particular, los principales reglamentos constitutivos de la Universidad, que rigen los dominios académicos y de convivencia entre los principales actores de la institución.

Tabla 5: Normativas y reglamentaciones Institucionales que rigen la carrera

REGLAMENTO	MATERIA QUE NORMA	DESCRIPCIÓN
Reglamento general de la Universidad DUN°2828 - 2021	Estatutos de la Universidad (Anexo 5)	Reglamento que complementa y desarrolla las disposiciones del Estatuto de la Universidad. Norman las atribuciones, funciones, derechos y obligaciones de las autoridades universitarias.
Reglamento de alumno de pregrado DUN° 1897 - 2012	Derechos y deberes de los estudiantes (Anexo 5)	Reglamento que regula y orienta la vida académica, derechos y deberes de los alumnos de pregrado de la universidad
Reglamento de conducta para la convivencia de la comunidad DUN°2378 - 2016	Convivencia y actividades atingentes a la universidad (Anexo 5)	Reglamento que norma la convivencia de sus estudiantes y el desarrollo de las actividades académicas. Destacan dentro de los principios a cautelar y se indican de manera enunciativa y no taxativa, los siguientes: la libertad de información y expresión en todas sus formas, la libertad de asociación y organización, la igualdad de trato a los miembros que la integran, entre otros.
Reglamento del académico DUN°1844 - 2011	Marco regulatorio de las actividades académicas (Anexo 6)	Reglamento que norma los principios fundamentales, normas generales, derechos y obligaciones de los académicos, así como el compromiso y evaluación del desempeño académico
Reglamento de jerarquización académica DUN° 2420 -2017	Marco regulatorio de los procesos de jerarquización académica de la Universidad Andrés Bello (Anexo 6)	Reglamento que regula los procesos de jerarquización académica de la Universidad Andrés Bello, fijando los requisitos, criterios y procedimientos para la categorización y promoción de los académicos.
Reglamento de evaluación de desempeño académico DUN°2168 - 2014	Complementa el Reglamento del Académico en relación con la evaluación de desempeño académico (Anexo 6)	Reglamento que fija la evaluación de desempeño académico en la Universidad Andrés Bello como un proceso permanente, destinado a determinar el rendimiento del académico en la tareas y labores propias de su quehacer en la Universidad, el que se ajustará a las normas que definen este reglamento y el Reglamento del Académico.

Fuente: Comité Autoevaluación

A su vez, la carrera dispone de un set de normativas que rigen el desarrollo interno tanto a nivel académico como administrativo:

Tabla 6: Reglamentación interna de la carrera

REGLAMENTO	MATERIA QUE NORMA	DESCRIPCIÓN
Decreto N° 2628-2019 Plan vigente	Aprueba el nuevo plan de estudios de la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería, en vigencia el primer semestre del año 2019	Se describe el plan de estudios innovado de la carrera. Se presenta fundamentos, justificación y objetivos, perfil del egreso y campo ocupacional, grado académico, título profesional duración de la carrera, evaluación del rendimiento académicos y secuencia de las asignaturas, las equivalencias con el plan de estudios anterior y programas de estudios.
Modifica Decreto	Modifica Perfil de egreso DUN N°2628- 2019 y ajuste de malla curricular	Se realiza un ajuste al Perfil del Egreso del Plan de Estudios, además de realiza la incorporación de asignatura por las necesidades del mercado.
Modifica Decreto N°2120-2014 plan hasta 2018	Reemplazase la malla curricular DUN1780/2011 – 1882/2011	Se realiza una modificación en la malla curricular asignaturas de inglés
Modifica Decreto N°1882-2011 plan hasta 2018	Reemplazase la malla curricular DUN1780-2011	Se realiza modificaciones de nombres de las asignaturas, se elimina vía titulación post grado y se realizan ajustes de cambios de asignaturas a otros semestres.
Modifica Decreto N°1780-2011 plan hasta 2018	Reemplazase la malla curricular en artículo 7 DUN1390-2008	Se realiza una modificación en la malla curricular
Decreto programa continuidad de estudios Ingeniería Comercial N° 1392- 2008	Establece las condiciones que debe cumplir el estudiante para realizar el programa.	Podrán optar a la continuidad de estudios a Ingeniería Comercial los alumnos que hayan obtenido el grado de licenciatura en gestión de empresas turísticas y hoteleras. El programa tiene una duración de un año y medio, que corresponde a un semestre de nivelación y el último año en la carrera de Ingeniería Comercial.
Modifica Decreto N°1390-2008	Reemplazase la malla curricular en artículo 7 DUN1390-2008	Se realiza una modificación en la malla curricular
DECRETO N°788-2004	Aprueba el nuevo plan de estudios de la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería, en vigencia el primer semestre del año 2005	Se describe el plan de estudios innovado de la carrera. Se presenta fundamentos, justificación y objetivos, perfil del egreso y campo ocupacional, grado académico, título profesional duración de la carrera, evaluación del rendimiento académicos y secuencia de las asignaturas, las equivalencias con el plan de estudios anterior y programas de estudios.
Instructivo de Seminario de Grado	Regula el proceso de Seminario de Grado	Procedimiento que norma el proceso de Seminario de Grado realizado por las estudiantes de la carrera. Este es difundido en reuniones y clases con las estudiantes al iniciar su Seminario de Grado.
Syllabus	Regula metodologías y condiciones de cada asignatura de la carrera.	Este instrumento permite identificar los resultados de aprendizajes y como tributa al perfil de egreso. Define metodologías, actividades y los objetivos de contenidos y evaluaciones de las asignaturas.

Fuente: Comité Autoevaluación

Estos reglamentos son de público conocimiento para los actores correspondientes de la comunidad universitaria, accediendo a la página web e Intranet de la Universidad (Imagen). Para garantizar el conocimiento por parte del estudiantado del “Reglamento del Alumno de Pregrado”, aspectos relevantes de él se difunden en la documentación entregada a cada estudiante al inicio del año académico.

Figura 9: Difusión Reglamentación



Fuente: Intranet UNAB

La carrera se rige por las disposiciones reglamentarias tanto institucionales como de la Facultad, teniendo en cuenta estas, para la toma de decisiones. Es así como el funcionamiento de la carrera se rige por normas relativas a la promoción, mecanismos de homologación y convalidación de estudios. Los derechos y deberes de los estudiantes se detallan en el Reglamento del alumno de pregrado y en el Reglamento de conducta para la convivencia de la comunidad se preserva y garantiza la normal convivencia universitaria y el comportamiento estudiantil. A su vez los docentes se rigen por el Reglamento del académico y además deben cumplir con el Reglamento de evaluación de desempeño académico (Anexo 6).

En consecuencia, la carrera respeta y aplica los reglamentos UNAB. A su vez, la carrera tiene en funcionamiento un reglamento interno por medio de su decreto que regula el plan de estudio, además de instructivo y normas que regula el uso de las instalaciones, códigos de vestimentas en algunas asignaturas, procedimientos para el seminario de grado y el syllabus que es un instrumento normativo de todas las asignaturas, el cual es entregado y trabajado al inicio de cada semestre en todas las asignaturas de la malla curricular y entregado a los alumnos al iniciar cada semestre.

Es así como se puede decir que el marco normativo vigente es sólido, claro y conocido por los estudiantes. Este regula el funcionamiento de la carrera favoreciendo el logro de los propósitos. La disposición, claridad y difusión de todas estas normativas hacen que, preferentemente, existan las mismas condiciones para el desarrollo de la carrera, permitiendo que todos los estudiantes tengan las mismas posibilidades de desarrollar y completar su proceso formativo de acuerdo con el perfil de egreso declarado.

Esto se puede validar con la respuesta de los estudiantes a la hora de consultar si consideran que están recibiendo el programa de estudios de acuerdo con lo ofrecido, en promedio de las sedes 74% considera que si se está recibiendo los servicios comprometidos por el programa en su publicidad. Esto confirma que la carrera cumple con lo establecido en las diferentes reglamentos institucionales e internos de la carrera.

4.2.2 Sistemas de información para la gestión y difusión

Los procedimientos y protocolos que aseguran que la carrera acceda a recursos para dar cumplimiento al perfil de egreso, están resguardados desde la estructura de gobierno y administración central de la Universidad. Es así como cada una de las Vicerrectorías asegura la entrega de recursos, facultades, atribuciones y condiciones de gestión, tanto a nivel técnico,

administrativo y académico. En este conjunto de sistemas administrativos, la Vicerrectoría Académica dispone de una estructura que le permite cubrir, de manera homogénea, el desarrollo de los distintos programas, pudiendo así asegurar el cumplimiento del perfil de egreso de cada uno de las carreras y programas.

Por su parte, la Dirección de la carrera cumple con responsabilidades, funciones y atribuciones que le permite dirigir y velar por el desarrollo de la unidad a su cargo, en consonancia con la misión y con los planes de desarrollo de la carrera y Facultad. Esta Dirección se encarga de administrar el plan de estudio y promover su desarrollo, así también vela por la calidad del servicio a los estudiantes. Por ello, para garantizar que la carrera cumpla con el perfil de egreso, existen instancias formales de participación como los Consejos de Escuela y Consejo de profesores, facilitando el diálogo, la reflexión y la toma de decisiones. Este proceso es liderado y organizado por el director de Carrera, quien considera las normativas vigentes de la Universidad, de la Facultad y de la carrera, siempre enmarcado en la misión, propósitos y estructura organizacional.

Uno de los puntos más relevantes que se analizan en las instancias formales de participación tiene que ver con el cumplimiento efectivo de los resultados de aprendizajes. Para ello, se realizan análisis de los resultados obtenidos por los estudiantes en sus distintas asignaturas, incluyendo las prácticas profesionales y el seminario de grado. Los datos objetivos especialmente importantes incluyen las tasas de aprobación y reprobación por curso, tasa de deserción de las cohortes, tasas de titulación y tiempos de titulación. Otro aspecto analizado con el propósito de verificar el cumplimiento de los resultados de aprendizaje se enfoca en los docentes, a través de retroalimentación de estos con respecto al desarrollo del programa semestral de cada asignatura, incluyendo contenidos, prácticas didácticas y modalidades de evaluación. Además, se realizan análisis de las encuestas de evaluación docente, encuestas semestrales realizadas por los estudiantes con respecto al desempeño de sus profesores, tomando en cuenta distintas aristas como por ejemplo el cumplimiento de las actividades programadas en el syllabus del curso, la disposición del profesor en los procesos de enseñanza/aprendizaje, el dominio del profesor en las disciplinas que enseña, la utilización de metodologías didácticas que favorezcan el aprendizaje, métodos de evaluación, etc.

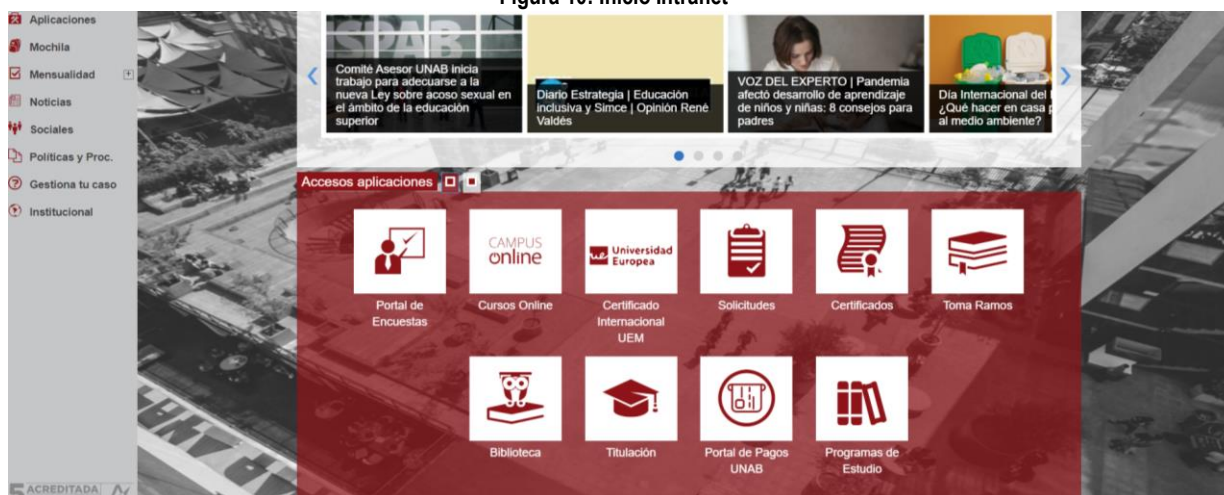
Respecto a la información de carácter académica y administrativa, la Dirección de Registro Curricular es la unidad responsable de administrar los registros académicos de los estudiantes, los que a nivel central se encuentran impresos y digitalizados (sistema Banner, Olik View, Indicadores de empleabilidad, Encuestas de Percepción, Evaluación docente, etc.).

El Registro Curricular es el que mantiene las carpetas de los estudiantes con información académica durante su permanencia en la Universidad. La información incluida es la siguiente:

- Información académica, como documentación de la admisión a la Universidad, solicitudes, resoluciones, cargas académicas por semestre, u otra documentación (sumarios, sanciones, inasistencias, justificaciones).
- Archivo Histórico, incluye información de alumnos que se retiraron de la Universidad por situaciones académicas y no académicas.
- Archivo Virtual, consiste en la digitalización de la documentación que se encuentra en archivo, esta información se digitaliza y se forman carpetas virtuales con la información del alumno ordenada por carrera.

En lo que se refiere al acceso a la información digital, la Universidad cuenta con una política de perfiles de usuario, para que cada persona, de acuerdo con sus permisos y funciones, pueda acceder a distintos niveles de información desde el Sistema Banner, resguardando así la privacidad y restricción de la información. Es así como directivos, estudiantes, administrativos y docentes pueden acceder a ella a través del portal institucional en la plataforma denominada Intranet. En esta plataforma se concentra información como: reglamentos, políticas de la Universidad, historial académico, carga académica, certificados en línea, registro de avance curricular, calificaciones, horarios, situación financiera, informaciones referidas a la vida universitaria, entre otras. Información actualizada, oportuna y accesible a todos los agentes educativos, de acuerdo con los distintos niveles de acceso, las que permiten una toma de decisiones frente a cada situación particular del estudiante.

Figura 10: Inicio Intranet



Fuente: <https://mimundo.unab.cl/Aplicacion>

El Sistema informático Banner, que registra el historial académico de cada alumno con los resguardos correspondientes, cuenta con funcionalidad completa para la administración de las operaciones académico-estudiantiles, con un conjunto de reportes de resultados parciales y finales. El registro académico de los estudiantes permite realizar seguimiento del rendimiento semestral e histórico, como al estatus académico de cada uno de ellos. Esta información se encuentra disponible para el personal directivo y administrativo de la carrera, con la finalidad de poder facilitar la gestión académica y el seguimiento de la evolución de las cohortes. Por su parte, la información relativa a los procesos académicos y su reglamentación, se encuentran disponibles de manera permanente durante todo el año, en la página Web institucional o la unidad central responsable.

En todo momento los estudiantes pueden acceder y revisar sus antecedentes académicos en la intranet. La Dirección de carrera y secretaría Académica, cuentan con la información necesaria de los estudiantes en cuanto al proceso académico que desarrollan, y se preocupan por la pertinencia de los datos y el monitoreo de situaciones específicas de cada alumno. Cuando existen situaciones particulares como: errores de nota, homologaciones o convalidaciones no efectuadas, el estudiante puede dar a conocer la situación presentado las evidencias del caso y estos registros se actualizan. Esta situación se resuelve a través de la Coordinación Docente, secretaría académica o la Dirección de Escuela, dependiendo del caso en particular.

En relación con la información que se entrega a los estudiantes, referida a las condiciones de enseñanza, la carrera mantiene una política de puertas abiertas y se preocupa de actualizar constantemente los murales de la unidad, con toda la información relativa a las fechas importantes del Calendario Académico, procesos de solicitudes, graduación y titulación, como así también actividades de la carrera, ofertas de prácticas, ofertas laborales, seminarios, conferencias, etc.

En cuanto a la entrega de información el aula virtual por medio de Blackboard es el principal canal de comunicación entre docente y estudiante por medio de anuncios. Además, es el principal sistema para almacenar material de estudios, evaluaciones y material complementario de cada asignatura.

Considerando la entrega de información a los estudiantes, cabe señalar que:

- Al momento de matricularse, los estudiantes reciben una cuenta de correo electrónico y clave de acceso a la Intranet. Esta plataforma permite al estudiante acceder a información de las distintas unidades de la Universidad. El uso de

esta plataforma es imprescindible, ya que todo trámite académico como inscripción de asignaturas y solicitudes, deben realizarse por este medio.

- La bienvenida a los estudiantes de primer año contempla una presentación de la carrera con información de procedimientos y antecedentes generales del reglamento de pregrado, procedimientos para el uso de biblioteca, funciones de la Dirección General de Desarrollo Estudiantil (DGDE), funcionamiento del campus entre otros. Esta información se complementa con información específica de la carrera en la bienvenida por carrera. Durante el periodo de pandemia las bienvenidas presenciales se realizaron con aforo reducido y también de manera virtual.
- En la página Web de la Universidad se encuentra el Reglamento Académico en su totalidad, el que contempla el Reglamento de Admisión, el Reglamento del Alumno de pregrado, de Títulos y Grados, entre otros.
- Redes Sociales y Centro de Alumnos de la carrera. El centro de alumnos de la carrera mantiene una comunicación fluida y oportuna con la dirección de la carrera, posee un Instagram donde comparten información actualizada relacionada con la carrera y actividades de la Facultad. También organizan por esta vía actividades sociales y recreativas.
- Mediante la aplicación UNAB Mobile y correo electrónico, los estudiantes se mantienen informados de los comunicados oficiales y actividades institucionales, además de la información entregada por sus docentes en cada asignatura, como son anuncios, notas, material de clases, otros.

Por otra parte, respecto a la entrega de información a los docentes, cabe mencionar que:

- Los Consejos de Escuela es donde se acuerda el funcionamiento administrativo docente de la carrera, como el cumplimiento del Calendario Académico y en general todos los lineamientos académicos y administrativos, que permitan un buen funcionamiento para el logro de los objetivos.
- El acceso a intranet de la Universidad contiene la información administrativa y académica que los docentes deben conocer y manejar en relación con el reglamento, procedimientos, calendario académico, información y correos institucionales y noticias.
- En el Consejo de Escuela que se realizan al inicio del semestre, se entrega toda la información administrativa y académica, semanas previas al inicio de clase, todo lo visto en reunión se envía posteriormente a los correos de los docentes.

4.2.3 Sistemas de difusión y publicidad

La difusión de la carrera se realiza por distintas vías de socialización de carácter institucional, como: Dirección General de Admisión y Difusión y Dirección de Comunicación Facultades y Unidades Estratégicas. Se dispone, además, de una completa plataforma comunicacional que utiliza recursos como página Web, Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn y YouTube, videos institucionales y de la unidad, medios de comunicación de cobertura nacional, donde se presenta la realidad de la institución y de la carrera.

Una de las informaciones que se presenta por esta vía es la referida a admisión, específicamente, vías de postulación e ingreso a la carrera.

Además, a través de la Web (<https://www.unab.cl/admision/carreras/ingenieria-turismo-hoteleria/>) se explicita a los interesados y postulantes el proyecto educativo, infraestructura, servicios y beneficios, sistema de financiamiento, simulador de becas UNAB, Crédito con Aval del Estado, entre otros.

Figura 11: Sitio Web Admisión



¿Por qué estudiar Ingeniería en Turismo y Hotelería en la UNAB?

- Malla curricular con contenidos programáticos orientado fundamentalmente a la gestión y emprendimientos de las empresas turísticas y hoteleras y al desarrollo e implementación de proyectos turísticos.
- Formación de profesionales que se desempeñan en una industria que crece a nivel global, donde se requieren nuevos profesionales capaces de emprender, gestionar y liderar exitosamente empresas turísticas y hoteleras en un mercado muy competitivo.
- Opción de doble titulación con el Master en Gestión Hotelera de la Universidad Europea de Canarias (España)
- Opción preferente de diferentes programas de master con la Universidad Europea de Madrid, con la Universidad Antonio de Nariño y el IMF Business School (España).
- La Escuela ofrece la posibilidad de un programa de continuidad de estudios que permite la obtención del título de Ingeniero Comercial en la propia facultad en un período de un año y medio.
- Existe la posibilidad de vivir la experiencia de la internacionalización a través de distintas modalidades, cursos de idiomas, programas intensivos e intercambio en prestigiosos planteles alrededor del mundo.

Fuente: Admisión Unab <https://www.unab.cl/admision/carreras/ingenieria-turismo-hoteleria/>

Los mecanismos de la institucionalidad de la carrera (reglamentos, syllabus, procedimientos, rúbricas, etc.) han sido divulgados principalmente en el aula virtual en la plataforma blackboard de cada asignatura de la carrera.

4.3 Perfil de Egreso

La carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería de la Universidad Andrés Bello declara en el decreto vigente el siguiente perfil de egreso

- El/la Ingeniero/a en Turismo y Hotelería, de la Universidad Andrés Bello es un/una profesional que evidencia habilidades para gestionar, dirigir y emprender estratégicamente proyectos, empresas y organizaciones, aplicando tecnologías de la información, innovación y transformación digital en la industria turística y de la hospitalidad, a fin de aportar valor e identificar oportunidades de negocios, mediante el razonamiento analítico del entorno, para la toma de decisiones tanto en las organizaciones privadas, públicas y/o proyectos profesionales donde se

desempeña, demostrando manejo del idioma inglés, liderazgo en las relaciones interpersonales, resolución de problemas y conciencia por la sostenibilidad; en un mercado global competitivo y variable.

- Como Licenciado/Licenciada en Gestión Turística y Hotelera, posee las bases conceptuales de las ciencias básicas (álgebra, cálculo y estadísticas), que le permiten gestionar la utilización del recurso natural y cultural, para el logro de los objetivos turísticos, conjuntamente con investigar a partir del análisis los factores que impactan el entorno y la organización interna, evaluando las causas y consecuencias de la economía en el turismo; para seleccionar las opciones resultantes en base a criterios técnicos, para desarrollar estrategias y políticas para la organización.

El Plan de Estudio de la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería UNAB, se organiza en los siguientes ámbitos de acción y resultados de aprendizaje:

Ámbito I: Análisis del entorno y la organización.

- RA1: Gestionar el recurso natural y cultural, con una visión actual y futura, para el logro de los objetivos turísticos y de sostenibilidad.
- RA2: Proponer alternativas de solución que respondan a los requerimientos del análisis interno y externo evaluando las opciones en base a criterios técnicos.
- RA3: Investigar los factores que impactan el entorno y la organización, evaluando las causas y consecuencias de la economía en el turismo para apoyar la toma de decisiones.

Ámbito II: Dirección Estratégica de Empresas Turísticas y Hoteleras.

- RA1: Desarrollar las bases analíticas para su aplicación a los sistemas y procesos en empresas turísticas y hoteleras para el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización.
- RA2: Gestionar las operaciones de empresas turísticas, elaborando indicadores y sistemas de información de apoyo en la toma de decisiones.
- RA3: Diseñar estrategias y políticas para la organización y su estructura administrativa, elaborando programas, proyectos de emprendimiento y planes de negocios para su implementación en organizaciones públicas y privadas.

Ámbito III: Gestión de los Recursos Organizacionales.

- RA1: Gestionar el desarrollo de recursos financieros, tecnológicos y su aplicación a sistemas de gestión, proyectando oportunidades de desarrollo de innovación, transformación digital, emprendimiento y modelos de negocios en el mercado turístico chileno e internacional.
- RA2: Gestionar el marketing, la política comercial y los recursos humanos de la organización, en función al logro de indicadores y metas.
- RA3: Dominar el idioma inglés, utilizando herramientas metodológicas, para enfrentar los requerimientos de la industria turística internacional.

Ámbito IV: Educación General e Inglés

- RA1: Desarrollar el pensamiento crítico mediante la argumentación, exponiendo a través de un lenguaje oral y escrito adecuado al ámbito académico y profesional, y utilizando un método basado en criterios, hechos y evidencias.
- RA2: Relacionar la formación académica con el propio entorno desde un principio de responsabilidad social, considerando la dimensión ética de prácticas y/o discursos cotidianos, y en el ejercicio profesional.
- RA3: Elaborar proyectos de investigación con sus respectivas consideraciones éticas, de acuerdo a enfoques metodológicos cuantitativos y/o cualitativos reconocidos por su área disciplinar, utilizando de forma eficaz las tecnologías de la información.
- RA4: Desarrollar habilidades comunicativas en el idioma inglés, para desenvolverse en situaciones cotidianas, laborales y académicas.

El/La Ingeniero/a en Turismo y Hotelería de la Universidad Andrés Bello, podrá desempeñarse en la creación, desarrollo y gestión de empresas de producción y distribución de servicios turísticos y de la industria de la hospitalidad. El campo ocupacional comprende alojamientos turísticos, agencias de viajes, tour operadores, empresas de ecoturismo, turismo aventura, líneas aéreas, empresas de transporte turístico, cruceros, empresas de turismo virtual, organismos públicos y privados, entre otras.

4.3.1 Evolución y fundamentos del Perfil de Egreso

El perfil de egreso corresponde al conjunto de conocimientos y habilidades profesionales que debe reunir el egresado de la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería. Este fue definido durante el proceso de innovación curricular 2017 y ajustado en el año 2022, la que se sustentó en los siguientes pilares:

- Visión de futuro, lo que permite incorporar a los futuros profesionales en un ambiente laboral más competitivo y dinámico, enmarcado en la transformación digital, innovación, sustentabilidad y habilidades blandas.
- Formar profesionales que logren crear, dirigir y gestionar proyectos, empresas, servicios e instituciones cumpliendo con altos estándares de excelencia y calidad.
- Incorporar nuevas metodologías de aprendizaje que permiten el desarrollo del pensamiento reflexivo y crítico, basado en la mejora continua.

El perfil de egreso, y su correspondiente plan de estudios, fueron elaborados por los directivos y académicos de la Escuela de Turismo y Hotelería en colaboración con la Vicerrectoría Académica y la Dirección de Aseguramiento de la Calidad de la época y ratificado con motivo de los cambios en el plan de estudios realizados el año 2004, a través de los D.U.N° 788/2004 y D.U.N° 1390/2008 y sus modificaciones DUN 1780/2011 – DUN 1882/ 2011. Todas estas revisiones fueron realizadas por la dirección de Escuela, en conjunto con las unidades académicas involucradas en estos procesos (i.e. directores de Departamentos y Académicos de esas unidades).

En el año 2016 la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería realizó un amplio proceso de autoevaluación para someterse voluntariamente a la acreditación de carreras. Mediante este proceso reflexivo, se identificaron las principales fortalezas y debilidades en la que se debían implementar acciones de mejora. La carrera obtuvo una acreditación de 4 años (2018-2021).

Durante la innovación curricular el perfil de egreso se operacionaliza en cuatro ámbitos de acción, que son los siguientes:

- Ámbito I: Análisis del entorno y la organización
- Ámbito II: Dirección Estratégica de Empresas Turísticas y Hoteleras.
- Ámbito III: Gestión de los Recursos Organizacionales
- Ámbito IV: Educación General e Inglés

Durante el año 2022 por solicitud de Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad (VRAC), se realiza la mejora de la estructura del Perfil de Egreso, atendiendo a los nuevos lineamientos.

4.3.2 Coherencia del Perfil de Egreso con Lineamientos Institucionales

El perfil de egreso de Ingeniería en Turismo y Hotelería es el resultado de un proceso permanente de análisis y evaluación desarrollado al interior de la unidad, que consideró dentro de su elaboración los requerimientos propios del entorno empresarial profesional y disciplinario, en base a reuniones formales e informales con empresarios, y de acuerdo a la participación en diversas instancias de información y coordinación pública-privada de la industria del turismo, y además, tomando en consideración las exigencias establecidas por la Universidad en cuanto a su alineación y sincronía con la misión institucional y propósitos establecidos, los que plasman un sello profesional pertinente con las demandas actuales y futuras de la industria turística y hotelera.

Tabla 7: Relación Perfil de Egreso, Misión Facultad y Misión Universidad Andrés Bello

PERFIL DE EGRESO	MISIÓN FACULTAD	MISIÓN INSTITUCIONAL
El/la Ingeniero/a en Turismo y Hotelería, de la Universidad Andrés Bello es un/una profesional que evidencia habilidades para gestionar, dirigir y emprender estratégicamente proyectos, empresas y organizaciones, aplicando tecnologías de la información, innovación y transformación digital en la industria turística y de la hospitalidad...	“Contribuir en la formación de profesionales capacitados para desempeñarse en las áreas de la economía y/o negocios...”	Ser una universidad que ofrece a quienes aspiran a progresar, una experiencia educacional integradora y de excelencia...
... a fin de aportar valor e identificar oportunidades de negocios, mediante el razonamiento analítico del entorno, para la toma de decisiones tanto en las organizaciones privadas, públicas y/o proyectos profesionales...	... asumiendo los desafíos que representa un mundo complejo, dinámico y globalizado...	...de excelencia para un mundo globalizado...
... donde se desempeña, demostrando manejo del idioma inglés, liderazgo en las relaciones interpersonales, resolución de problemas y conciencia por la sostenibilidad; en un mercado global competitivo y variable.	... y aportar al progreso de la sociedad, al conocimiento disciplinario y al debate público en las áreas relacionadas con nuestro quehacer académico y profesional”.	...apoyado en el cultivo crítico del saber, y en la generación sistemática de nuevo conocimiento”.

Fuente: Comité de Autoevaluación

Al analizar la tabla anteriormente expuesta en cuanto a la consistencia del perfil de egreso con la misión de facultad e institucional, podemos confirmar que este se vincula con estas definiciones institucionales a través de los elementos considerados en la redacción del perfil, por consiguiente, podemos concluir que el perfil de egreso de la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería de la UNAB, forma profesionales facultados para emprender, gestionar y liderar organizaciones y empresas hoteleras y de la industria de la hospitalidad de la forma expuesta y declarada tanto en la misión como en los propósitos institucionales.

En la siguiente tabla se puede apreciar la relación existente entre el perfil de egreso declarado y las dimensiones de este, en las que se especifican las habilidades, destrezas y actitudes asociadas a cada una.

Tabla 8: Relación perfil de egreso y dimensiones, habilidades, destrezas y actitudes asociadas

PERFIL DECLARADO	DIMENSIONES, HABILIDADES, DESTREZAS Y ACTITUDES
El/la Ingeniero/a en Turismo y Hotelería, de la Universidad Andrés Bello es un/una profesional que evidencia habilidades para gestionar, dirigir y emprender estratégicamente proyectos, empresas y organizaciones,	<p>Ámbito I: Análisis del entorno y la organización.</p> <p>RA1: Gestionar el recurso natural y cultural, con una visión actual y futura, para el logro de los objetivos turísticos y de sostenibilidad.</p> <p>RA2: Proponer alternativas de solución que respondan a los requerimientos del análisis interno y externo evaluando las opciones en base a criterios técnicos.</p> <p>RA3: Investigar los factores que impactan el entorno y la organización, evaluando las causas y consecuencias de la economía en el turismo para apoyar la toma de decisiones.</p>
aplicando tecnologías de la información, innovación y transformación digital en la industria turística y de la hospitalidad, a fin de aportar valor e identificar oportunidades de negocios,	<p>Ámbito II: Dirección Estratégica de Empresas Turísticas y Hoteleras.</p> <p>RA1: Desarrollar las bases analíticas para su aplicación a los sistemas y procesos en empresas turísticas y hoteleras para el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización.</p> <p>RA2: Gestionar las operaciones de empresas turísticas, elaborando indicadores y sistemas de información de apoyo en la toma de decisiones.</p> <p>RA3: Diseñar estrategias y políticas para la organización y su estructura administrativa, elaborando programas, proyectos de emprendimiento y planes de negocios para su implementación en organizaciones públicas y privadas.</p>

mediante el razonamiento analítico del entorno, para la toma de decisiones tanto en las organizaciones privadas, públicas y/o proyectos profesionales donde se desempeña, demostrando manejo del idioma inglés,	<p>Ámbito III: Gestión de los Recursos Organizacionales.</p> <p>RA1: Gestionar el desarrollo de recursos financieros, tecnológicos y su aplicación a sistemas de gestión, proyectando oportunidades de desarrollo de innovación, transformación digital, emprendimiento y modelos de negocios en el mercado turístico chileno e internacional.</p> <p>RA2: Gestionar el marketing, la política comercial y los recursos humanos de la organización, en función al logro de indicadores y metas.</p> <p>RA3: Dominar el idioma inglés, utilizando herramientas metodológicas, para enfrentar los requerimientos de la industria turística internacional.</p>
demonstrando manejo del idioma inglés, liderazgo en las relaciones interpersonales, resolución de problemas y conciencia por la sostenibilidad; en un mercado global competitivo y variable.	<p>Ámbito IV: Educación General e Inglés</p> <p>RA1: Desarrollar el pensamiento crítico mediante la argumentación, exponiendo a través de un lenguaje oral y escrito adecuado al ámbito académico y profesional, y utilizando un método basado en criterios, hechos y evidencias.</p> <p>RA2: Relacionar la formación académica con el propio entorno desde un principio de responsabilidad social, considerando la dimensión ética de prácticas y/o discursos cotidianos, y en el ejercicio profesional.</p> <p>RA3: Elaborar proyectos de investigación con sus respectivas consideraciones éticas, de acuerdo con enfoques metodológicos cuantitativos y/o cualitativos reconocidos por su área disciplinar, utilizando de forma eficaz las tecnologías de la información.</p> <p>RA4: Desarrollar habilidades comunicativas en el idioma inglés, para desenvolverse en situaciones cotidianas, laborales y académicas.</p>

Fuente: Comité Autoevaluación

Por otro lado, como se muestra en la siguiente tabla, en este perfil de egreso se concretizan las aspiraciones o propósitos generales que la carrera declara perseguir a través de su proyecto académico y se evidencia de esta manera su relación con los objetivos estipulados por la carrera, es decir, los objetivos de la Carrera responden coherentemente al perfil de egreso que declara la Unidad

Tabla 9: Relación Perfil de Egreso y Objetivos de la Carrera

Descriptor Perfil de Egreso	Objetivos Carrera	a) Formar profesionales con habilidades y competencias orientadas a la creación, dirección y gestión de empresas turísticas y calidad del servicio;	b) Preparar profesionales capaces de adaptarse a los cambios continuos del medio laboral, la economía y la sociedad;	c) Estimular y fomentar el liderazgo en proyectos turísticos con énfasis en la operación, gestión y dirección de actividades y servicios en el rubro del turismo y la industria de la hospitalidad;	d) Estimular la innovación y potenciar el uso de nuevas tecnologías asociadas a la gestión y prestación de servicios turísticos y experiencia del turista;	Fomentar en los estudiantes el aprendizaje del idioma inglés, aplicándolo para desenvolverse en el ámbito laboral y en la internacionalización de su carrera.
Ámbito I: Análisis del entorno y la organización						
RA1: Gestionar el recurso natural y cultural, con una visión actual y futura, para el logro de los objetivos turísticos y de sostenibilidad.		X				
RA2: Proponer alternativas de solución que respondan a los requerimientos del análisis interno y externo evaluando las opciones en base a criterios técnicos.				X		
RA3: Investigar los factores que impactan el entorno y la organización, evaluando las causas y consecuencias de la economía en el turismo para apoyar la toma de decisiones.			X			

Ámbito II: Dirección Estratégica de Empresas Turísticas y Hoteleras					
RA1: Desarrollar las bases analíticas para su aplicación a los sistemas y procesos en empresas turísticas y hoteleras para el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización.	x				
RA2: Gestionar las operaciones de empresas turísticas, elaborando indicadores y sistemas de información de apoyo en la toma de decisiones.			x		
RA3: Diseñar estrategias y políticas para la organización y su estructura administrativa, elaborando programas, proyectos de emprendimiento y planes de negocios para su implementación en organizaciones públicas y privadas.			x	x	
Ámbito III: Gestión de los Recursos Organizacionales					
RA1: Gestionar el desarrollo de recursos financieros, tecnológicos y su aplicación a sistemas de gestión, proyectando oportunidades de desarrollo de innovación, transformación digital, emprendimiento y modelos de negocios en el mercado turístico chileno e internacional.				x	
RA2: Gestionar el marketing, la política comercial y los recursos humanos de la organización, en función al logro de indicadores y metas.				x	
RA3: Dominar el idioma inglés, utilizando herramientas metodológicas, para enfrentar los requerimientos de la industria turística internacional.		x			x
Ámbito III: Educación General e Inglés					
RA1: Desarrollar el pensamiento crítico mediante la argumentación, exponiendo a través de un lenguaje oral y escrito adecuado al ámbito académico y profesional, y utilizando un método basado en criterios, hechos y evidencias.	x				
RA2: Relacionar la formación académica con el propio entorno desde un principio de responsabilidad social, considerando la dimensión ética de prácticas y/o discursos cotidianos, y en el ejercicio profesional.		x			
RA3: Elaborar proyectos de investigación con sus respectivas consideraciones éticas, de acuerdo con enfoques metodológicos cuantitativos y/o cualitativos reconocidos por su área disciplinar, utilizando de forma eficaz las tecnologías de la información.				x	
RA4: Desarrollar habilidades comunicativas en el idioma inglés, para desenvolverse en situaciones cotidianas, laborales y académicas.					x

Fuente: Comité de autoevaluación

4.3.3 Coherencia del Perfil de Egreso con Referentes Externos

Uno de los procesos fundamentales a la hora de la elaboración del perfil del egreso es la socialización y validación realizada con referentes externos como son los titulados y empleadores.

Durante el proceso de innovación se realizaron actividades para recopilar antecedentes, opiniones y observaciones de estos actores para lograr la definición óptima y acorde para los futuros profesionales y las necesidades del rubro.

En cuanto a la coherencia del perfil de egreso, el 76,1% de los titulados, que ya han puesto en práctica sus conocimientos, declara que “La preparación de los profesionales de la UNAB es favorable en comparación con los profesionales del país en general”.

En relación con los empleadores se tiene como resultados que el 86% dice conocer el perfil de egreso de la carrera y con el mismo porcentaje (86%) los empleadores declaran que “las autoridades de la carrera consultan regularmente sus opiniones como empleadores respecto al perfil de egreso” (Anexo C). Estos resultados son óptimos ya que no solo reflejan un conocimiento del perfil, sino que también valida la existencia de un trabajo en conjunto con referente externos para analizar el perfil de egreso definido.

Cabe mencionar que como referentes externos también se considera las diferentes participaciones que tiene el director de Escuela con instituciones relacionadas al rubro, como miembro de la mesa de capital humano de SERNATUR, miembro de la Sociedad de Investigadores en Turismo de Chile [SOCIETUR], Red de Instituciones de Educación Superior en Turismo – RUEST, instancias donde se discuten temas como las necesidades de los diferentes servicios turísticos, la globalización y la dinámica constante del rubro y cómo afecta o afectará a los futuros profesionales.

4.3.4 Difusión del Perfil de Egreso

La carrera difunde su perfil de egreso a través de diversas vías. Los propósitos y los objetivos educacionales de la carrera se dan a conocer a los miembros del personal directivo, estudiantes y postulantes, principalmente a través de la página Web institucional, aulas virtuales, al inicio de los cursos de primer año y en los consejos de profesores donde participan los académicos de la Escuela.

La página Web institucional es operada técnicamente por la Dirección de Desarrollo Web. Igualmente, la Dirección General de Admisión y Difusión se encarga de realizar charlas en colegios para promover las distintas carreras de la Institución, donde se informa a la comunidad de los propósitos y objetivos educacionales de la carrera, incluyendo el perfil de egreso. Estas charlas se realizan preferentemente en el mes de noviembre, previo a la realización de la PSU/PTU/PAES. Por otra parte, académicos y los propios alumnos de la Escuela participan en actividades planificadas por Explora UNAB donde se dictan talleres o visitas a alumnos de enseñanza media de colegios y liceos, donde también se difunden los objetivos y propósitos de la carrera.

Adicionalmente, junto a la Dirección General de Desarrollo Estudiantil DGDE se realiza el Programa Experiencia UNAB, que implica una recepción de los alumnos nuevos, donde el director de la Unidad, profesores y el centro de alumnos hacen una presentación para informar del perfil de egreso y el plan de estudios de la carrera. En esta presentación también se informa a los alumnos nuevos sobre internacionalización, congresos, práctica profesional, proceso de titulación, etc.

Como apoyo interno también se ha realizado difusión del perfil de egreso, malla curricular y plan de estudio a los empleadores por medio de reuniones formales e informales del coordinador de práctica con diversos empleadores privados para dar a conocer los conocimientos, habilidades, herramientas, metodologías que manejan los estudiantes de la carrera, lo que ha permitido dar a conocer la carrera en el sector empresarial y paralelamente esto ha favorecido la red de contacto con empleadores para la oferta de prácticas y empleos.

Con relación al perfil de egreso y su difusión, se obtuvo positivos resultados como se presentan en la gráfica 3 y 4, sobre el 87% de los estudiantes declara que el perfil de egreso es claro y preciso. En el caso de los titulados según muestra la gráfica – en promedio 77% indica que el plan de estudios tiene relación con el perfil de egreso declarado. Dando a entender que

tienen el conocimiento del perfil.

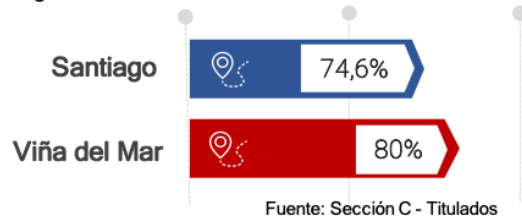
Gráfico 3 Difusión perfil de egreso a estudiantes

El perfil de egreso es claro y preciso.



Gráfico 4 Consistencia perfil de egreso declarado

El plan de estudios cursado fue consistente con el perfil de egreso declarado.



4.3.5 Mecanismos de actualización, monitoreo y evaluación del Perfil de Egreso

La carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería cuenta con una estructura académica que utiliza como fuente de retroalimentación del perfil de egreso y que se encarga de las etapas de actualización, monitoreo y evaluación en las siguientes instancias.

Tabla 10: Mecanismos existentes a nivel de Facultad /Escuela que permiten retroalimentar el perfil de egreso

Consejo de Facultad	Instancia participativa del cuerpo directivo de la FEN, que permite dar a conocer las directrices generales provenientes del gobierno central de la UNAB. En estas reuniones se discuten los alcances de los lineamientos globales de la Universidad sobre las carreras. También se plantea en esta instancia los análisis que hace la carrera sobre su funcionamiento y el entorno que puedan repercutir en ajustes del plan de estudios y del perfil de egreso. La carrera realiza propuestas que surgen como conclusiones a los análisis y el consejo tiene la Facultad de sancionar la pertinencia de las propuestas emanadas.
Consejos de Escuela	Instancia participativa de académicos regulares y adjuntos que permite evaluar el desarrollo del plan de estudios a través de la revisión de los procesos académicos y evaluativos de las asignaturas. Acá se discute también la actualización bibliográfica y la presentación de diversas propuestas realizadas por los docentes. En estas reuniones, los docentes a cargo de las asignaturas analizan los resultados obtenidos, permitiendo un seguimiento del logro paulatino del perfil de egreso de los estudiantes. A estas reuniones a partir del 2021 asisten, además, de los docentes, representantes del centro de alumnos.
Comité Académico	En esta instancia participan los profesores regulares, quienes a partir del año 2020 se reúnen semanalmente vía online por la situación pandemia para analizar diversas situaciones operacionales, pedagógicas y académicas, entre las cuales se encuentra la evaluación permanente del perfil de egreso
Comité de Autoevaluación	Comité encargado de velar por el aseguramiento de la calidad de los propósitos, objetivos y perfil de egreso de la carrera.

Fuente: Comité Autoevaluación

Por otra parte, existen también mecanismos que emanan del interior de la carrera los que permiten evaluar y retroalimentar el perfil de egreso.

- **Trabajos de investigación grupal (TIG):** Tiene como objetivo central el conducir a los alumnos a un aprendizaje basado en el aprender haciendo, en relación con poner en práctica lo aprendido en la clase, trabajar en equipo de manera de lograr sinergias y motivación en los alumnos, logrando así observar el aprendizaje en acción de los alumnos por parte del docente, brindando una retroalimentación más directa a los estudiantes. Esta instancia

evaluativa se realiza a través de una pauta de evaluación de informes y presentaciones estandarizada para toda la unidad.

- **Actividades de titulación**, parte con la redacción y presentación de un plan de negocios o investigación como áreas del seminario de grado. Posteriormente están las etapas de entrega de avances y una exposición oral final correspondiente a la defensa del seminario de grado frente a una comisión integrada por dos o tres académicos. Su evaluación permite recopilar evidencias sobre el nivel de cumplimiento de los propósitos y objetivos de la carrera, en la etapa final del proceso formativo.
- **Práctica Operativa y Administrativa:** análisis de la evaluación de las prácticas e informes realizados por el supervisor en terreno. Además, a través de los informes de práctica realizados por los estudiantes y la evaluación de desempeño recibida de los encargados de las empresas. La información es analizada en reuniones para diseñar estrategias formativas que permitan fortalecer aspectos deficitarios encontrados en estos insumos, lo cual nos permite asegurar el logro del perfil de egreso.

En este contexto, a continuación, se plantean los mecanismos externos que permiten la evaluación del perfil de egreso.

- **Reuniones con Titulados:** se realiza una reunión anual con los egresados, en la que se evalúa la formación recibida y la consecución del perfil de egreso. Los resultados de estas son analizados en los consejos de Escuela y Comité Académico.
- **Reuniones con Empleadores:** anualmente se realiza una reunión con empleadores con el fin de comunicar el perfil y malla curricular y generar redes para oferta de práctica y empleos. De esta manera la carrera considera los requerimientos del medio profesional en el rubro hotelero que son propios de la industria y así se logra una retroalimentación del perfil de egreso.

Junto con lo anterior, la unidad de aseguramiento de la calidad realiza encuestas a empleadores con el fin de evaluar la formación recibida por nuestros egresados y en consecuencia el perfil de egreso, las que también son analizadas en los consejos de escuela y Comité Académico.

Al respecto también es importante destacar que la unidad académica cuenta con una serie de indicadores de logro utilizados para evaluar la eficiencia del plan de estudios y la consecución del perfil de egreso; estos son los siguientes:

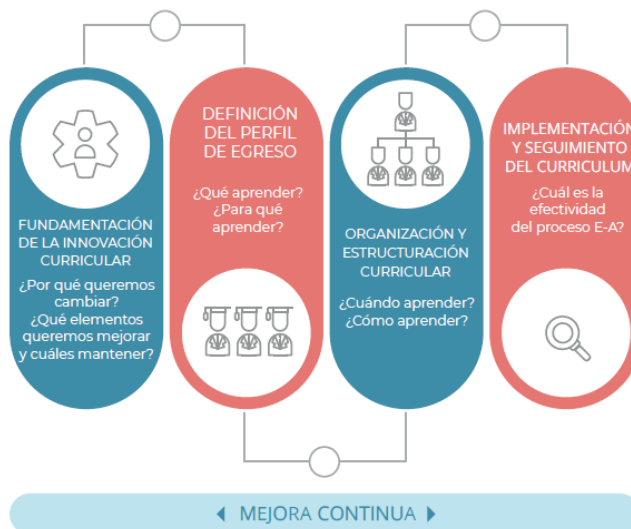
- a) Índice de aprobación / reprobación de asignaturas.
- b) Evaluación de las presentaciones de trabajos de investigación grupal oral y escrito (TIG)
- c) Análisis de evaluación de los Integradores I: Práctica Operativa e Integrador III: Práctica Administrativa
- d) Análisis de evaluación del Integrador II: seminario de grado
- e) Evaluación de las actividades docentes y de los contenidos de las asignaturas por parte del alumnado (Evaluación/Encuesta Docente).
- f) Evaluaciones al desempeño del estudiante realizadas por el supervisor de las Prácticas Profesionales.

4.3.6 Innovación Curricular

De acuerdo con las políticas de la universidad en cuanto al aseguramiento de la calidad de los planes y programas que se ofrecen, en el marco de la estrategia general de mejoramiento de la calidad educativa, se realizó la innovación curricular de la carrera, actualizando los conocimientos y habilidades formativas de los estudiantes, y las metodologías y tecnologías educativas utilizadas.

El proceso de innovación curricular se realizó de acuerdo con el proceso de mejoramiento continuo y de calidad que promueve la universidad, y los cambios y evolución que ha registrado la industria turística, hotelera y de hospitalidad.

Figura 12: Proceso Innovación Curricular



Fuente: Vicerrectoría Académica

Este proceso está fundamentado institucionalmente en los siguientes aspectos a considerar:

Modelo Educativo UNAB: Si bien en los análisis anteriormente realizados, queda sentado que el perfil de egreso de la carrera, actualmente vigente, está alineado con el modelo educativo de la Universidad, se hace necesario destacar aspectos de él que a continuación se analizará:

Ejes del Modelo Educativo:

- **Formación Integradora para un Mundo Global:** En el escenario actual, la Universidad reconoce la relevancia de ofrecer una experiencia formativa integradora que permita que los estudiantes sean actores principales en su transformación profesional, conscientes de las distintas habilidades que obtendrán en consonancia con su perfil de egreso. Estas habilidades son: comunicativas, de pensamiento analítico y crítico, de razonamiento científico, de manejo de recursos tecnológicos y de responsabilidad social. Estas habilidades permitirán a los estudiantes incorporarse al mundo del trabajo como ciudadanos preocupados por aportar a sus comunidades.
- **Educación centrada en el Estudiante:** El MEI establece que la formación debe focalizarse en el estudiante y sus habilidades para aprender, y en ello, el aprendizaje debe estar orientado a un saber hacer en contexto. Esta conceptualización implica una alineación de las prácticas pedagógicas y evaluativas hacia la generación de situaciones de aprendizaje desafiantes y significativas que involucren a los estudiantes de forma cognitiva, valórica y actitudinal, favoreciendo el desarrollo de la autonomía y la construcción progresiva de significados en la búsqueda de soluciones en distintos contextos disciplinarios y laborales.
- **Innovación:** Los docentes requieren fomentar sus capacidades de innovación desarrollando estrategias más propositivas que reactivas. La innovación educativa está orientada a la creación de nuevos escenarios de enseñanza y a imaginar nuevas formas de implementar las prácticas docentes. Desde aquí, se comprende la innovación como un conjunto de intervenciones, decisiones y procesos con cierto grado de intencionalidad y organización, que buscan cambiar actitudes, ideologías, creencias, concepciones, culturas, contenidos, modelos y prácticas pedagógicas.

Lineamientos Curriculares:

- **Sello Formativo:** el egresado de pregrado de la UNAB debe demostrar conocimientos y destrezas relacionadas con la comunicación oral y escrita, el pensamiento analítico y crítico, el razonamiento científico y cuantitativo, el manejo de recursos de la información (TIC) y la responsabilidad social y sustentabilidad.

Directrices del Modelo Educativo:

- **Perfil de Egreso:** El primer punto determinado por las directrices se encuentra dado por el Perfil de Egreso, que manifiesta que éstos deben ser explícitos, actualizados, así como también validados y difundidos interna y externamente, elemento orientador sobre el cual se estructura la experiencia formativa.
- **Itinerario de Formación:** Orientadas hacia el logro de los resultados de aprendizajes declarados en el perfil de egreso y la inclusión de asignaturas de Educación General, además del programa de inglés no especializado y las habilidades generales sello de la institución.
- **Programas de Estudio:** Programas orientados al desarrollo de resultados de aprendizaje de egreso. El diseño del plan de estudios debe incluir “experiencias integradoras”.
- **Sistema de medición de la carga académica del estudiante:** la carga académica debe ser calculada de acuerdo con el Sistema de Créditos Transferibles (SCT).

Producto de los mecanismos propios de autorregulación, que incluyen un monitoreo y evaluación del perfil de egreso y plan de estudios, en el año 2017, la carrera inicia un proceso de innovación curricular con el propósito de responder a los desafíos que enfrenta el sistema educacional chileno y la industria turística y hotelera. Por otro lado, es necesario dar respuesta a las exigencias formativas y lineamientos de la Facultad de Economía y Negocios y de la Universidad. Es así como este proceso de innovación curricular está basado en resultados de aprendizaje, que permiten evidenciar lo que se espera que un estudiante sea capaz de hacer, comprender y/o demostrar una vez terminado su proceso formativo, relevando el aprendizaje por sobre la enseñanza.

Considerando lo anterior, a continuación, se describen las acciones que permitieron elaborar el nuevo perfil de egreso:

Acciones operativas de la carrera

El Modelo Educativo de la Universidad entrega las orientaciones académico-curriculares que guían a la institución, en base a los siguientes lineamientos:

- a) Estructuración en base a perfiles de egreso. Esto permitió a la carrera realizar un proceso sistematizado de evaluación y análisis que culminó con la elaboración de un nuevo perfil de egreso.
- b) Arquitectura curricular orientada al logro del perfil de egreso. Esto permitió a la carrera analizar en profundidad el plan de estudios vigente, adecuarlo a nuevo perfil de egreso y a las necesidades de la industria turística y hotelera y elaborar nuevos cursos que permitan fortalecer la formación académica de los estudiantes de Ingeniería en Turismo y Hotelería.

4.3.6.1 Innovación curricular de la carrera

La carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería en sus inicios contaba con un plan de estudios de 44 asignaturas, 29 de plan común, 3 de mención (Turismo u Hotelería), 3 del departamento de matemáticas, 6 del departamento de inglés y 3 electivos de formación general.

En relación con la especialización, dentro del Plan de estudios se ofrecía dos menciones donde el alumnado debía elegir en

el sexto semestre de la carrera cuál era la mención más adecuada para completar su perfil de egreso y proceso de titulación, acorde a sus intereses. Para este fin la carrera entregaba una asignatura de especialización en el sexto semestre y dos asignaturas de especialización en el séptimo semestre las cuales se detallan a continuación:

Figura 13: Plan de Estudios D.U.N. N° 1882/ 2011

Plan de Estudios Carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería (Licenciatura en Gestión de Empresas Turísticas).

Plan Común				Licenciatura en Gestión de Empresas Turísticas			
AÑO 1		AÑO 2		AÑO 3		AÑO 4	
SEMESTRE I	SEMESTRE II	SEMESTRE III	SEMESTRE IV	SEMESTRE V	SEMESTRE 6	SEMESTRE 7	SEMESTRE 8
Álgebra y Geometría Analítica	Cálculo Diferencial e Integral	Estadística Aplicada	Fundamentos de Economía	Economía Avanzada	Economía Aplicada al Turismo	Evaluación de Proyectos Turísticos	Desarrollo Organizacional
Introducción al Turismo	Fundamentos de la Administración de Empresas	Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras	Contabilidad para la Gestión	Gestión de Recursos Humanos	Agencias de Viajes y Sistemas de Reserva	Operación Mayorista y Programación Turística	Estrategias de Negocios
Recursos Turísticos	Introducción a la Hospitalidad	Introducción a la Contabilidad	Marketing Turístico	Finanzas	Administración Financiera	Marketing y Comercio Electrónico	Gestión de la Innovación Turística
Introducción a la Informática	Geografía Turística	Destinos y Productos Turísticos	Planificación y Desarrollo del Turismo Sustentable	Análisis e Investigación del Mercado Turístico	Actividades de Ecoturismo y Turismo de Negocios	Gestión de Emprendedores	Taller de Marketing Turístico
Inglés I	Inglés II	Inglés III	Informática para la Gestión Turística	Inglés V	Inglés VI	Inglés VII	Seminario de Título
				Electiva de Formación General I	Práctica Formativa	Electivo de Formación General II	Electivo de Formación General III
							Licenciatura
							Título Profesional

Plan de Estudios Carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería (Licenciatura en Gestión de Empresas Hoteleras).

Plan Común				Licenciatura en Gestión en Empresas Hoteleras			
AÑO 1		AÑO 2		AÑO 3		AÑO 4	
SEMESTRE I	SEMESTRE II	SEMESTRE III	SEMESTRE IV	SEMESTRE V	SEMESTRE 6	SEMESTRE 7	SEMESTRE 8
Álgebra y Geometría Analítica	Cálculo Diferencial e Integral	Estadística Aplicada	Fundamentos de Economía	Economía Avanzada	Economía Aplicada al Turismo	Evaluación de Proyectos Turísticos	Desarrollo Organizacional
Introducción al Turismo	Fundamentos de la Administración de Empresas	Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras	Contabilidad para la Gestión	Gestión de Recursos Humanos	Operación Hotelera	Gestión de Alimentos y Bebidas	Estrategias de Negocios
Recursos Turísticos	Introducción a la Hospitalidad	Introducción a la Contabilidad	Marketing Turístico	Finanzas	Administración Financiera	Marketing y Comercio Electrónico	Gestión de la Innovación Turística
Introducción a la Informática	Geografía Turística	Destinos y Productos Turísticos	Planificación y Desarrollo del Turismo Sustentable	Análisis e Investigación del Mercado Turístico	Gestión de Eventos y Servicios de Hospitalidad	Gestión de Emprendedores	Taller de Marketing Turístico
Inglés I	Inglés II	Inglés III	Informática para la Gestión Turística	Inglés V	Inglés VI	Inglés VII	Seminario de Título
				Electiva de Formación General I	Práctica Formativa	Electivo de Formación General II	Electivo de Formación General III
							Licenciatura
							Título Profesional

Dado que un grupo significativo de estudiantes decidían finalmente realizar ambas menciones, el mecanismo utilizado para garantizar y equiparar perfiles de egreso entre estas dos versiones fue el desarrollo de la innovación curricular de la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería, desde el año 2017 al año 2018 dando origen al D.U.N. 2628-2019.

El desafío de esta instancia fue volver a diseñar los programas de asignatura de tal manera que cumplieran con el sistema de créditos transferibles establecido por la universidad, además de garantizar que el nuevo perfil de egreso integrase todos los aprendizajes esperados que contemplaban las necesidades de actualización del plan de estudios antes señaladas. Este último tiene su último ajuste durante el 2022.

En esta innovación se contó con la participación activa de todos los académicos de la carrera, quienes además de ser parte importante en el proceso de innovación curricular en lo que se refiere a la validación y socialización del plan de estudios, el nuevo decreto de la carrera y la confección del perfil de egreso, participaron además en los correspondientes procesos de diseño de asignaturas, trabajando en función a los ámbitos de aprendizaje declarados en el perfil de egreso e incluyendo los resultados de aprendizaje y aprendizajes esperados a cada programa, actualizando contenidos, estrategias metodológicas, bibliografías y sistemas de evaluación.

En términos operativos, los mecanismos o instrumentos utilizados para migrar a los alumnos del plan antiguo hacia el plan innovado fue la estructuración de tablas de equivalencias y simuladores para cada semestre y para cada caso particular, donde los estudiantes podían simular su propio avance curricular, para de esta forma primero testear el cambio, ver si les resultaba conveniente para posteriormente aceptar, firmar y autorizar el cambio hacia el plan innovado, obteniendo un 100% de aprobación para cada uno de estos cambios del plan de estudios.

Esta innovación permitió la socialización, participación y aprobación de todos los actores de la comunidad académica incluyendo estudiantes, profesores, titulados y empleadores, permitiendo de esta forma, estructurar un plan de estudios adaptado a las nuevas exigencias del mercado laboral, el que además logra integrar las competencias digitales más relevantes y actualizadas para que los estudiantes puedan construir un perfil de egreso único que se adapta al nuevo paradigma y los desafíos que propone la era digital.

En este mismo contexto, la carrera ha incorporado el lineamiento institucional de la Educación General, lo cual permitió fortalecer el plan de estudios incorporando cursos obligatorios que den cuenta de la formación en el ámbito de pensamiento crítico y de responsabilidad social de nuestros estudiantes. Por lo tanto, la incorporación de estos cursos permite desarrollar competencias comunicativas, analítico-críticas, científico-cuantitativas y tecnológicas, desde una perspectiva de responsabilidad social y la sustentabilidad para contribuir al desarrollo de nuestros estudiantes y de las comunidades en que estos se inserten.

Cabe destacar que dos asignaturas del plan de estudios absorben dos cursos de formación general, Empresas Hoteleras y Gastronómicas cumple con los conocimientos de Habilidades Comunicativas e Investigación e Inteligencia del Mercado Turístico cumple con los conocimientos de Razonamiento científico y tecnológico, cumpliendo los lineamientos institucionales. Todo este proceso fue validado por la Dirección correspondiente junto con el seguimiento de la Vicerrectoría Académica.

Otro aspecto relevante es la incorporación de asignaturas Integradoras y asignaturas del área tecnológica en el nuevo plan de estudios. Las asignaturas integradoras corresponden a las prácticas profesionales y seminario de grado logrando que los estudiantes apliquen sus conocimientos en terreno o en la elaboración de un plan de negocios o investigación en un contexto real. Con el fin de potenciar las competencias digitales de los alumnos, los conocimientos de sistemas especializados en la industria turística y hotelera y la gestión y análisis de datos, se incluyeron asignaturas específicas en donde se abordan temas de digitalización y transformación digital, además, se incluyeron contenidos en otras asignaturas en donde se abordan las siguientes competencias digitales:

- a) Navegación, búsqueda y filtrado de información, datos y contenidos digital.
- b) Evaluación de la información, datos y contenidos digitales.
- c) Almacenamiento y recuperación de información, datos y contenido digital.
- d) Programación.

- e) Identificación de necesidades y respuestas tecnológicas.
- f) Identificación de lagunas en la competencia digital.

La incorporación de la asignatura “Transformación digital y modelos de negocios”, en el octavo semestre, se realizó con el fin de ampliar los conocimientos necesarios para generar soluciones frente a la identificación de problemas de la empresa y, generar productos y servicios abordando la transformación digital. También se explica cómo se realizan los diagnósticos de madurez tecnológica, comprensión de las áreas y dimensiones de las competencias digitales con el fin de identificar lagunas en el recurso humano de la empresa, diagramación de procesos bajo el estándar BPMN 2.0 para evaluar los procesos definidos y cómo modificarlos al implementar la transformación digital, se enseñan metodologías y herramientas para detectar problemas, necesidades insatisfechas de los clientes y necesidades no articuladas bajo la metodología Design Thinking y, el back-end y front-end de la inteligencia de negocios.

En informática aplicada al turismo y estadísticas hoteleras conocen e investigan acerca de sistemas, plataformas y softwares que más se utilizan en la industria turística, tales como, GDS, CRS, CRM, POS/TPV, PMS, Channel Manager, Motores de reserva, RMS, Inteligencia de negocios, Machine learning e Inteligencia artificial. Además, se enseña la utilización del lenguaje de programación R con el IDE RStudio, en donde se potencia su uso en el ámbito de manejo, comprensión y evaluación, de datos, con el fin de elaborar estadísticas descriptivas e inferenciales que les permita realizar proyecciones, bucles para tareas repetitivas y gráficos avanzados.

Por otra parte, se incorporó la asignatura de Comercio Electrónico, fundamental hoy en día para las ventas de las empresas y en el rubro turístico y hotelero no es la excepción, aplicar estrategias de desarrollo de acciones de mercado, ventas, servicio al cliente, gestión logística y en general, todo evento de tipo comercial e intercambio de información llevado a cabo por medio de internet.

4.4 Plan de Estudios

4.4.1 Descripción y Evolución del Plan de Estudios

Como se hizo referencia en el punto anterior la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería en sus inicios contaba con dos menciones de especialidad de las cuales el estudiante debía elegir una o ambas para obtener su licenciatura y título profesional. Esto ocurría en el sexto y séptimo año de la carrera, tema que fue modificado no sólo porque un gran porcentaje de estudiantes realizaban ambas menciones también porque las asignaturas estaban ubicadas posterior a su práctica operativa perdiendo el conocimiento previo para llegar a esa instancia.

Por esa razón, con la innovación curricular las asignaturas de especialización se concentraron en el tercer y cuarto semestre y una vez finalizado el año, el estudiante cuenta con los conocimientos y puede realizar su práctica operativa con mayores conocimientos en las diferentes áreas de turismo y hotelería.

Uno de los aspectos para considerar en el plan de estudios innovado es la incorporación de asignaturas del área tecnológica y/o digital con el fin de que los estudiantes salgan al mercado comprendiendo y utilizando diversos sistemas o herramientas tecnológicas en la industria de la hotelería y hospitalidad. Es así como Introducción a la Informática de la Información I cambia a Procesos Tecnológicos para fortalecer los conocimientos principalmente en Excel, se incorporan Informática aplicada al turismo y estadísticas hoteleras y transformación digital y modelos de negocios. Además, cabe destacar que, en la asignatura de Operación Hotelera, los estudiantes utilizan software de reservas Oracle Ópera y en la asignatura de intermediación y comercialización turística utiliza sistema Amadeus.

En relación con los idiomas uno de los valores de la carrera son sus siete cursos de inglés, esto permite al estudiante mantener una constante práctica del idioma, debido que es la primera carrera de la universidad con siete niveles de inglés (exceptuando pedagogía en inglés). En conjunto al departamento se trabajó que a partir del nivel IV las asignaturas estarán focalizadas al área del turismo y hotelería con el fin de que aprendan tecnicismo del rubro en otro idioma y es así como con el plan innovado las asignaturas toman un nombre propio de inglés IV a English and Tourism for Hospitality I

Finalmente sobre el proceso de licenciatura y titulación, a partir del actual plan de estudios, el proceso final de defensa del seminario se incorpora dentro de la asignatura de Integrador II: Seminario de Grado, esto produce dos efectos inmediatos:

que el estudiante finalice su proceso en diciembre, en un tiempo oportuno y no esperar hasta abril del siguiente año para dar su defensa como ocurría con el plan anterior lo que ha significado un beneficio económico para el estudiante porque no debe pagar el derecho a examen de título, aspecto que fue muy valorado al momento de realizar la sociabilización del nuevo plan.

El plan de estudios vigente declarado en el DUN2628/2019 y DUN 66/2022 responde al perfil definido del currículo innovado y se estructura en áreas de formación que entregan los fundamentos teóricos y prácticos propios de la gestión empresarial y emprendimiento de actividades que cubren todo el espectro de la industria del turismo y hotelera, entregando los conceptos y las herramientas para diseñar, planificar, evaluar y gestionar proyectos, empresas y actividades en el ámbito del turismo, la hotelería y la hospitalidad. Acorde al modelo educativo institucional, el currículo incluye áreas de formación transversal, para desarrollar competencias genéricas que forman parte del sello UNAB.

4.4.2 Consistencia entre Plan de Estudios y Perfil de Egreso Innovado

En la siguiente tabla, se puede observar la consecución paulatina del perfil de egreso en el plan de estudios. Es así, que se puede apreciar una apropiación progresiva de este a medida que se avanza en las asignaturas del plan de estudios, es decir, los cursos de los últimos semestres dan mayor cuenta del perfil de egreso que los que se encuentran en los primeros semestres.

Tabla 11: Progresión del perfil de egreso en la malla curricular

CODIGO	ÁMBITOS DE APRENDIZAJES	ANÁLISIS DEL ENTORNO Y ORGANIZACIÓN			DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS			GESTIÓN DE LOS RECURSOS ORGANIZACIONALES			EDUCACIÓN GENERAL E INGLÉS				
	ASIGNATURA	RA1: Gestionar el recurso natural y cultural, con una visión actual y futura, para el logro de los objetivos turísticos y de sostenibilidad.	RA2: Proponer alternativas de solución que respondan a los requerimientos del análisis interno y externo evaluando las opciones en base a criterios técnicos.	RA3: Investigar los factores que impactan el entorno y la organización, evaluando las causas y consecuencias de la economía en el turismo para apoyar la toma de decisiones.	RA1: Desarrollar las bases analíticas para su aplicación a los sistemas y procesos en empresas turísticas y hoteleras para el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización.	RA2: Gestionar las operaciones de empresas turísticas, elaborando indicadores y sistemas de información de apoyo en la toma de decisiones.	RA3: Diseñar estrategias y políticas para la organización y su estructura administrativa, elaborando programas, proyectos de emprendimiento y planes de negocios para su implementación en organizaciones públicas y privadas.	RA1: Gestionar el desarrollo de recursos financieros, tecnológicos y su aplicación a sistemas de gestión, proyectando oportunidades de desarrollo de innovación, transformación digital, emprendimiento y modelos de negocios en el mercado turístico chileno e internacional.	RA2: Gestionar el marketing, la política comercial y los recursos humanos de la organización, en función al logro de indicadores y metas.	RA3: Dominar el idioma inglés, utilizando herramientas metodológicas, para enfrentar los requerimientos de la industria turística internacional.	Desarrollar el pensamiento crítico mediante la argumentación, exponiendo a través de un lenguaje oral y escrito adecuado al ámbito académico y profesional, y utilizando un método basado en criterios, hechos y evidencias	Relacionar la formación académica con el propio entorno desde un principio de responsabilidad social, considerando la dimensión ética de prácticas y/o discursos cotidianos, y en el ejercicio profesional	Elaborar proyectos de investigación con sus respectivas consideraciones éticas, de acuerdo con enfoques metodológicos cuantitativos y/o cualitativos reconocidos por su área disciplinar, utilizando de forma eficaz las tecnologías de la información	Desarrollar habilidades comunicativas en el idioma inglés, para desenvolverse en situaciones cotidianas, laborales y académicas.	
ITHN001	Introducción al Turismo y Hospitalidad	X													
FMMP105	Algebra				X						X				
ITHN002	Geografía Turística	X													
ITHN003	Procesos Tecnológicos				X								X		
ING125	Inglés I														X
ITHN004	Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		X												
FMMP205	Cálculo				X						X				
ITHN005	Destinos y Productos Turísticos	X													
ING135	Inglés II														X
CEGPC13	Pensamiento Crítico										X				

ITHN019	Marketing Turístico								X					
ITHN020	Gestión de Recursos Humanos								X			x		
ING335	English for Tourism and Hospitality III									X				X
CEGRS14	Responsabilidad Social											X		
ITHN021	Gestión de Emprendedores						X							
ITHN022	Evaluación de Proyectos Turísticos					X								
ITHN023	Comercio Electrónico								X					
ITHN024	Gestión de la Innovación Turística						X							
ING425	English for Tourism and Hospitality IV									X				X
ITHN025	Estrategia de Negocios						X							
ITHN026	Transformación Digital y Modelos de Negocios						X							
ITHN027	Taller de Marketing Turístico								X					
ITHN028	Liderazgo y Trabajo en Equipo								X					
ITHN029	Integrador II: Seminario de Grado							X	X	X		x		
ITHN030	Integrador III: Práctica Profesional Administrativa	X	X	X	X	X	X	X	X	X				

Fuente: Decreto N° 2628/2019

4.4.3 Áreas y ciclos del plan de estudios

Consecuente con las políticas y estrategias educativas y académicas de la universidad, se realizó la innovación curricular de la Carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería, actualizando y modernizando su plan de estudios y los contenidos de sus asignaturas.

Para responder al perfil de egreso definido, el currículo vigente se estructura en áreas de formación que entregan los fundamentos teóricos y prácticos propios de la operación y administración de servicios hoteleros y de la industria de la hospitalidad, entregando los conceptos y las herramientas para emprender y gestionar proyectos, empresas y actividades en el ámbito del turismo, hotelería, y la industria de la hospitalidad. Acorde al modelo educativo institucional, el currículo incluye áreas de formación transversal, para desarrollar competencias genéricas que forman parte del sello UNAB.

Figura 14: Malla curricular vigente

SEMESTRE I	SEMESTRE II	SEMESTRE III	SEMESTRE IV	SEMESTRE V	SEMESTRE VI	SEMESTRE VII	SEMESTRE VIII
Álgebra	Cálculo	Estadística Aplicada	Fundamentos de Economía	Economía Avanzada	Economía Aplicada al Turismo	Evaluación de Proyectos Turísticos	Estrategia de Negocios Turísticos
Geografía Turística	Productos y Destinos Turísticos	Planificación y Desarrollo del Turismo Sustentable	Intermediación y Comercialización Turística	Investigación e Inteligencia del Mercado Turístico	Marketing Turístico	Comercio Electrónico	Taller de Marketing Turístico
Procesos Tecnológicos		Operación Hotelera	Contabilidad para la Gestión	Finanzas	Gestión de Recursos Humanos	Gestión de Emprendedores	Liderazgo y Trabajo en Equipo
Introducción al Turismo y Hospitalidad	Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras	Gestión de Alimentos y Bebidas	Gestión de Eventos y Congresos	Informática Aplicada al Turismo y Estadística Hotelera		Gestión de la Innovación Turística	Transformación Digital y Modelos de Negocios
Inglés Profesional I	Inglés Profesional II	Inglés Profesional III	English for Tourism and Hospitality I	English for Tourism and Hospitality II	English for Tourism and Hospitality III	English for Tourism and Hospitality IV	Integrador II: Seminario de Grado
	Pensamiento Crítico			Integrador I: Práctica Profesional Operativa (3 meses)	Responsabilidad Social		Integrador III: Práctica Profesional Administrativa (3 meses)
Ámbito I: Análisis del Entorno y la Organización		Ámbito II: Dirección Estratégica de Empresas Turísticas y Hoteleras		Ámbito III: Gestión de los Recursos Organizacionales		Educación General e Inglés	
						Experiencias Integradoras	

Fuente: Comité de autoevaluación

El plan de estudios de la carrera tiene una duración de 4 años distribuidos en ocho semestres académicos, que contiene 42 asignaturas, de las cuales 30 son de formación profesional, 2 son de formación general, 3 son de integración y 7 de idiomas inglés.

Las asignaturas se estructuran de la siguiente forma:

- Asignaturas de Formación Profesional.
- Asignaturas de Formación Básica de carácter transversal.
- Asignaturas de Integración.

El plan de estudios incluye adicionalmente 2 períodos de práctica profesional. De acuerdo con lo anterior, el alumno que aprueba satisfactoriamente todo el plan de estudios, incluyendo el Integrador II: Seminario de Grado, obtiene la Licenciatura en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras y aprobando el Integrador III: Práctica administrativa, recibe el título de Ingeniero en Turismo y Hotelería. Como se verá en los análisis posteriores, el plan de estudios cubre los diferentes ámbitos del Currículo.

Como se mencionó anteriormente, el Plan de Estudio vigente se estructura en áreas de formación, que entregan los

fundamentos teóricos y prácticos propios de la operación y administración de servicios hoteleros.

a) Asignaturas de Formación Profesional

1) Asignaturas de Formación Profesional Básica

Estas asignaturas obligatorias habilitan al estudiante para conocer y comprender los conceptos básicos en las disciplinas que contribuyen a la formación de un profesional en el ámbito hotelera, la gastronomía y la industria de la hospitalidad, entregando estos conceptos en forma secuencial durante los primeros 4 semestres, desde lo introductorio hasta lo instrumental.

Tabla 12: Asignaturas de Formación Profesional Básica

Asignaturas de Formación Profesional Básica
✓ Introducción al Turismo y la Hospitalidad
✓ Geografía Turística.
✓ Destinos y Productos Turísticos.
✓ Gestión de Alimentos y Bebidas
✓ Planificación del Turismo Sustentable.
✓ Operación Hotelera
✓ Intermediación y Comercialización Turística
✓ Gestión de Eventos y Congresos

Fuente: Comisión de Autoevaluación

Fuente: comité autoevaluación

2) Asignaturas de Formación Profesional Sectorial

Estas asignaturas habilitan al estudiante para comprender y aplicar los conceptos generales de la gestión de empresas y administración de servicios, análisis e inteligencia del mercado y marketing turístico, informática aplicada al turismo y transformación digital, y en general en las diferentes disciplinas que contribuyen a la formación de un profesional aplicado y orientado a la actividad hotelera, gastronómica y la industria de la hospitalidad.

Tabla 13: Asignaturas de Formación Profesional Sectorial

Asignaturas de Formación Profesional Sectorial
✓ Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras
✓ Investigación e Inteligencia del Mercado Turístico
✓ Informática aplicada al turismo y estadísticas hoteleras
✓ Economía Aplicada al Turismo
✓ Marketing Turístico
✓ Evaluación de Proyectos Turísticos
✓ Gestión de Innovación Turística
✓ Transformación digital y Modelos de Negocios
✓ Taller de Marketing Turístico

Fuente: Comisión de Autoevaluación

Fuente: Comité autoevaluación

b) Asignaturas de Formación Básica, transversal y Disciplinar

Estas asignaturas habilitan al estudiante para comprender y aplicar los conceptos generales del emprendimiento y la gestión de empresas en sus distintas actividades, conocimientos y competencias en las diferentes disciplinas que contribuyen a la formación de un profesional en el ámbito de la administración, operación y liderazgo de empresas en el campo hotelero, la gastronomía y la industria de la hospitalidad.

Tabla 14: Asignaturas de Formación Básica, transversal y Disciplinar

Asignaturas de Formación Básica y Disciplinar	Asignaturas De Formación Básica de Carácter Transversal
✓ Fundamentos de Economía	✓ Álgebra
✓ Contabilidad para la gestión	✓ Cálculo
✓ Economía Avanzada	✓ Estadística Aplicada
✓ Finanzas	✓ Procesos Tecnológicos
✓ Gestión de Recursos Humanos	✓ Inglés I
✓ Gestión de Emprendedores	✓ Inglés II
✓ Comercio Electrónico	✓ Inglés III
✓ Estrategia de Negocios	✓ English for Tourism and Hospitality I
✓ Liderazgo y Trabajo en Equipo	✓ English for Tourism and Hospitality II
	✓ English for Tourism and Hospitality III
	✓ English for Tourism and Hospitality IV
	✓ Pensamiento Crítico
	✓ Responsabilidad Social

Fuente: Comisión de Autoevaluación

Fuente: Comité autoevaluación

En el caso de las Asignaturas de Formación Básica de Carácter Transversal, estas habilitan al estudiante para aprender y aplicar los conceptos básicos en las disciplinas que contribuyen a la formación de un profesional en el ámbito de las matemáticas, la informática, formación de habilidades blandas y competencias transversales en el alumno y los idiomas aspectos fundamentales en la formación de un profesional, especialmente en el campo de la hotelería la gastronomía y la industria de la hospitalidad. Se entregan estos conceptos en forma secuencial durante siete semestres. Hay que hacer notar la importancia que tiene en el plan de estudios el idioma inglés, que es fundamental en una actividad internacional y globalizada como el turismo, que queda reflejada en que esta asignatura se dicta en siete niveles durante siete semestres, con 8 horas semanales, lo que excede largamente el promedio de carreras en la Universidad Andrés Bello y otras carreras de

turismo y hotelería en Chile.

c) Asignaturas de Integración

El conjunto de asignaturas que componen esta categoría se transforma en los nodos críticos de apreciación de la cadena de valor incorporada al perfil del estudiante de la carrera de turismo y hotelería. Dentro de estas asignaturas se encuentra la práctica operativa que se debe ser realizada al finalizar el cuarto semestre en una empresa del sector, y en octavo semestre, la practica administrativa de tres meses, lo que demuestra la clara intención de que el alumno tenga una experiencia práctica operativa y administrativa como parte de su aprendizaje, lo que sitúa al estudiante en un proceso de inmersión total dentro de un contexto real, lo que permite desarrollar un conjunto de habilidades y competencias, dentro de las que cabe mencionar el trabajo en equipo, el aprender a trabajar bajo presión y el poder cumplir con las responsabilidades propias del ámbito profesional. Finalmente es en la asignatura de Integrador II: Seminario de Grado, donde el alumno puede poner en práctica todo el conjunto de asignaturas vistas durante su carrera y demostrar que posee el nivel necesario para ser un egresado de la carrera y un futuro profesional.

Tabla 15: Asignaturas de Integración



Fuente: Comité autoevaluación

Este plan de estudios enfatiza en los conocimientos, habilidades, competencias y actitudes que requiere un Ingeniero en Turismo y Hotelería, cuyo currículo está dirigido hacia la consecución del perfil de egreso declarado. Para evidenciar esta consistencia, durante este proceso de innovación, se analizó el plan de estudios y se definieron cuatro ámbitos de aprendizajes junto a sus resultados de aprendizajes esperados. Cada uno de éstas, contiene asignaturas cuyos contenidos van dirigidos hacia las diferentes áreas y líneas de formación, de modo de orientar el currículo hacia la consecución del perfil de egreso declarado.

En la tabla siguiente se presenta la relación entre las áreas de formación con la cantidad y porcentajes de asignaturas y créditos UNAB:

Tabla 16 Porcentaje de asignaturas y créditos por áreas de formación

ÁREAS DE FORMACIÓN	CANTIDAD DE ASIGNATURAS	% DE ASIGNATURAS	CRÉDITOS UNAB	% DE CRÉDITOS UNAB
Asignaturas de Formación Profesional Básica	8	19%	108	20%
Asignaturas de Formación Profesional Sectorial	9	21,4%	113	21%
Asignaturas de Formación Básica y Disciplinar	9	21,4%	100	19%
Asignaturas de Formación de Carácter Transversal	13	31%	168	31%
Asignaturas de Integración	3	7,2%	51	9%
Total	42	100%	540	100%

Fuente: Comité Autoevaluación

Del análisis, se desprenden las siguientes observaciones:

- Si se considera el peso de las áreas de formación profesional básica y sectorial corresponden al 40% en el plan de estudios, hay que considerar que estas asignaturas corresponden a conocimientos propios del turismo y el hotelaría y las sectoriales tienen un foco en la aplicación en el rubro.
- El 31% corresponde a las asignaturas de formación de carácter transversal concierne a la sumatoria de las asignaturas de inglés, matemáticas y formación general, en el caso de la carrera el plan de estudios tiene siete cursos de inglés siendo la única de su facultad con este nivel de idiomas, esto permite que los estudiantes desde el 2021 puedan certificarse en un nivel B2.
- El 21,4% corresponde a las asignaturas de formación básica y disciplinar, asignaturas que cumplen un factor importante para la gestión, administración de toda empresa. Conocimientos que ha permitido abrir el campo laboral de los egresados.
- Las tres asignaturas integradoras corresponden al 7,2% del total del plan de estudios cumpliendo así con los lineamientos establecidos en el proceso de innovación curricular. Estas asignaturas también se convierten en los nodos críticos y son parte del proceso de assessment de Ingeniería en Turismo y Hotelaría.

Como conclusión se obtiene que el Ingeniero en Turismo y Hotelaría, titulado bajo este plan de estudios, presenta como fortaleza, una formación sólida en conocimientos propios de la industria del turismo, la hotelaría y la hospitalidad, así como incorporar en su acervo profesional las herramientas y competencias necesarias para desarrollarse exitosamente en las áreas de gestión y emprendimiento empresarial y de proyectos, administración operacional y de servicios, que se fortalece con los conocimientos orientados al área de la tecnología y transformación digital, que corresponde a la evolución que está experimentando el turismo, la hotelaría y la industria de la hospitalidad, que se ha acrecentado de manera exponencial a raíz de la pandemia. También, se puede apreciar la importancia del manejo de idiomas teniendo siete niveles dentro del plan de estudios con ocho horas semanales, integrándose además dos habilidades importantes para complementar la malla curricular, el Pensamiento Crítico y la Responsabilidad Social, aspectos muy valorados por el entorno de cualquier profesional.

Para concluir, al momento de consultar a estudiantes sobre el plan de estudios, en promedio, sobre el 80% (gráfico 5) considera que las asignaturas tienen una secuencia coordinada a los aprendizajes y contenidos. Esto se comprende por parte de los estudiantes al explicar los requisitos de asignaturas, que es importante cumplir el orden para comprender los conocimientos entregados y la aplicación al rubro de estos.

Gráfico 5: Las asignaturas muestran una secuencia coordinada.

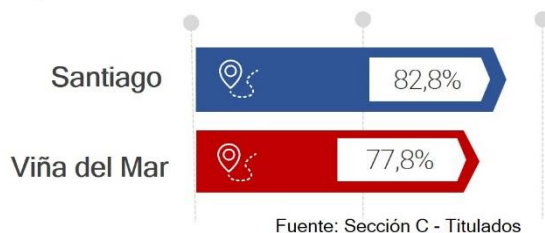


En el caso de los titulados (gráfico 6), sobre el 75% dice que la información del plan de estudios y programas estaban disponibles en las plataformas, de carácter interno, donde los estudiantes acceden a los programas de las asignaturas y a los syllabus de las asignaturas, donde se indican la descripción de la asignatura, los resultados de aprendizajes, contenidos del

programa de asignaturas, condiciones de aprobación y bibliografía. El syllabus es cargado al aula virtual por parte de los docentes cada semestre.

Gráfico 6 Plan de estudios disponible en las plataformas institucionales

La información sobre el plan de estudios y programas de asignatura estaba disponible en forma clara y actualizada en las plataformas que dispone la Universidad.



Fuente: Sección C - Titulados

4.4.4 Integración teórica – práctico

La carrera considera en la estructura curricular la integración de distintos tipos de actividades de aprendizaje con el propósito de lograr en sus estudiantes, habilidades, conocimientos y competencias declaradas en el perfil de egreso.

Del análisis del plan de estudios vigente, se incorporaron actividades en modalidad Taller, Laboratorio y Terreno cuya metodología apunta a experiencias más integradoras, donde se genera el espacio para que los estudiantes realicen un proceso de análisis crítico individual y grupal, sobre los conceptos teóricos y las experiencias prácticas que estos conllevan.

Es necesario destacar, que, motivado por la pandemia del Covid-19, en los años 2020 y 2021 se realizaron todas las clases en modalidad virtual por medio de la plataforma Blackboard, implementada por la universidad y especializada en educación a distancia, por lo cual se mantuvo en forma muy eficiente y con excelentes resultados la progresión del plan de estudios de la carrera y la integración teórica-práctica de sus actividades de aprendizaje, exceptuando las salidas a terreno.

Entre las actividades prácticas, se destacan:

- **Talleres:** En estas actividades se trabaja de forma enfática y transversal la formación de conductas y de aspectos actitudinales, lo que se transforma en un elemento diferenciador en el mercado del turismo y la hotelería y de gran importancia para nuestros alumnos, en cuanto a su formación profesional en concordancia con nuestro perfil de egreso. En cuanto a la carrera los principales talleres se desarrollan en asignaturas relacionadas con la gastronomía y servicio, donde los estudiantes en el contexto del área de alimentos y bebidas de un hotel, deberán realizar funciones en cocina, bar, servicio, otros. Utilizando las instalaciones del restaurante didáctico.
- **Salidas a terreno:** Como parte de las actividades prácticas del proceso formativo, algunas asignaturas programan salidas a terreno como una parte fundamental en la formación de los estudiantes de las carreras de la Escuela de Turismo y Hotelería. Las salidas a terreno tienen como función principal el llevar a los alumnos a situaciones reales para verificar el funcionamiento de la actividad turística, hotelera y hospitalidad. Esto se concreta observando y participando en terreno del funcionamiento principalmente de empresas de alojamiento.
- **TIG (Trabajos de Investigación Grupal):** Todas las asignaturas impartidas por la carrera deben, obligatoriamente, realizar durante el semestre un trabajo de investigación grupal, en el cual, los alumnos de una asignatura, organizados en grupos de 2 a 4 personas, realizan un trabajo de aplicación práctica de contenidos de la asignatura.
- **Presentaciones orales:** todas las asignaturas de la carrera incluyen como mínimo una presentación oral como

parte de sus evaluaciones. Este tipo de actividad tiene como propósito que el alumno ejercite sus capacidades expositivas y en expresión oral frente a sus pares, como a comisiones ad hoc, de manera que vaya recibiendo retroalimentación sobre sus fortalezas y debilidades, para que estas últimas sean corregidas y mejoradas para instancias de cursos superiores y su futuro profesional.

- **Laboratorio de Computación:** Los laboratorios de ambas sedes cuentan con computadores tanto para los alumnos como para los profesores a cargo de la asignatura, cada uno de los equipos están conectados a un splitter que permite la visualización en el proyector desde este y desde un notebook de forma simultánea, cada uno de los computadores utiliza el sistema operativo Windows 10 Profesional y se encuentran conectados a internet. En este laboratorio los alumnos aprenden a utilizar de forma profesional diferentes herramientas de ofimática, gestión de empresas, creación y administración de redes sociales, edición de imágenes, y diseño de sitios web en plataformas website builder. En cuanto a los sistemas específicos de gestión, el laboratorio cuenta con Opera Cloud, PMS (Property Management System) líder en la industria hotelera y también es utilizada la plataforma RMS (Revenue Management System) Beonprice, la cual dispone de una funcionalidad de Inteligencia de Mercado integrada, que proporciona información sobre los movimientos tarifarios realizados por la competencia, la oferta, la previsión de la demanda, el análisis de disparidad y el análisis de reputación online. Otra plataforma que también se encuentra en el laboratorio es el GDS (Global Distribution System) Amadeus, el cual es utilizado por agencias de viajes y tour operadores, y se ubica entre los 3 más utilizados a nivel mundial. Para análisis de datos se utiliza el lenguaje de programación R, el cual se maneja a través de RStudio, plataforma que es de acceso gratuito e instalable en los computadores de los alumnos. También se implementó un simulador de negocios, el cual ayuda a mejorar considerablemente la retención del conocimiento, la toma de decisiones empresariales y las habilidades de trabajo en equipo.

Por motivo de la contingencia sanitaria, motivados por la pandemia del Covid-19, los sistemas PMS y GDS, se han trasladado a plataformas basadas en la nube, permitiendo que los estudiantes puedan tener acceso a estas desde sus propios hogares.

El aspecto más relevante que describe el enfoque metodológico que aplica la carrera es la orientación pedagógica hacia metodologías activas para alcanzar los aprendizajes esperados contenidos en cada asignatura en concordancia con los resultados de aprendizaje definidos en el perfil de egreso de la carrera. Para esto las vinculaciones directas del alumno con laboratorios, prácticas formativas y salidas a terreno son fundamentales para este propósito, así como, la aplicación de metodologías activas en el aula.

En 2020, por la pandemia, fueron suspendidas todas las actividades prácticas para el resguardo de estudiantes y docentes. Sin embargo, como institución se hizo un compromiso con los estudiantes que las actividades prácticas se irían recuperando en la medida que las condiciones sanitarias permitan su realización.

Es así como durante el 2021 se reactivaron algunas actividades prácticas como los talleres que son fundamentales para el aprendizaje del estudiante. Gestión de eventos y taller de marketing planificaron un periodo de clases híbridas (Hyflex) donde de manera voluntaria los estudiantes fueron a clases presenciales, mientras aquellos alumnos que por diversos motivos comunicaron que no podrían ir presencial, participaban simultáneamente en las clases online. Esta experiencia fue muy bien recibida por los estudiantes ya que, para varios de ellos, era la primera vez que asistieron a la universidad de manera presencial.

En cuanto a los trabajos grupales, presentaciones orales, la tecnología y plataformas existentes e implementadas por la universidad, permitieron mantener las actividades. Las Aulas Virtuales están implementadas en todas las asignaturas teóricas a través de la plataforma Blackboard, lo que facilita que los alumnos se informen de los contenidos, pautas de evaluación,

foros, salas grupales y antecedentes generales del funcionamiento de la asignatura, tanto como una mejor comunicación entre los alumnos y el profesor a través del chat durante cada sesión.

En la siguiente tabla se muestra la cantidad de horas teóricas – prácticas asignadas en el plan de estudios de la carrera.

Tabla 17: Actividades Teóricas, Laboratorio y Taller o Terreno del Plan de Estudio

Semestre	Horas Teoría	Horas Laboratorio	Horas Taller	Horas Terreno	Semestre	Horas Teoría	Horas Laboratorio	Horas Taller	Horas Terreno
1° Semestre	7	0	0	2	5° Semestre	4	0	0	4
2° Semestre	4	0	0	2	6° Semestre	4	0	2	0
3° Semestre	3	5	0	0	7° Semestre	4	0	2	0
4° Semestre	8	0	1	0	8° Semestre	13	0	8	4
TOTAL	22	5	1	4	TOTAL	25	0	12	8

Fuente: Decreto Vigente

Dentro del análisis de autoevaluación se identificaron todas las asignaturas en el plan de estudios que cuentan con alguna actividad práctica dentro de su metodología de aprendizaje que según la tabla muestra que principalmente las actividades prácticas están en la categoría de talleres, laboratorios y terrenos.

Basado en la información se identifican 16 asignaturas con actividades prácticas, esto representa el 38 % del plan de estudios. La integración de la teoría y práctica en estas asignaturas logra que el aprendizaje del estudiante se convierta de una aplicación continua de los contenidos aprendidos en la teoría, realizar diagnóstico de servicios hoteleros, talleres de ejercicios prácticos, salidas a terreno, laboratorio con usos de software de sistemas de gestión y de reservas como Ópera, Beonprice, utilizados en la industria hotelero y finalmente los integradores que busca la aplicación máxima de todos los conocimientos en empresas reales, en el caso de la carrera tiene un semestre completo de práctica (cuarto semestre) o en la elaboración investigación o plan de negocio de una empresa turística u hotelera. El objetivo es que el estudiante tenga la vivencia y capacidad de identificar, analizar y tomar decisiones en escenarios reales de la industria.

A continuación, la tabla 18 muestra las asignaturas con horas prácticas y la aprobación de ellas durante periodo 2017 – 2021.

Tabla 18: Aprobación asignaturas prácticas

Asignatura	CÓD. Curso	Campus	2017		2018		2019		2020		2021	
			Tasa Aprob	Nota Prom	Tasa Aprob	Nota Prom	Tasa Aprob	Nota Prom	Tasa Aprob	Nota Prom	Tasa Aprob	Nota Prom
GEOGRAFÍA TURÍSTICA	ITH112 – ITHN002	CAS	82,70%	4,7	88,90%	4,9	85,10%	4,9	93%	5,8	98%	6
GEOGRAFÍA TURÍSTICA	ITH112	VIN	100,00%	6,2	95,00%	6	97,10%	6,5	91%	4,6	96%	5,8
DESTINOS Y PRODUCTOS TURÍSTICO	ITH114 – ITHN005	CAS	94,90%	5,5	100,00%	5,3	94,20%	5,5	97%	5,9	90%	6,1
DESTINOS Y PRODUCTOS TURÍSTICO	ITH114	VIN	85,70%	4,9	96,00%	5,8	100,00%	5,7	100%	6,4	96%	5,7
OPERACIÓN HOTELERA	ITH220 – ITHN008	CAS	92,30%	5,6	97,90%	5,7	77,30%	4,6	80%	5,1	98%	6
OPERACIÓN HOTELERA	ITH220	VIN	100,00%	5,6	100,00%	5,4	100,00%	5,1	97%	5,8	97%	5,9
ECONOMÍA APLICADA AL TURISMO	ITH322 – ITHN018	CAS	88,60%	4,9	89,70%	5	93,80%	4,7	76%	4,7	81%	4,4

ECONOMÍA APLICADA AL TURISMO	ITH322	VIN	93,80%	4,9	100,00%	5,4	100,00%	5,2	76%	4,7	81%	4,4
GESTIÓN DE EVENTOS Y SERVICIOS	ITH341 – ITHN012	CAS	94,10%	5,5	94,90%	5,1	94,40%	5,7	92%	5,4	95%	5,6
GESTIÓN DE EVENTOS Y SERVICIOS	ITH341	VIN	100%	5,9	100%	5,8	100,00%	5,7	100%	6,1	97%	6,2
TALLER DE MARKETING TURÍSTICO	ITH346 – ITHN027	CAS	100,00%	5,5	100	5,2	100,00%	5	91%	5,6	55%	2,5
TALLER DE MARKETING TURÍSTICO	ITH346	VIN	88,90%	4,3	88,90%	5,1	100,00%	5,2	93%	6	100%	6,2
GESTIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	ITH441 – ITHN006	CAS	92,70%	5,3	97,90%	5,2	90,90%	5,2	85%	5,2	98%	5,9
GESTIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	ITH441	VIN	100,00%	5,8	100,00%	5,4	95,20%	5	95%	5,6	100%	6,3
ESTRATEGIA DE NEGOCIOS	ITH460 – ITHN025	CAS	100,00%	5,3	95,80%	5,3	95,90%	5,1	98%	6,1	94%	6
ESTRATEGIA DE NEGOCIOS	ITH460	VIN	92,90%	4,8	84,20%	4,8	100,00%	6,3	100%	6,2	94%	5,7

Tabla 19: Aprobación asignaturas prácticas desde Plan Innovado 2019 -2021

		2019	2020	2021
Sede	Asignatura	Tasa Aprob	Tasa Aprob	Tasa Aprob
CAS	INFORMÁTICA APLICADA AL TURISMO Y ESTADÍSTICAS HOTELERAS	78,6%	93,4%	63,2%
CAS	INTERMEDIACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN TURÍSTICA	84,2%	75,9%	77,5%
CAS	COMERCIO ELECTRÓNICO	91,5%	95,1%	95,7%
CAS	INTRODUCCIÓN AL TURISMO Y HOSPITALIDAD	95,9%	95,2%	94,5%
CAS	INTEGRADOR II : SEMINARIO DE GRADO	96,4%	100,0%	94,3%
CAS	TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y MODELOS DE NEGOCIOS	100,0%	97,7%	100,0%
CAS	INTEGRADOR I: PRACTICA OPERATIVA	100,0%	100,0%	100,0%
CAS	INTEGRADOR III : PRACTICA PROFESIONAL ADMINISTRATIVA	100,0%	100,0%	100%
VIN	INFORMÁTICA APLICADA AL TURISMO Y ESTADÍSTICAS HOTELERAS	100%	91,7%	64,3%
VIN	TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y MODELOS DE NEGOCIOS	100,0%	100,0%	78,6%
VIN	COMERCIO ELECTRÓNICO	92,9%	95,8%	100,0%
VIN	INTRODUCCIÓN AL TURISMO Y HOSPITALIDAD	100,0%	97,5%	92,6%
VIN	INTEGRADOR II : SEMINARIO DE GRADO	100,0%	96,0%	100,0%
VIN	INTERMEDIACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN TURÍSTICA	100,0%	100,0%	96,6%
VIN	INTEGRADOR I: PRACTICA OPERATIVA	100,0%	100,0%	100,0%
VIN	INTEGRADOR III : PRACTICA PROFESIONAL ADMINISTRATIVA	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: comité de autoevaluación

Nota: Asignaturas teóricas y prácticas desde plan de estudios innovado 2019.

Se debe aclarar que la elaboración de las tablas incluye las asignaturas del plan anterior periodos 2017 y 2021 y el plan innovado 2019 (periodo 2019-2021), para realizar un análisis comparativo. Como conclusión de este punto se puede decir que, durante este proceso se validaron las metodologías y las herramientas de evaluación para lograr los resultados de aprendizaje esperados. Las asignaturas con alguna metodología práctica tienen un alto nivel de aprobación sobre el 90% y las notas promedio de un gran porcentaje del grupo de asignaturas se encuentran sobre 5,5.

4.4.5 Monitoreo de la progresión: Objetivos de aprendizaje e instrumentos de evaluación

La dirección de Escuela se encarga de revisar el proceso formativo, analizando y evaluando el desarrollo del Plan de Estudio, lo cual contempla aspectos generales y específicos de la formación de sus estudiantes. Esto incluye metodologías usadas y el sistema de evaluación.

La Carrera dispone de diversos mecanismos que le permiten evaluar la progresión y logro de los estudiantes, en términos de conocimientos, habilidades y actitudes previstas en el perfil de egreso de la carrera. La universidad dispone de un reglamento académico que define y regula los mecanismos de evaluación del aprendizaje.

Los instrumentos de evaluación frecuentemente utilizados en la carrera, a continuación, se mencionan:

- **Pruebas escritas:** Este tipo de instrumento es el medio tradicional de evaluación del alumnado en la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería. Esta técnica presenta diversas variantes en la unidad dependiendo del tipo de asignatura, sus objetivos, los contenidos específicos y actividades propios del programa. En la carrera se utilizan en relación con el punto anteriormente expuesto pruebas teóricas y pruebas mixtas (considera pruebas de Desarrollo, Selección múltiple, alternativas, entre otras).
- **Pautas de observación con escala de apreciación:** Este tipo de instrumento es el medio de evaluación del alumnado para las asignaturas de tipo prácticas, laboratorios, juegos de rol y otros tipos de evaluación que requieren de la observación para la medición de los aprendizajes logrados por los estudiantes.
- **Trabajos de investigación grupal (TIG):** los que son evaluados a través de una pauta de evaluación de informes y presentaciones estandarizada para toda la unidad.
- **Informe del Sistema de Assessment del Aprendizaje Estudiantil:** De acuerdo con los procesos de acreditación internacional correspondientes a la entidad certificadora Middle States Commission on Higher Education (MSCHE), desde el primer semestre del año 2017, todas las carreras y programas deben dar cuenta de que cuentan con un Sistema de Assessment del Aprendizaje Estudiantil que dé cuenta cómo la carrera recurrentemente utiliza la información de los resultados de aprendizaje estudiantil para hacer mejoras en la gestión y oferta académica que aseguren el aprendizaje de los estudiantes.

Como parte de este sistema de Assessment del plan innovado, la carrera ha definido cursos integradores, los cuales se caracterizan por no incorporar nuevas materias, sino evaluar los aprendizajes que se esperan de cada uno de los estudiantes al alcanzar un determinado nivel en el plan de estudios. Las actividades integradoras, como la práctica operativa, seminario de grado y la práctica administrativa, son actividades curriculares obligatorias que se concentran al final del plan de estudios. En estos cursos, se espera que los estudiantes sean capaces de integrar y aplicar los conocimientos conceptuales adquiridos a lo largo de la carrera y también los procedimientos y actitudes adquiridos propios de un futuro profesional, constituyéndose, de esta manera en ramos críticos en la formación, permitiendo el monitoreo, revisión continua y validación del perfil de egreso de nuestros estudiantes.

Por otra parte, es importante destacar que la Facultad de Economía y Negocios trabaja en base a un Plan de

Desarrollo, donde se establecen diferentes indicadores y metas de gestión anual, de esta manera se puede medir la efectividad del proceso de aprendizaje de sus estudiantes, en donde la Decanatura y el director de la carrera velan por su cumplimiento y la Vicerrectoría Académica entrega los lineamientos generales, capacita y supervisa a las unidades académicas para la consecución del logro del Perfil de Egreso comprometido, mediante la evaluación sistemática de sus resultados.

Hitos de medición:

- Integrador I (Práctica Operativa): El cual tributa a los Ámbitos I, II y III del perfil de egreso y en el desarrollo de todos los resultados de aprendizajes declarados en cada ámbito, buscando que el estudiante tenga la capacidad de reconocer, identificar y proponer diferentes acciones del ambiente interno y externo de la actividad Turística, de esta manera cumplir con los propósitos y objetivos de aprendizajes.
- Integrador II: Seminario de Grado, corresponde a una actividad del último semestre, el cual tributa al Ámbito III y sus resultados de aprendizajes declarados en el perfil de egreso, con el objetivo de que el estudiante evidencie su habilidad analítica, su capacidad de gestión en las diferentes áreas de estudio, su capacidad de comunicación de manera efectiva y profesional, y la capacidad de proponer diferentes conclusiones, mejoras y propuestas al sector turístico en estudio.
- Integrador III: Práctica Administrativa, la cual tributa a los Ámbitos I, II, III del perfil de egreso incluyendo todo el resultado de aprendizajes declarados, tiene por objetivo medir habilidades de gestión, emprendimiento, innovación, y capacidades comunicativas.

Por otra parte, es importante destacar que en la etapa final se realizó un Análisis de Resultados de data empírica mediante la elaboración de informe de resultados de la evaluación del logro del aprendizaje estudiantil donde por cada ámbito de aprendizaje se establecieron indicadores medidos por las notas obtenidas en el proceso de evaluación según cada integrador. Estos niveles son fundamental para crear un plan de mejora aquellos estudiantes que se encuentren en el nivel no logrado y básico, para determinan el nivel de logro obtenido por los alumnos en los integradores. Estos se categorizan en:

- **Destacado: notas entre 6,0 a 7,0**
- **Competente: notas entre 5,0 a 5,9**
- **Básico: notas entre 4,0 a 4,9**
- **No logrado: notas entre 1,0 a 3,9**

Todos los instrumentos de evaluación antes señalados, deben tributar hacia un enfoque de gestión del propio aprendizaje por parte del alumnado, pero para poder garantizar la calidad de estos instrumentos, estos deben ser registrados dentro del proceso interno de la unidad denominada Banco de Pruebas.

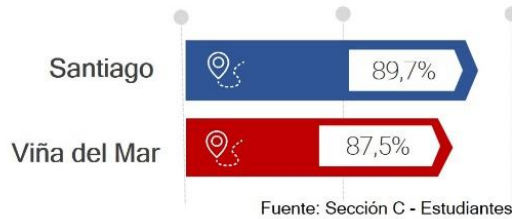
De acuerdo con el proceso anteriormente señalado denominado Banco de Pruebas, la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería realiza un proceso de análisis de la compatibilidad o concordancia existente entre los aprendizajes / contenidos fijados en cada programa de asignatura versus la evaluación de los aprendizajes esperados en las evaluaciones.

Para profundizar y actualizar conocimientos de herramientas de monitoreo, la carrera cree importante que sus docentes se capaciten en la forma de evaluar, en saber cómo generar un instrumento de evaluación adecuado, consecuente con los objetivos de cada asignatura y pertinente con las necesidades del ámbito laboral. Dentro de la plataforma de intranet UNAB cada semestre propone cursos de capacitación dirigidos al cumplimiento de este fin.

En relación con las evaluaciones, existe una positiva respuesta de los estudiantes en promedio ambas sedes supera el 85 % considerando que las estrategias de evaluación han sido adecuadas para su aprendizaje, como muestra el siguiente gráfico

Gráfico 7 Estrategias de evaluación

Las estrategias para la evaluación de los aprendizajes han sido adecuadas



4.4.6 Desarrollo de habilidades transversales

La institución, ha definido como orientación esencial para la configuración de un sello institucional en sus egresados, el desarrollo de habilidades transversales en los siguientes ámbitos:

- a) **Comunicación oral y escrita:** “Habilidad que permite comprender y utilizar el lenguaje de manera clara, coherente y adecuada a diversos contextos, tanto laborales como sociales, a través de medios orales y escritos”. Esta habilidad se desarrolla en todas las asignaturas del plan de estudios mediante actividades tales como: elaboración de informes, exposiciones orales, elaboración de ensayos, entre otras.
- b) **Pensamiento analítico y crítico:** “Habilidad que permite evaluar y analizar la información desde distintos puntos de vista, considerando su consistencia argumentativa y las premisas que la sustenta. Este proceso de análisis reflexivo fundamentado conlleva la construcción de juicios u opiniones propias y/o a la toma de decisiones”. Esta habilidad, se encuentra implícita en el Perfil de Egreso, por lo que se desarrolla a través de todo el Plan de Estudios, mediante, exposiciones orales y producción de textos escritos de carácter argumentativo. Cabe destacar que ambas actividades se visualizan a través de las metodologías activas aplicadas en la línea de prácticas, tales como, en el análisis de incidentes críticos y la elaboración de bitácoras.
- c) **Razonamiento científico y cuantitativo:** “Habilidad que permite valorar, adquirir y utilizar el conocimiento aplicando las etapas y principios del método científico. Considera, además, la habilidad para comprender, utilizar e interpretar datos cuantitativos”.
- d) **Manejo de recursos de la información (TIC):** “Capacidad para utilizar de manera ética y eficaz las fuentes de información y herramientas tecnológicas disponibles, en la gestión y procesamiento de información relevante y atingente para el logro de un objetivo académico y comunicacional”.
- e) **Responsabilidad social:** “Es la capacidad y obligación de responder ante la sociedad, actual y futura, por acciones u omisiones que se ejercen. Involucra compromiso con otros y con el medio circundante para la mejora de las condiciones de vida de su entorno”.

Estas habilidades transversales están integradas en forma implícita en los contenidos de las diferentes asignaturas del plan de estudios y en forma explícita en los 2 cursos de formación general.

Los Cursos de Formación General (CFG) deben ser inscritos por todos los estudiantes de pregrado perteneciente a la UNAB, con requisitos mínimos de aprobación relacionados con “asistencia” y “participación” en las actividades del curso por parte de los estudiantes, sin mencionar los requisitos académicos propios del nivel de estudios en el que se encuentre.

Si bien, el plan de estudios de la carrera está alineado con el modelo educativo UNAB y con sus cuatro habilidades

transversales o dimensiones, el Comité de Autoevaluación concluyó, que en general, la carrera ha contribuido a desarrollarlas desde hace varios años y ha completado este proceso con un análisis de los contenidos de las diferentes asignaturas en cuanto a la inclusión en ellas de las habilidades transversales.

Cabe destacar que dos asignaturas del plan de estudios absorben dos cursos de formación general, Introducción al Turismo y Hospitalidad cumple con los conocimientos de Habilidades Comunicativas e Investigación e Inteligencia del Mercado Turístico cumple con los conocimientos de Razonamiento científico y tecnológicos, cumpliendo los lineamientos institucionales. Asimismo, incluye los cursos de Pensamiento Crítico (segundo semestre) y Responsabilidad Social (sexto semestre).

De acuerdo con la siguiente tabla, se presenta una alta tasa de aprobación en los dos cursos de formación general presente en la malla curricular. Se presentan sólo los datos desde 2019, ya que desde dicho año comienza el plan innovado y la obligación de cursar estas dos asignaturas de formación general. Antes de esta fecha los estudiantes tenían la opción de elegir entre los cinco cursos de formación general.

Cabe destacar que durante los periodos 2020 y 2021 los cursos al ser modalidad online se realizaron en conjunto en ambas sedes.

Tabla 20: Tasa de aprobación asignaturas habilidades transversales

SEDE	Código de Curso	COURSE_TITLE	2019		2020		2021	
			Tasa Aprob.	Nota Prom	Tasa Aprob.	Nota Prom	Tasa Aprob.	Nota Prom
CASONA LAS CONDES	CEGPC01	PENSAMIENTO CRÍTICO	92,3%	5,5	90	5,0	88	5,8
CASONA LAS CONDES	CEGRS01	RESPONSABILIDAD SOCIAL	80,0%	4,8	91	5,6	79	5,1
VIÑA DEL MAR	CEGPC01	PENSAMIENTO CRÍTICO	87,2%	4,8	90	5,0	88	5,8
VIÑA DEL MAR	CEGRS01	RESPONSABILIDAD SOCIAL	100,0%	5,4	91	5,6	79	5,1

Fuente: Anexo 10

4.4.7 Proceso de Titulación y graduación

4.4.7.1 Proceso de titulación:

El proceso de titulación (Anexo 12) se inicia en el Dirección de Registro Curricular, cuando el alumno haya cumplido con la totalidad del plan de estudios, situación en la cual registro curricular tiene la obligación de generar informes y completar el expediente. La documentación necesaria que debe contener el expediente son los antecedentes personales y antecedentes académicos del alumno. Dentro de los antecedentes personales deben estar los siguientes documentos: cedula de identidad o certificado de nacimiento y licenciatura de enseñanza media; y en los antecedentes académicos debe estar la siguiente información: la concentración de notas con la fecha de aprobación, informe de la nota final del título y grado.

El procedimiento de inicio de titulación se inicia principalmente en el último año de la carrera en la asignatura de ITHN029 Integrador II Seminario de Grado. Al inicio y final de la asignatura, se informa al estudiante que una vez finalizado su octavo semestre y si cumple con la aprobación de todas sus asignaturas del plan de estudios puede solicitar su egreso por medio de la intranet, opción certificados y solicitando la licenciatura de gestión en empresas hoteleras.

En relación con el título profesional, el estudiante deberá realizar su práctica administrativa (ITHN030 Integrador III: Práctica Administrativa) para optar el título profesional. Esto ocurre normalmente entre el mes de diciembre y los meses de febrero y/o marzo. En coordinación entre la secretaria académica y el coordinador de prácticas, cuando la nota está ingresada en la intranet, el coordinador notifica a la escuela y la secretaria académica procede a enviar un correo al estudiante informando que todas sus notas están ingresadas y que puede iniciar su proceso de titulación acompañado de una guía de los pasos a seguir. Si el estudiante tiene alguna problemática en el proceso se deriva el caso a servicio estudiantiles.

Cabe destacar que cada estudiante puede iniciar su proceso de egreso, licenciatura y título en su Intranet y el pago de los certificados lo pueden realizar a través de la plataforma <https://certificados.unab.cl/> . Esto permite flexibilidad en el trámite ya que varios estudiantes una vez que finalizan sus estudios viajan a regiones o fuera de Chile.

El proceso de obtención del título profesional lo iniciará automáticamente, la Vicerrectoría Académica, para todos los alumnos que hayan aprobado la totalidad de sus actividades académicas, de acuerdo con las condiciones que para cada carrera o programa establezca el correspondiente plan de estudios.

La Vicerrectoría Académica, en el sistema de titulación, verifica el cumplimiento de las actividades académicas y administrativas del alumno y abre el expediente de grado y/o título.

Dicho expediente contendrá la siguiente documentación personal y académica de cada alumno en forma electrónica y/o digitalizada.

- a) Ficha curricular
- b) Certificado de nota final emitido por la VRA
- e) Resoluciones de convalidación, homologación o examen de conocimientos relevantes cuando corresponda
- d) Licencia de Enseñanza Media

En el caso que se presente alguna inconsistencia de notas y/o documentos personales, servicios estudiantiles gestionara la regularización que proceda solicitada por la escuela o el estudiante.

La ceremonia de titulación es una actividad organizada por el área de títulos y grados que fija la fecha de ceremonia y las condiciones para su asistencia, Para que un estudiante participe en esta actividad debe haber finalizado su proceso de titulación dos meses y medio antes de la ceremonia. Es el área de títulos y grados quienes contactan a los estudiantes, enviando invitación a la ceremonia y solicitando la confirmación de este. Desde el 2021 se crea la página web <https://titulaciones.unab.cl/> página que informa las fechas de las ceremonias de titulación y entrega todas las instrucciones para la participación de los titulados.

El proceso de titulación considera lo siguiente:

Tabla 21: Aprobación actividades de grado/titulación

SEDE	SEDE	COURSE_TITLE	2017		2018		2019		2020		2021	
			Tasa Aprob	Nota Prom	Tasa Aprob	Nota Prom	Tasa Aprob	Nota Prom	Tasa Aprob	Nota Prom	Tasa Aprob	Nota Prom
CAS	ITH370 – ITHN029	SEMINARIO DE TÍTULO – Integrador II: Seminario de grado	100,%	6,2	100,%	5,3	96,4%	5,4	100%	5,8	92%	5,6
VIN	ITH370 – ITHN029	SEMINARIO DE TÍTULO – Integrador II: Seminario de grado	100%	6,3	100,%	6,1	100,%	6,0	96%	5,8	100%	5,9
CAS		PRACTICA PROFESIONAL II - Integrador III: Práctica Administrativa	100%	6,5	100%	6,3	100%	6,3	100%	6,5	95%	6,2
VIN		PRACTICA PROFESIONAL II - Integrador III: Práctica Administrativa	100%	6,4	100%	6,2	100%	6,2	96%	6,1	-	-

Fuente: Anexo 10

Como se explicó previamente los procesos de licenciatura y titulación tienen como requisitos la aprobación de los integradores II y III. Basado a la tabla 23, se muestra una alta tasa de aprobación del 100% de estas actividades y con una nota promedio sobre 5,8. Esto se debe a que ambas actividades integradores cuentan con un acompañamiento por parte del docente y coordinador en el integrador II e integrador III respectivamente.

En cuanto a la validación de la información antes expuesta sobre el proceso de titulación y graduación. Si bien la carrera tiene tasas positivas de aprobación, según la gráfica 8 sobre el 55% de los estudiantes manifiestan conocer el proceso de titulación y graduación. Esto se debe porque la información se entrega con mayor profundidad en el último año de carrera, sin embargo, los últimos dos años durante la bienvenida de los estudiantes se ha incorporado este ítem sobre el proceso de titulación y graduación.

Gráfico 8 Conocimiento proceso de titulación

Conozco el proceso de titulación/graduación del programa



Fuente: Sección C - Estudiantes

En cuanto a los titulados la gráfica 9 muestra que el 61,3% (promedio) de ellos considera expedito y adecuado el proceso de titulación. Como se hizo mención previamente el proceso de titulación está a cargo de un área externa de la escuela. La escuela sin embargo apoya y realiza seguimiento a los estudiantes sobre el proceso de titulación, cuando finalizan la práctica

administrativa y sus notas están ingresadas la escuela notifica vía correo al estudiante que tiene las condiciones para iniciar el proceso y se le entrega las indicaciones correspondientes. En el caso de cualquier problema se deriva a servicios estudiantiles.

Gráfico 9 Validación proceso de titulación

La UNAB contempló un expedito y adecuado proceso de titulación.



Fuente: Sección C - Titulados

4.4.8 Formación continua

La institución y la Facultad han implementado diversas acciones para promover oportunidades de educación continua a sus titulados, que nacen de procesos de retroalimentación que permiten evaluar la pertinencia de la oferta académica, así como la actualización de los perfiles de egreso y planes de estudio de la carrera y programas de continuidad.

La carrera en un trabajo conjunto con la Dirección General de Egresados, Empleabilidad y Redes a través de su programa ALUMNI busca responder a la necesidad de mantener este vínculo sistemático y permanente con sus titulados, reforzando el sentido de pertenencia y apoyando su desarrollo profesional. En esta línea la carrera, apoyada por el programa ALUMNI, cuenta con instancias de capacitación y difusión de programas de educación continua destacándose como principales oportunidades las Jornadas de Actualización de egresados (JAEG), boletines informativos de la Facultad de Economía y Negocios y difusión de los programas de postgrado.

Se debe considerar que todos los egresados de la Universidad Andrés Bello que estén inscritos en la red Alumni, acceden entre un 30% y un 50% de descuento en todos los programas postgrado de la universidad antecedentes que se encuentran en el sitio web de la universidad <https://www.postgradounab.cl/> donde el estudiante puede revisar todas las alternativas que se ofrecen

En cuanto a las principales y más demandadas opciones para los estudiantes de la carrera, se encuentran las siguientes:

- **Programa de Continuidad de Estudios en Ingeniería Comercial**

A partir del año 2009, mediante el D.U. N°1392/2008 se establece un programa especial de continuidad de estudios con la Escuela de Ingeniería Comercial de la Universidad, que permite a los estudiantes egresados de la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería especializarse en el área de Administración o Economía/Finanzas, a través del título profesional de Ingeniero Comercial, en alguna de las menciones que otorga esa Escuela, además de continuar estudios de postgrado en los diversos programas de la misma Facultad de Economía y Negocios y/o programas internacionales de doble titulación

Esta continuidad es para todos aquellos alumnos que estudien en la UNAB una carrera de la Facultad de Economía y Negocios, es decir, Contador Auditor, Ingeniería en Administración de Empresas, Ingeniería en Turismo y Hotelería e Ingeniería en Administración Hotelera Internacional. Una vez titulados o con la carta que emite la escuela de turismo y hotelería donde se indica que el estudiante se encuentra en proceso de titulación, el alumno se matricula a una nivelación, por admisión especial "Continuidad", que dura un semestre llamado Programa de Continuidad de Estudios Ingeniería Comercial para la FEN. Una vez finalizado la nivelación el estudiante debe postular a Ingeniería Comercial para cursar el último año de la carrera.

▪ **Máster Universidad Europea de Canarias, España**

Este Programa de Doble Titulación permite a los alumnos de la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería de UNAB, obtener en forma online o presencial un Máster en Dirección y Gestión Hotelera de la Universidad Europea de Canarias, además del título profesional en UNAB. Por ello, los alumnos que hayan cursado y aprobado satisfactoriamente el séptimo u octavo semestre de su carrera podrán cursar el programa de Máster cuya duración es de 1 año académico.

Las asignaturas cursadas en el programa Máster serán convalidadas en UNAB por las asignaturas del último semestre de la carrera.

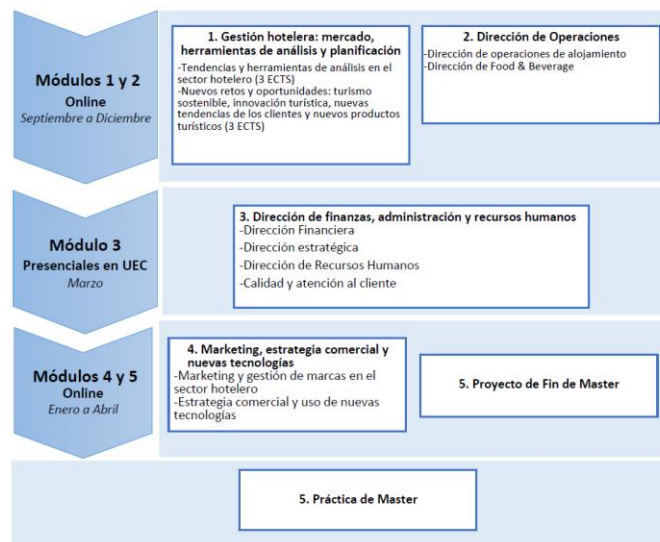
Una vez cumplido con todos los requisitos de aprobación tanto en UEC como en UNAB, los títulos y grados conferidos serán:

- Ingeniería en Turismo y Hotelería
- Máster en Dirección y Gestión Hotelera UEC

Plan de Estudios del programa:

El programa consta de cuatro módulos de modalidad presencial o 100% online los cuales se cursan desde Chile y un módulo que se realiza de forma presencial en la Universidad Europea de Canarias, Tenerife. La Práctica de Máster tiene una duración de al menos 3 meses y puede ser realizada en España o Chile. Los estudiantes deberán señalar, de manera previa al inicio del programa, si desean realizar la Práctica del Máster en Canarias u otra destinación, o bien si realizarán la práctica en Chile.

Figura 15: Plan de Estudios Máster Canarias



Fuente: Dirección Relaciones Internacionales

4.5 Vinculación con el Medio

4.5.5 Políticas y mecanismos de vinculación con el medio de la carrera

La Universidad Andrés Bello reconoce la importancia de la Vinculación con el Medio como una función esencial de la educación superior, expresión sustantiva de su responsabilidad social e integrada transversalmente al conjunto de funciones universitarias. En este sentido, la Institución recoge su importancia al contribuir al desarrollo de las personas, organizaciones, instituciones y territorios del país a través de dos roles fundamentales:

1. Mantener una interacción significativa, permanente y de mutuo beneficio con los principales actores públicos, privados y sociales; de carácter horizontal y bidireccional, en espacios compartidos de su correspondiente entorno local, regional, nacional y/o internacional.
2. Contribuir al sentido, enriquecimiento y retroalimentación de los criterios de calidad y pertinencia de las actividades de docencia e investigación de la Institución, relacionadas a sus respectivos ámbitos disciplinares.

La interacción de la Universidad con el medio social es esencialmente dinámica y flexible, en permanente respuesta y adecuación a los cambios que experimenta el entorno, flexibilidad que representa su mayor potencial de aporte hacia las otras funciones esenciales de la Institución. En concordancia con ello, la Universidad ha definido como aspectos fundantes de su Política de Vinculación con el Medio, los siguientes elementos:

- El establecimiento de un Modelo de Vinculación con el Medio al interior de la UNAB que identifica programas de vinculación, que son implementados por las áreas académicas y administrativas a través de un modelo de gestión para el área.
- Compromiso de las demás funciones esenciales de la UNAB (especialmente docencia e investigación) en la generación de vínculos relevantes con el medio, los cuales son desarrollados a través de los programas del Modelo de Vinculación con el Medio.
- Identificación activa de los actores, organizaciones e instituciones del medio externo relevante con quienes se interactúa.
- Generación de contribuciones significativas, tanto a nivel institucional como en su área de influencia externa.

Los propósitos de la Vinculación con el Medio son:

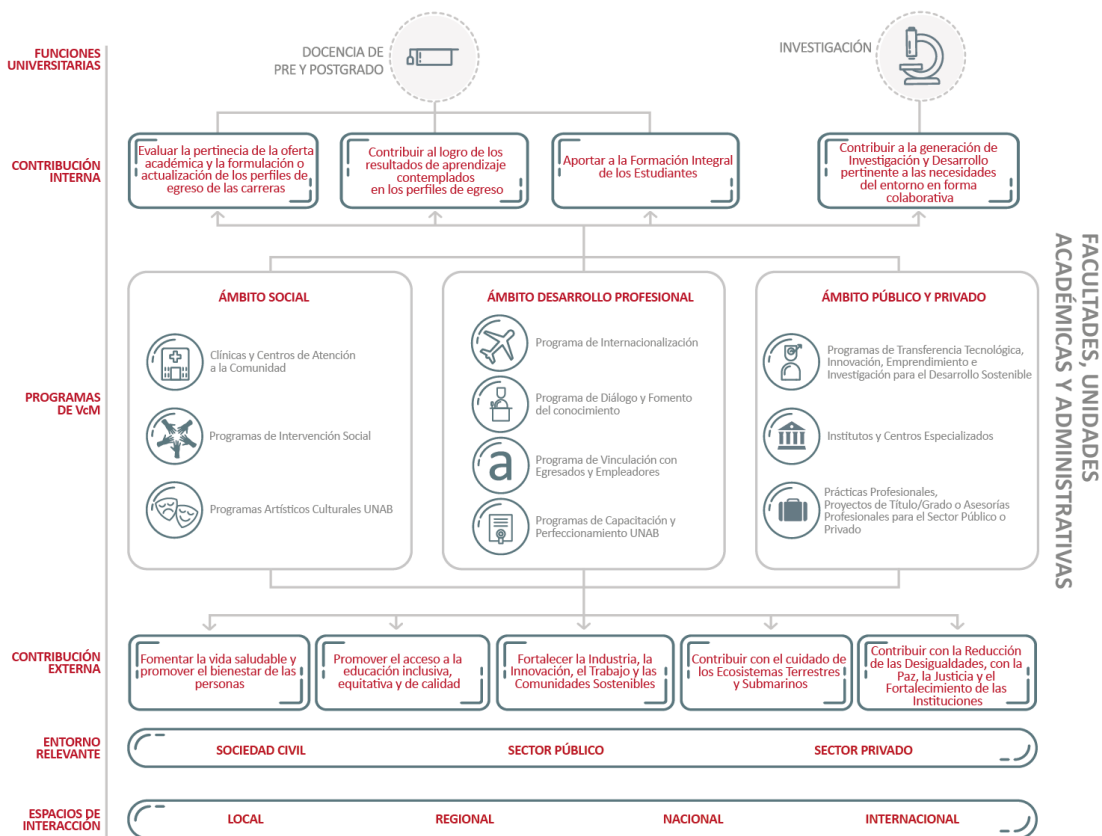
- Asociar el conocimiento y los recursos de la Universidad con los de los sectores sociales, públicos y privados para enriquecer el trabajo académico, la investigación y desarrollo y, la actividad creativa;
- Mejorar el currículo, la enseñanza y el aprendizaje;
- Preparar ciudadanos educados y comprometidos con su entorno;
- Fortalecer los valores democráticos y la responsabilidad cívica abordando las cuestiones sociales más críticas, contribuyendo así, al bien público.

El Modelo Institucional de Vinculación con el Medio de la Universidad es el marco conceptual que orienta el accionar de la Universidad y sus unidades académicas y administrativas para establecer nexos de valor con su entorno y posee las siguientes características:

- Sitúa a la docencia de pre y postgrado y a la investigación como ejes centrales desde dónde se origina y hacia dónde impacta la Vinculación con el Medio que realiza la Universidad.
- Se identifican cuatro tipos de contribuciones internas que buscan nutrir a la docencia de pregrado y postgrado; o a la investigación.
- En un tercer nivel, se identifican los programas por medio de los cuales la Universidad se vincula con el entorno, los cuales se encuentran agrupados por ámbito.
- Se identifican cinco tipos de contribuciones externas a través de las cuales la Institución contribuye al desarrollo sostenible de la región y del país.

Finalmente, se identifica al entorno relevante que se busca impactar a través de los programas de vinculación, considerando para ello, la naturaleza territorial para su concepción y desarrollo.

Figura 16: Modelo institucional vinculación con el medio



Fuente: Dirección General de Vinculación con el Medio

La Universidad Andrés Bello, la Facultad de Economía y Negocios y, a su vez, la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería, siguen el Modelo Institucional de Vinculación con el Medio como un marco conceptual que orienta su accionar para establecer nexos con el entorno, favoreciendo la bidireccionalidad, a fin de que exista reciprocidad en la relación de la Institución con el entorno.

El modelo sitúa a la docencia de pregrado y postgrado y a la investigación como ejes centrales desde donde se promueve el contenido disciplinar y se difunde el conocimiento. Por otro lado, considera también los instrumentos por medio de los cuales la Universidad se vincula con el entorno.

La carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería genera los espacios necesarios para pensar y reorganizar las tradicionales formas de transmitir conocimiento y de relacionarse con los entornos relevantes. Este nuevo contexto implica establecer un diálogo enriquecedor entre Universidad, carrera y comunidad en general desde una lógica bidireccional, de intercambios recíprocos, innovaciones compartidas, atendiendo principalmente a los requerimientos del entorno, en respuesta a las necesidades nacionales, regionales y locales.

4.5.6 Actividades de vinculación con el medio

En concordancia con los objetivos establecidos por la institución para la VcM y con lo declarado por la Facultad de Economía y Negocios, la Escuela de Turismo y Hotelería, en forma conjunta por medio de sus dos carreras, fomenta la participación e incorporación de sus estudiantes y docentes en actividades de carácter nacional e internacional que se vinculen con el medio profesional tales como foros, asistencia y ponencia en congresos. En relación con esto último, es importante señalar que la Escuela ha participado los últimos 7 años en el Congreso anual de la Confederación Panamericana de Escuelas de Hotelería, Gastronomía

y Turismo (Conpeht) de manera activa con estudiantes y docentes que han conformado una delegación para representar a Chile y nuestra universidad. El congreso además de charlas, seminarios con expositores internacionales de diversos países y abordando temas contingentes en el rubro turístico; también estudiantes y docentes, pueden participar en un curso de metodología de la Investigación, presentar investigaciones en el Congreso de Investigación Turística que se realiza paralelamente para estudiantes y docentes, participar en actividades sociales y representar al país con su gastronomía, bailes típicos e información turística.

Junto con lo anterior en el 2017 la Escuela de Turismo y Hotelería gana el financiamiento por parte de CORFO para crear el Centro Tecnológico del Turismo convirtiéndose en uno de los 13 centros de extensionismo tecnológicos a nivel nacional, el nuestro fue especializado en turismo, cuyo objetivo fue asesorar a las MiPymes turísticas en su proceso de digitalización, a través de la adopción de tecnología e innovación, la absorción de conocimientos y la vinculación con el ecosistema de emprendimiento local, con el fin de optimizar la productividad y la eficiencia del negocio, y mejorar la relación con el cliente y con la comunidad.

Para ello, se realizaron diagnósticos tecnológicos personalizados para conocer el grado de madurez digital de la empresa en cuatro ámbitos (gestión operativa, comercialización y marketing, experiencia de cliente y sustentabilidad ambiental), y definir una serie de recomendaciones acerca de las tecnologías que podrían ayudar a la empresa a incrementar sus ingresos, reducir sus costos, disminuir tiempos de operación y generar nuevos productos y servicios. Posteriormente, se acompañaba a las empresas para entender e incorporar la tecnología más adecuada a sus características, junto con una serie de capacitaciones en competencias digitales y en el uso de las tecnologías digitales aplicadas al turismo.

En los 3 años de operación, se asesoró en las regiones de Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana y O'Higgins a más de 350 empresas, ofreciendo más de 530 asistencias técnicas, y realizando más de 70 seminarios, workshops y talleres prácticos a más de 950 participantes.

Adicionalmente, en el período de análisis, a través de un financiamiento del programa Transforma Turismo-Corfo, se elaboró en el 2017 el Índice de Competitividad de Destinos Turísticos, (<https://icdtchile.unab.cl>) utilizando la misma metodología del Índice de Competitividad Turística Regional de Chile, (<https://ictchile.unab.cl>) que se elaboró en el año 2013 mediante el financiamiento obtenido también en un concurso público de Innova Corfo, y que sus resultados han sido actualizados hasta la fecha por nuestra escuela. Estos índices miden los niveles de competitividad turística de destinos y regiones de Chile, considerando un conjunto de variables en base a modelo matemático de análisis factorial.

A) Programas de Vinculación con egresados y empleadores organizado por Alumni

Otro aspecto para destacar son los Programas de Vinculación con egresados y empleadores organizado por Alumni, esto ha sido fundamental para cumplir y realizar seguimiento a egresados y empleadores de la carrera.

Este programa presenta tres focos principales:

Foco empleabilidad:

- Programa de empleabilidad (taller para preparar a estudiantes y egresados para ingresar al mercado laboral)
- Charlas o actividades con empleadores u organizaciones que analicen el estado de la empleabilidad de la carrera y oportunidades para el desarrollo profesional de los estudiantes y exalumnos.
- Gestionar durante todo el año, la relación con empleadores para tener ofertas laborales para estudiantes y egresados en el portal de empleos institucional.
- Feria de Empleos por Sede (para búsqueda de prácticas profesionales o trabajos).

Foco Fidelización:

- Bienvenidas a nuevos alumnos: Charla de un egresado a estudiantes de primer año.
- Charlas de egresados para estudiantes (distintas a las bienvenidas).
- Jornada de actualización: Charla desarrollada por la carrera/programa o el área de desarrollo profesional a los exalumnos, con el objetivo de mantener un estrecho vínculo de la Institución/Carrera con la Comunidad de Egresados UNAB y mantener así, sus conocimientos disciplinares actualizados.
- Encuentros de Networking: charlas de interés para los egresados que promueven la generación de redes de

contacto entre los asistentes al evento (por ejemplo, entre egresados, empleadores y/o comunidad UNAB). Organiza principalmente la Dirección de Egresados en conjunto con una o más carreras.

- Premios Alumni UNAB (más información <http://premiosalumni.unab.cl>)

Foco Retroalimentación:

- Consejo de titulados (Grupo Focal con titulados para discutir aspectos propios del desarrollo de las carreras. Estamos trabajando con los estándares que la VRAC nos ha indicado para estas materias).
- Consejo de empleadores (Grupo Focal con empleadores para discutir aspectos del ejercicio profesional de los egresados. Estamos trabajando con los estándares que la VRAC nos ha indicado para estas materias).
- Presentación y discusión de los resultados del estudio de empleabilidad institucional que se realiza anualmente (espacio en donde Alumni UNAB visita a cada carrera para presentar el estado de la empleabilidad de los egresados y discutir las acciones que se tomarán a futuro).
- Desarrollo de campañas conjuntas para actualizar la base de datos de exalumnos de las carreras (foco en titulados o graduados de los últimos 5 años).

B) Prácticas profesionales:

La práctica es un espacio que permite al estudiante vincular e interactuar con el entorno para discernir sobre su futuro y sus preferencias laborales, así como, afinar destrezas, habilidades y competencias para el ejercicio de su profesión. Las prácticas profesionales corresponden al integrador I (4° semestre) y el integrador III (8° semestre).

Cabe destacar que el proceso de práctica, convenios y actividades relacionadas a este tema se realiza a nivel Escuela de Turismo y Hotelería.

- Esto significa que el coordinador de prácticas procede para las dos carreras que pertenecen a la escuela, la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería e Ingeniería en Turismo y Hotelería, por esta razón los datos presentados a continuación son los mismos para ambas carreras.
- Por lo tanto, las empresas, convenios y actividades de sociabilización con empleadores aplican para las dos carreras.

Tabla 22: Prácticas que incluye el plan de estudio y beneficiarios

Práctica	Semestre / nivel	Beneficiarios estudiantes 2018-2021	Beneficiarios empresas 2018-2021
ITHN013 Integrador I: Práctica Operativa	4to Semestre	190	119
ITHN030 Integrador III: Práctica Administrativa	Al finalizar el 8vo Semestre		

Fuente: Comité de autoevaluación

Gracias al Programa de Prácticas Operativas y Administrativas contemplados en la carrera, las instituciones del rubro reciben a estudiantes con conocimientos e ideas nuevas e innovadoras, lo que constituye un aporte para la propia industria, en aspectos como la elaboración de diagnósticos internos, la mejora en las gestiones de las organizaciones del rubro, y la coordinación y planificación de los diferentes servicios que prestan las empresas a sus visitantes o clientes.

Durante esta instancia, los estudiantes deben adaptar sus conocimientos, habilidades y competencias de acuerdo con la situación específica a la que deben hacer frente y, de esta manera, contribuir en los procesos de desarrollo y gestión de proyectos o en la resolución de problemas de empresas o instituciones, públicas o privadas, relacionadas a la producción y distribución de servicios turísticos y de hospitalidad. Entre las empresas beneficiadas destacan principalmente los hoteles, restaurantes, líneas aéreas, cruceros, agencias de viajes, tours operadores, entre otros.

Los impactos del programa dicen relación con mejoras en la gestión interna de las empresas, donde los estudiantes realizaron su práctica con iniciativas innovadoras y actualizadas en el ámbito del turismo, y la contribución al desarrollo de sistemas de gestión en modelos de negocios del mercado turístico. Los efectos de la intervención están dados principalmente por el cambio en la

gestión de los centros hoteleros, que le permiten un crecimiento a largo plazo, gracias a las herramientas de gestión que entregan los alumnos.

Tabla 23 Instituciones donde se efectúan los distintos tipos de prácticas de la carrera

TIPO DE PRÁCTICA	INSTITUCIÓN
Integrador I Práctica Operativa	Iberoestar Playa del Carmen
Integrador I Práctica Operativa	Ecohotel Talca
Integrador I Práctica Operativa	Hotel Ritz Carlton
Integrador I Práctica Operativa	Nexus Mobility
Integrador I Práctica Operativa	Huilo-Huilo
Integrador I Práctica Operativa	Hotel W
Integrador I Práctica Operativa	The Singular Patagonia
Integrador I Práctica Operativa	Loberías del Sur
Integrador I Práctica Operativa	Terrado Concepción
Integrador I Práctica Operativa	Hotel Courtyard
Integrador I Práctica Operativa	Leonera Hotel Spa
Integrador I Práctica Operativa	Hotel Marriott
Integrador I Práctica Operativa	Hoteles Australis
Integrador I Práctica Operativa	Nexus Mobility
Integrador I Práctica Operativa	Enjoy Pucón
Integrador I Práctica Operativa	Hotel Boutique Casa de Todos
Integrador I Práctica Operativa	Spa Icon Hotell
Integrador I Práctica Operativa	Hotel Sheraton Santiago
Integrador I Práctica Operativa	Hotel Santiago Mandarin
Integrador I Práctica Operativa	Hotel Noi Patagonia
Integrador I Práctica Operativa	Hotel Cumbres
Integrador I Práctica Operativa	Hotel Plaza San Francisco
Integrador I Práctica Operativa	Turismo Barros SPA
Integrador I Práctica Operativa	Hotel Awa Puerto Varas
Integrador I Práctica Operativa	Latam Airlines
Integrador I Práctica Operativa	Aavv Masai Travel
Integrador I Práctica Operativa	ADS mundo turismo Receptivo Spa.
Integrador I Práctica Operativa	Air France
Integrador I Práctica Operativa	Andacor. Parque Farellones
Integrador I Práctica Operativa	Bluebayresorts Mexico
Integrador I Práctica Operativa	Bruna Pizza y Pasta
Integrador I Práctica Operativa	Cabañas Antucalhue
Integrador I Práctica Operativa	Casas del Bosque
Integrador I Práctica Operativa	Courtyard
Integrador I Práctica Operativa	Crea Viajes y Turismo
Integrador I Práctica Operativa	Ecohotel Talca
Integrador I Práctica Operativa	El Pangué (Carretera Austral)
Integrador I Práctica Operativa	Enjoy Pucon
Integrador I Práctica Operativa	Estancia 440 (Puerto Varas)

Integrador I Práctica Operativa	Explora Chile
Integrador I Práctica Operativa	Fundo San Pablo
Integrador I Práctica Operativa	Gala Hotel & Centro de Eventos
Integrador I Práctica Operativa	Galápagos Dreams
Integrador I Práctica Operativa	Gerente Corporación de Turismo Valparaíso
Integrador I Práctica Operativa	Hangaroa
Integrador I Práctica Operativa	Holiday Inn Express Santiago
Integrador I Práctica Operativa	Hostal Don Juan
Integrador I Práctica Operativa	Hostal Flamingo
Integrador I Práctica Operativa	Hotel Alaia (Pichilemu)
Integrador I Práctica Operativa	Hotel Alto Atacama
Integrador I Práctica Operativa	Hotel AWA
Integrador I Práctica Operativa	Hotel Bosques de Reñaca
Integrador I Práctica Operativa	Hotel Boutique Acontraluz
Integrador I Práctica Operativa	Hotel Casa de la Oma
Integrador III Práctica Administrativa	Hotel Courtyard
Integrador III Práctica Administrativa	Hotel Cumbres
Integrador III Práctica Administrativa	Hotel Termas El Corazón Spa
Integrador III Práctica Administrativa	Hotel Enjoy
Integrador III Práctica Administrativa	Hotel Hyatt Place
Integrador III Práctica Administrativa	Hotel ICON
Integrador III Práctica Administrativa	Hotel Manior Atkinson
Integrador III Práctica Administrativa	Hotel Marriott
Integrador III Práctica Administrativa	Hotel Paradise Pucón
Integrador III Práctica Administrativa	Hotel Quilquico
Integrador III Práctica Administrativa	Hotel Radisson Aqua
Integrador III Práctica Administrativa	Hotel Santiago Mandarin
Integrador III Práctica Administrativa	Hotel Sheraton Santiago
Integrador III Práctica Administrativa	Hotel Stella
Integrador III Práctica Administrativa	Hotel Termas de Socos
Integrador III Práctica Administrativa	Hotel Vinya Vik
Integrador III Práctica Administrativa	Hotel Viña Casa Silva
Integrador III Práctica Administrativa	Hotel W
Integrador III Práctica Administrativa	Hotelería Patagonia
Integrador III Práctica Administrativa	Hotelería Tabancura
Integrador III Práctica Administrativa	Hotelería y Turismo Ecolodge Ltda.
Integrador III Práctica Administrativa	Hoteles Noi
Integrador III Práctica Administrativa	Kayak sin Fronteras
Integrador III Práctica Administrativa	Kirkwood Mountain Resort
Integrador III Práctica Administrativa	Latitud 90
Integrador III Práctica Administrativa	Leonera Hotel Spa
Integrador III Práctica Administrativa	Loberías del sur

Integrador III Práctica Administrativa	Loberías del Sur
Integrador III Práctica Administrativa	Marina del rey
Integrador III Práctica Administrativa	Monkey Trip Expediciones
Integrador III Práctica Administrativa	Municipalidad Concón
Integrador III Práctica Administrativa	Municipalidad de Huasco
Integrador III Práctica Administrativa	Municipalidad de Linares
Integrador III Práctica Administrativa	Municipalidad Viña
Integrador III Práctica Administrativa	Natexplora Desarrollo Turístico
Integrador III Práctica Administrativa	Oceanic Viña del Mar
Integrador III Práctica Administrativa	Ocio Territorial Hotel
Integrador III Práctica Administrativa	Pampa Lodge (Torres del Paine)
Integrador III Práctica Administrativa	Park Plaza A.H
Integrador III Práctica Administrativa	Plaza San Francisco
Integrador III Práctica Administrativa	Promociones Turísticas
Integrador III Práctica Administrativa	Pucón 540°
Integrador III Práctica Administrativa	Restaurant Rio Pingo Lago Gray
Integrador III Práctica Administrativa	Salzburg Hotel
Integrador III Práctica Administrativa	SERNATUR (RM)
Integrador III Práctica Administrativa	SERNATUR (VI)
Integrador III Práctica Administrativa	SERNATUR (XV)
Integrador III Práctica Administrativa	Sheraton Miramar
Integrador III Práctica Administrativa	Sur Expediciones
Integrador III Práctica Administrativa	Surf Lodge Punta de Lobos
Integrador III Práctica Administrativa	Termas de Colina
Integrador III Práctica Administrativa	Terrado Concepción
Integrador III Práctica Administrativa	The Singular Patagonia
Integrador III Práctica Administrativa	Tierra Hoteles
Integrador III Práctica Administrativa	Transoceánica
Integrador III Práctica Administrativa	Turavion
Integrador III Práctica Administrativa	Turismo Barros SPA
Integrador III Práctica Administrativa	Turismo Hielos Patagónicos
Integrador III Práctica Administrativa	Viajes Falabella
Integrador III Práctica Administrativa	Viajes Noyer

Fuente: comité de autoevaluación

C) actividades de extensión académica

En la siguiente tabla se presenta las actividades de extensión académica

Tabla 24 Actividades de Extensión Académica y comunidades escolares

AÑO	MES	ACTIVIDAD	OBJETIVO	N° PARTICIPANTES	CONTRIBUCIÓN ACTIVIDAD CON ASIGNATURAS
2017 al 2021	Octubre	Participación en el congreso institucional anual de CONPEHT, y en el congreso de investigación	Involucrar estudiantes y docentes a realidades de otras institucionales educacionales sobre el turismo, gastronomía y turismo	15	Introducción al turismo Geografía turística Destinos turísticos Investigación de mercado Marketing turístico Gestión de eventos Planificación y turismo sustentable
2020	Octubre	Participación en el I Foro Estudiantil de CONPEHT – Los Objetivos para el Desarrollo Sostenible y como el turismo pueden intervenir en alcanzar estos objetivos mundiales.	Integrar a los estudiantes y docentes en el pensamiento analítico en cuanto a temas relevantes del rubro	2	Introducción al turismo Geografía turística Destinos turísticos Investigación de mercado Marketing turístico Gestión de eventos Planificación y turismo sustentable
2021	Octubre	Participación en el II Foro Estudiantil de CONPEHT – Los Objetivos para el Desarrollo Sostenible y como el turismo pueden intervenir en alcanzar estos objetivos mundiales.	Integrar a los estudiantes y docentes en el pensamiento analítico en cuanto a temas relevantes del rubro	1	Introducción al turismo Geografía turística Destinos turísticos Investigación de mercado Marketing turístico Gestión de eventos Planificación y turismo sustentable
2017 - 2021	Anual	Miembro de la Mesa de Capital Humano Servicio Nacional del Turismo Santiago y Viña del Mar	Conocer la realidad del rubro en diferentes ítems. Como en el mundo empresarial, instituto público y privados, en la academia, entre otros.	2	Introducción al turismo Geografía turística Destinos turísticos Investigación de mercado Marketing turístico Gestión de eventos Planificación y turismo sustentable
2017- 2021	Anual	Participación en el comité ejecutivo de Transforma Turismo (Programa Corfo)	Participar en los modelos metodológicos y herramientas para las decisiones turísticas públicas y privadas.	1	No aplica
2017- 2021	Anual	Participación en el Directorio de la Sociedad de Investigadores en Turismo de Chile (SOCIETUR), y en su congreso anual	Realizar investigaciones pertinentes en el área de la economía y su impacto en el turismo	1	No aplica
2020-2021	Anual	Participación en el Foro Nacional de Turismo	Participar en los contenidos para la nueva constitución	1	No aplica
2018	Anual	Participación en el seminario sobre transformación digital del	Conocer la realidad digital y tecnológica e implementación en empresas turísticas	2	Investigación de mercado Informática aplicada Transformación digital

		turismo en la Feria Internacional de Turismo de Madrid (FITUR)			
2018	Septiembre	Foro de las Tecnología y el Turismo en conjunto a CETUR	Entregar información sobre la implementación de tecnología en el rubro turístico	3	Investigación de mercado Informática aplicada Transformación digital
2018- 2020	Anual	Centro Tecnológico del Turismo (CETUR):	Asesorar a pymes turísticas la implementación de tecnología en los servicios turísticos	4	Investigación de mercado Informática aplicada Transformación digital

Fuente: Comité Autoevaluación

Convenios, acuerdos y alianzas.

La carrera cuenta también con convenios, acuerdos y alianzas de colaboración para que los alumnos realicen su Prácticas Profesionales. Las actividades desarrolladas en empresas turísticas u hoteleras constituyen un instrumento formativo que permite plasmar los principios pedagógicos del Modelo Educativo Institucional en los planes de estudio de las carreras, atendiendo las necesidades del rubro y contribuyendo al logro de los resultados de aprendizaje de los estudiantes. En primer lugar, favorecen un traspaso progresivo del control en el aprendizaje hacia los estudiantes, porque constituyen un instrumento donde con apoyo, supervisión y retroalimentación de un académico, los estudiantes comienzan a poner en práctica, en contextos reales de desempeño profesional, lo que han aprendido en cursos anteriores. De esta forma, se los prepara para que posteriormente puedan desarrollar estas acciones de manera autónoma. En segundo lugar, constituyen espacios donde académicos y estudiantes construyen, de manera conjunta, significados compartidos respecto de cada situación particular con las que se enfrentan, contextualizando los conocimientos teóricos y metodológicos a situaciones concretas.

Tabla 25 Convenios vigentes de la Carrera

INSTITUCIÓN	BENEFICIOS UNAB	BENEFICIOS INSTITUCION
Convenio Iberostar Yucatán México	Prácticas profesionales	Apoyo operacional y administrativo en los servicios turísticos y hoteleros
Convenio Nexus Firmado	Prácticas profesionales	Apoyo operacional y administrativo en los servicios turísticos y hoteleros
Acuerdo de colaboración LATA	Prácticas profesionales	Apoyo operacional y administrativo en los servicios turísticos y hoteleros
Acuerdo de colaboración Viña Concha y Toro	Prácticas profesionales	Apoyo operacional y administrativo en los servicios turísticos y hoteleros
Alianza Hotel Angaroa Rapa Nui	Prácticas profesionales	Apoyo operacional y administrativo en los servicios turísticos y hoteleros
Alianza Ritz Carlton	Prácticas profesionales	Apoyo operacional y administrativo en los servicios turísticos y hoteleros
Instituto Tecnológico Hotelero	Asesoría empresas turísticas	Apoyo operacional y administrativo en los servicios turísticos y hoteleros
Universidad Europea de Canarias	Formación continua	Apoyo operacional y administrativo en los servicios turísticos y hoteleros
Servicio Nacional de Turismo	Investigación	Apoyo operacional y administrativo en los servicios turísticos y hoteleros
Microsoft (a través de la facultad)	Formación continua	Apoyo operacional y administrativo en los servicios turísticos y hoteleros

Fuente: Comité Autoevaluación

D) Internacionalización

La Universidad Andrés Bello cuenta con un plan de internacionalización que permite mantener contactos con instituciones de Educación Superior extranjeras y con diversos organismos internacionales, con el objetivo de facilitar y promover el intercambio, la investigación y la multiculturalidad de alumnos, docentes y funcionarios UNAB. Para mantener relaciones sustentables con entidades de educación superior extranjeras, la Dirección de Relaciones Internacionales de la U. Andrés Bello mantiene 180

convenios vigentes con 132 Universidades e instituciones extranjeras, en 28 países del mundo.

La carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería tiene vigente el convenio con la universidad europea de canarias descrito anteriormente. De acuerdo con esta internalización que permite que los estudiantes finalicen su formación académica con un título profesional de la UNAB y un máster de la universidad europea de canarias.

Tabla 26 Estudiantes de la carrera que han realizado el Máster en Dirección y Gestión Hotelera Universidad Europea de Canarias, España.

PROGRAMA	2018	2019	2020	2021	Total general
Máster en Dirección y Gestión Hotelera Universidad Europea de Canarias, España.	10	4	4	5	23

Fuente: Comité de Autoevaluación

Otro aspecto para destacar es el número de estudiantes de salen a realizar algún programa en el extranjero, estas instancias son muy valoradas por los estudiantes y son en algunos casos los motivos para matricularse a la carrera.

En la siguiente tabla se presenta la nómina de estudiantes que han realizado algún programa de internacionalización en los periodos 2017 – 2021.

Tabla 27 Nómina de estudiantes que han salido a cursar estudios al extranjero

Año	Sem	Campus	Tipo de Programa	Programa
2017	Primer semestre	Casona	Intercambio	Prácticas Internacionales
2017	Segundo semestre	Viña del Mar	Práctica por agencia	USAC Program
2017	Segundo semestre	Viña del Mar	Práctica por agencia	Curso corto virtual: Monterrey-Turismo Internacional
2017	Primer semestre	Casona	USAC Program	Curso corto virtual: Monterrey-Turismo Internacional
2017	Segundo semestre	Casona	Congreso	Congreso CONPEHT Colombia 2017
2017	Segundo semestre	Casona	Congreso	CC MSU Innovation Jul 17
2017	Segundo semestre	Casona	Congreso	CC MSU ELI (4 Weeks)
2017	Primer semestre	Casona	Curso Corto	DT Universidad Europea Canarias
2017	Primer semestre	Casona	Curso Corto	DT Universidad Europea Canarias
2017	Segundo semestre	Viña del Mar	Doble Título	Blue Mountains International Hotel Management School (BMIHMS)
2017	Primer semestre	Viña del Mar	Doble Título	Blue Mountains International Hotel Management School (BMIHMS)
2018	Segundo semestre	Viña del Mar	Intercambio	Intercambio
2018	Primer semestre	Viña del Mar	Intercambio	Intercambio
2018	Primer semestre	Viña del Mar	Intercambio	Prácticas Internacionales
2018	Segundo semestre	Casona	Práctica por agencia	Workuse
2018	Segundo semestre	Casona	Congreso	Confederación Panamericana de Escuela de Hotelería, Gastronomía y Turismo (CONPHT)
2018	Segundo semestre	Casona	Congreso	English Immersion Program MSU 2018
2018	Primer semestre	Casona	Curso Inglés	Congreso CONPEHT Colombia 2017

2018	Primer semestre	Viña del Mar	Doble Título	DT Universidad Europea Canarias
2018	Segundo semestre	Casona	Doble Título	DT Universidad Europea Canarias
2018	Segundo semestre	Viña del Mar	Doble Título	DT Universidad Europea Canarias
2018	Segundo semestre	Casona	Doble Título	DT Universidad Europea Canarias
2018	Segundo semestre	Casona	Doble Título	DT Blue Mountain
2019	Segundo semestre	Casona	Intercambio	INTERCAMBIO
2019	Segundo semestre	Casona	Intercambio	Intercambio
2019	Segundo semestre	Casona	Práctica por agencia	Prácticas Internacionales
2019	Segundo semestre	Viña del Mar	Práctica por agencia	Prácticas Internacionales
2019	Segundo semestre	Viña del Mar	Práctica por agencia	WORKUSE
2019	Segundo semestre	Viña del Mar	Práctica por agencia	Workuse
2019	Segundo semestre	Casona	Curso Corto	Congreso Conpeht
2019	Segundo semestre	Casona	Curso Corto	Economía Circular
2019	Segundo semestre	Casona	Curso Corto	GENERAL ENGLISH
2019	Segundo semestre	Casona	Curso Corto	Confederación Panamericana de Escuela de Hotelería, Gastronomía y Turismo (CONPHT)
2019	Primer semestre	Casona	Curso Inglés	Confederación Panamericana de Escuela de Hotelería, Gastronomía y Turismo (CONPHT)
2019	Segundo semestre	Viña del Mar	Doble Título	DT Universidad Europea Canarias
2019	Primer semestre	Viña del Mar	Doble Título	DT Universidad Europea Canarias
2019	Primer semestre	Casona	Doble Título	DT Blue Mountain
2019	Primer semestre	Casona	Doble Título	DT Universidad Europea Canarias
2020	Primer semestre	Casona	Intercambio	INTERCAMBIO
2020	Primer semestre	Casona	Práctica por agencia	Prácticas Internacionales
2020	Primer semestre	Viña del Mar	Práctica por agencia	Prácticas Internacionales
2020	Segundo semestre	República	Curso Corto	Curso corto virtual: Monterrey-Turismo Internacional
2020	Segundo semestre	República	Curso Corto	Congreso Conpeht
2020	Primer semestre	Viña del Mar	Doble Título	DT Universidad Europea Canarias
2021	Segundo semestre	Casona	Doble Título	DT Universidad Europea Canarias

Fuente: Relaciones Internacionales

Como la salida de estudiantes al extranjero la carrera también ha sido atractiva para que estudiantes de fuera realicen programa de intercambios en nuestra institución. En la tabla 28 se entrega la nómina de estudiantes extranjeros cursando estudios en Chile en el periodo 2017 – 2021.

Tabla 28 - Nómina de estudiantes que han venido a cursar estudios a Chile

Año	Sem	Campus	Programa	Universidad de Origen	País
2017	20	Viña del Mar	Intercambio 1 Semestre	Cologne Business School	Alemania
2017	10	Casona	Intercambio	Centro Universitário IBMR	Brasil
2017	10	Casona	Intercambio	Senac	Brasil
2017	10	Casona	Intercambio	Haaga-Helia University of Applied Sciences	Finlandia
2017	20	Casona	Visita Académica FMU	Faculdades Metropolitanas Unidas (FMU)	Brasil
2017	20	Casona	Visita Académica FMU	Faculdades Metropolitanas Unidas (FMU)	Brasil
2017	20	Casona	Visita Académica FMU	Faculdades Metropolitanas Unidas (FMU)	Brasil
2017	20	Casona	Visita Académica FMU	Faculdades Metropolitanas Unidas (FMU)	Brasil
2018	10	Casona	Intercambio 1 Semestre	Haaga-Helia University of Applied Sciences	Finlandia
2018	10	Casona	Intercambio 1 Semestre	Corporación Unificada Nacional de Educación Superior - CUN	Colombia
2018	10	Casona	Intercambio 1 Semestre	NEOMA Business School	Francia
2018	20	Casona	INTERCAMBIO SEGUNDO SEMESTRE 2018 SEDE SANTIAGO	Universidade Anhembí Morumbi (UAM)	Brasil
2018	20	Casona	INTERCAMBIO SEGUNDO SEMESTRE 2018 SEDE SANTIAGO	Universidade Anhembí Morumbi (UAM)	Brasil
2018	10	Casona	Intercambio 1 Semestre	Universidad Privada del Norte (UPN)	Perú
2018	20	Casona	INTERCAMBIO SEGUNDO SEMESTRE 2018 SEDE SANTIAGO	Universidade Anhembí Morumbi (UAM)	Brasil
2018	10	Casona	Intercambio 1 Semestre	Corporación Unificada Nacional de Educación Superior - CUN	Colombia
2019	20	Casona	INTERCAMBIO PRIMER SEMESTRE 2019 SEDE SANTIAGO	Corporación Unificada Nacional de Educación Superior - CUN	Colombia
2019	20	Casona	Intercambio Segundo Semestre 2019 Sede Santiago	Universidade Anhembí Morumbi (UAM)	Brasil
2019	20	Casona	Intercambio Segundo Semestre 2019 Sede Santiago	KEDGE Business School	Francia
2019	10	Casona	INTERCAMBIO PRIMER SEMESTRE 2019 SEDE SANTIAGO	Escuela Bancaria Y Comercial	México
2019	10	Casona	INTERCAMBIO PRIMER SEMESTRE 2019 SEDE SANTIAGO	Corporación Unificada Nacional de Educación Superior - CUN	Colombia
2019	10	Casona	INTERCAMBIO PRIMER SEMESTRE 2019 SEDE SANTIAGO	Corporación Unificada Nacional de Educación Superior - CUN	Colombia
2019	10	Casona	INTERCAMBIO PRIMER SEMESTRE 2019 SEDE SANTIAGO	Universidade Europeia	Portugal
2019	10	Casona	INTERCAMBIO PRIMER SEMESTRE 2019 SEDE SANTIAGO	Centro Universitário Senac	Brasil
2019	10	Casona	INTERCAMBIO PRIMER SEMESTRE 2019 SEDE SANTIAGO	Universidade Europeia	Portugal
2019	10	Casona	INTERCAMBIO PRIMER SEMESTRE 2019 SEDE SANTIAGO	Universidade Europeia	Portugal
2020	10	Casona	INTERCAMBIO PRIMER SEMESTRE 2020 SEDE SANTIAGO	Corporación Unificada Nacional de Educación Superior - CUN	Colombia

2020	10	Casona	INTERCAMBIO PRIMER SEMESTRE 2020 SEDE SANTIAGO	Universidad Simón Bolívar	Colombia
2020	10	Casona	Intercambio Primer Semestre	KEDGE Business School	Francia
2020	10	Casona	Intercambio Primer Semestre	Universidad Santo Tomás	Colombia
2020	10	Casona	Intercambio Primer Semestre	KEDGE Business School	Francia
2021	10	Viña del Mar	Intercambio Virtual	Universidad San Ignacio de Loyola	Perú

Fuente: Relaciones Internacionales

Junto al máster en canarias y la segunda actividad con mayor difusión por parte de la escuela es el congreso de CONPEHT. El congreso se realiza el mes de octubre de cada año donde se abordan diferentes temáticas del rubro turísticos, desde el 2014 la escuela comenzó a realizar una difusión por todos los cursos entregando toda la información correspondiente al tema, tarifas y condiciones para formar parte de la delegación.

Esta actividad se ha convertido en un efectivo método que complementa la parte teórica, los estudiantes no sólo aprenden nuevos conocimientos, también conocen realidades de los diferentes países miembros de la confederación, generan redes con estudiantes, conocen alianzas para posibles prácticas en el extranjero. Además de vivir la experiencia de participar en un evento de gran convocatoria de estudiantes, académicos, empresarios, expertos en las diferentes instancias organizadas.

Tabla 29 Registro de Estudiantes – Asistente Congreso Conpeht

AÑO	PAIS SEDE	Nº ESTUDIANTE	Nº DOCENTES
2014	PERU	4	3
2015	MEXICO	5	3
2016	CUBA	6	4
2017	COLOMBIA	7	3
2018	BOLIVIA	9	2
2019	REPUBLICA DOMINICANA	12	1
2021	México (Virtual)	7	8

Fuente: Comité de Autoevaluación

En relación con las actividades de extensión académica principalmente con empleadores y titulados se presenta a continuación un listado periodo 2017 – 2020. Estos antecedentes se encuentran a nivel de Escuela, son actividades que se realizan en conjunto para las dos carreras antes mencionadas.

Tabla 30 Actividades de Extensión Académica

Nombre	Año	Descripción	Impacto Interno	Impacto Externo
Actividad de Fidelización: Turismo Post Pandemia: desafíos Para un Nuevo Escenario	2020	Entregar a los exalumnos un valor añadido u actualización de conocimientos incluso una vez finalizados sus estudios en la universidad.	Aportar a la Formación Integral de los Estudiantes	Promover el acceso a la educación inclusiva, equitativa y de calidad
Consejo Empleadores Escuela Turismo y Hotelería - Viña del Mar	2020	Reunión de retroalimentación de Empleadores y Académicos	Evaluar la pertinencia de la oferta académica y la formulación o actualización de los perfiles de egreso	Promover el acceso a la educación inclusiva, equitativa y de calidad

Consejo de Empleadores Online Escuela de Turismo y Hotelería	2020	Reunión de Empleadores vinculados a la Carrera y Académicos UNAB, donde se profundiza acerca de las características y perfil de los egresados en el mundo laboral, el posicionamiento de la UNAB frente a otras instituciones de educación superior, la calidad del vínculo con los empleadores, la situación laboral actual de la carrera, la pertinencia del plan de estudios, entre otros.	Evaluar la pertinencia de la oferta académica y la formulación o actualización de los perfiles de egreso	Promover el acceso a la educación inclusiva, equitativa y de calidad
Practica Operativa	2020	25 estudiantes han realizado sus prácticas Operativas en 25 empresas Turísticas	Contribuir al logro de los resultados de aprendizaje contemplados en los perfiles de egreso	Promover el acceso a la educación inclusiva, equitativa y de calidad
Ruta de Trabajo Turismo Mesa técnica Turismo Viña del Mar	2020	Trabajo en hoja de ruta para el apoyo de la Digitalización de las Pymes de Turismo de la Comuna de Viña del mar	Contribuir a la generación de Investigación y Desarrollo pertinente a las necesidades del entorno en forma colaborativa	Fortalecer la Industria, la Innovación, el Trabajo y las Comunidades Sostenibles
Bienvenida Alumnos Nuevos 2020	2020	Video Conferencia con Estudiantes nuevos	Evaluar la pertinencia de la oferta académica y la formulación o actualización de los perfiles de egreso	Promover el acceso a la educación inclusiva, equitativa y de calidad
Consejo de Egresados	2020	Consejo Egresados	Evaluar la pertinencia de la oferta académica y la formulación o actualización de los perfiles de egreso	Promover el acceso a la educación inclusiva, equitativa y de calidad
Consejo Exalumnos, Escuela Turismo y Hotelería	2020	Reunión de recopilación de información relevante desde los titulados con el fin de utilizarla para aspectos esenciales de la carrera, como: innovación curricular, pertinencia de la oferta académica, evaluación del perfil de egreso, estado de la empleabilidad a nivel nacional, levantamiento de necesidades u oportunidades, entre otras.	Evaluar la pertinencia de la oferta académica y la formulación o actualización de los perfiles de egreso	Promover el acceso a la educación inclusiva, equitativa y de calidad
Consejo de Empleadores Escuela Turismo y Hotelería	2019	Reunión de Empleadores vinculados a la Carrera y Académicos UNAB, donde se profundiza acerca de las características y perfil de los egresados en el mundo laboral, el posicionamiento de la UNAB frente a otras instituciones de educación superior, la calidad del vínculo con los empleadores, la situación laboral actual de la carrera, la pertinencia del plan de estudios, entre otros.	Evaluar la pertinencia de la oferta académica y la formulación o actualización de los perfiles de egreso	Promover el acceso a la educación inclusiva, equitativa y de calidad
Asamblea General de Práctica	2019	Presentación del departamento de coordinación de práctica e innovación curricular	Contribuir al logro de los resultados de aprendizaje contemplados en los perfiles de egreso	Promover el acceso a la educación inclusiva,

				equitativa y de calidad
Celebración Día Mundial del Turismo	2019	Presentación de expositores relacionados con el tema	Aportar a la Formación Integral de los Estudiantes	Promover el acceso a la educación inclusiva, equitativa y de calidad
Charla y proceso de Selección LATAM	2019	Presentación de la empresa	Aportar a la Formación Integral de los Estudiantes	Promover el acceso a la educación inclusiva, equitativa y de calidad
Charla Sistemas Operativos Hoteleros	2019	Demostración en interface con sistema operativo del Hotel Radisson Petra	Aportar a la Formación Integral de los Estudiantes	Promover el acceso a la educación inclusiva, equitativa y de calidad
Charla We USA	2019	Charla y presentación de la empresa	Aportar a la Formación Integral de los Estudiantes	Promover el acceso a la educación inclusiva, equitativa y de calidad
Charla Centro de Ski "El Colorado"	2019	Presentación de la empresa y condiciones de práctica y laborales	Evaluar la pertinencia de la oferta académica y la formulación o actualización de los perfiles de egreso	Promover el acceso a la educación inclusiva, equitativa y de calidad
Consejo de Empleadores, Escuela de Turismo y Hotelería	2019	En conjunto con Alumni UNAB, se desarrolla una reunión de Empleadores y Académicos, vinculados a la Carrera, donde se evalúa competencia, posicionamiento, vínculo y perfil del egresado de Turismo y Hotelería UNAB.	Evaluar la pertinencia de la oferta académica y la formulación o actualización de los perfiles de egreso	Promover el acceso a la educación inclusiva, equitativa y de calidad
Consejo de Exalumnos, Escuela de Turismo y Hotelería	2019	Reunión de recopilación de información relevante desde los titulados con el fin de utilizarla para aspectos esenciales de la carrera, como: innovación curricular, pertinencia de la oferta académica, evaluación del perfil de egreso, estado de la empleabilidad a nivel nacional, levantamiento de necesidades u oportunidades, entre otras.	Evaluar la pertinencia de la oferta académica y la formulación o actualización de los perfiles de egreso	Promover el acceso a la educación inclusiva, equitativa y de calidad
Introducción al Guiado Local Puchuncavi	2019	Taller de primeros auxilios liderado por CEE ITH y CEE Enfermería Taller de Guiado Local (CEE ITH y alumnos de 2do y tercer año ITH)	Aportar a la Formación Integral de los Estudiantes	Promover el acceso a la educación inclusiva, equitativa y de calidad

Taller de Apresto Laboral escuela Turismo y Hotelería	2019	Preparar a los alumnos que están próximos a ingresar al mundo laboral, para dotarlos de herramientas de apresto laboral con el fin de mejorar sus oportunidades de éxito a la hora de obtener empleo.	Evaluar la pertinencia de la oferta académica y la formulación o actualización de los perfiles de egreso	Promover el acceso a la educación inclusiva, equitativa y de calidad
Taller Apresto Laboral, Escuela Turismo y Hotelería	2019	Programa Formativo de Empleabilidad para alumnos, el cual consiste en un taller donde se capacita a los alumnos en habilidades para insertarse en el mundo laboral: construcción de curriculum, la entrevista laboral, manejo de redes sociales laborales (ej. LinkedIn), entre otras.	Evaluar la pertinencia de la oferta académica y la formulación o actualización de los perfiles de egreso	Promover el acceso a la educación inclusiva, equitativa y de calidad
Taller Guiado Local Puchuncavi	2019	Taller liderado por la Escuela de Turismo y su Centro de Estudiantes, en donde se realiza Taller de capacitación Guiado, Servicio y Primeros Auxilios a alumnos del programa Guiado Local, coordinado por la l. Municipalidad de Puchuncavi	Aportar a la Formación Integral de los Estudiantes	Promover el acceso a la educación inclusiva, equitativa y de calidad
Charla Subsecretaría de Turismo	2019	BIENVENIDA ALUMNOS.	Aportar a la Formación Integral de los Estudiantes	Promover el acceso a la educación inclusiva, equitativa y de calidad
Programa empleabilidad Escuela Turismo y Hotelería	2019	Taller para preparar a estudiantes y egresados para ingresar al mercado laboral.	Evaluar la pertinencia de la oferta académica y la formulación o actualización de los perfiles de egreso	Promover el acceso a la educación inclusiva, equitativa y de calidad
Conciencia Turística y Cuidado del medio Ambiente	2018	Iniciativa desarrollada por la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería, Sede Viña del Mar y cuyo objetivo es incentivar la concientización turística sobre el patrimonio turístico cultural y natural del país, así como del reconocimiento de aquellos sitios locales de importancia medioambiental.	Aportar a la Formación Integral de los Estudiantes	Promover el acceso a la educación inclusiva, equitativa y de calidad
1era Jornada de Análisis para la creación del Ministerio de Turismo	2018	Creación de Ministerio del Turismo en Chile, el cual permitirá un mejor y mayor desarrollo a la industria del turismo en Chile, pudiendo así potenciar esta actividad la cual aporta considerablemente a la economía. (3,2% del PIB es lo que representa el turismo en el crecimiento económico de Chile y da trabajo a unas 316.000 personas)	Aportar a la Formación Integral de los Estudiantes	Promover el acceso a la educación inclusiva, equitativa y de calidad
Conciencia Turística y Cuidado del Medio Ambiente	2018	Promover el cuidado de destinos Turísticos, incentivando el respeto por los atractivos naturales y del medio ambiente, además de inculcar la importancia de "Conciencia Turística" a través de trabajo colaborativo entre colegios y comunidad.	Aportar a la Formación Integral de los Estudiantes	Promover el acceso a la educación inclusiva, equitativa y de calidad

Walking Tour Concón	2018	Entregar las herramientas necesarias a estudiantes del Liceo Concón para desarrollar labores de monitores Turísticos dentro de su comuna.	Aportar a la Formación Integral de los Estudiantes	Promover el acceso a la educación inclusiva, equitativa y de calidad
Taller Apresto Laboral, Escuela de Turismo y Hotelería	2018	Programa Formativo de Empleabilidad para alumnos, el cual consiste en un taller donde se capacita a los alumnos en habilidades para insertarse en el mundo laboral: construcción de currículo, la entrevista laboral, manejo de redes sociales laborales (ej. LinkedIn), entre otras.	Evaluar la pertinencia de la oferta académica y la formulación o actualización de los perfiles de egreso	Fortalecer la Industria, la Innovación, el Trabajo y las Comunidades Sostenibles

Fuente: Comité de autoevaluación

Sobre este último punto cabe destacar que, al consultar a los empleadores sobre su participación en actividades de extensión, dentro de los resultados (Anexo Sección C) el 57% manifiesta “haber participado de actividades de vinculación con el medio organizadas por la carrera” y el 86% “ha participado en actividades de vinculación de profesionales y agentes externos con académicos y estudiantes de la carrera para el intercambio de trabajos conjuntos”.

Con estos resultados se deben tomar las medidas correspondientes para activar una participación en mayores actividades organizadas por la carrera, ejemplo celebración del día mundial de turismo, seminarios, charlas, entre otras.

4.5.3 Evaluación y monitoreo de actividades de vinculación con el medio

4.5.3.1 Mecanismos e instrumentos de monitoreo y evaluación

El modelo de evaluación de la Vinculación con el Medio considera un ciclo evaluativo, pues es poco recomendable realizar una evaluación de impacto, sin haber desarrollado antes una evaluación de procesos, o ejecutar una evaluación de resultados sin haber identificado previamente las problemáticas en las cuáles se espera generar cambios. En este marco, esta propuesta de ciclo evaluativo responde íntegramente al Modelo de Vinculación con el Medio institucional de la UNAB y da cuenta de cómo los diversos programas de vinculación generan contribuciones tanto en el entorno relevante de la Universidad, como a nivel interno en las funciones de Docencia e Investigación.

Figura 17 Metodologías de Evaluación de la Vinculación con el Medio



Fuente: Modelo de Evaluación de la Vinculación con el Medio UNAB

Para una mejor comprensión de los alcances de este modelo de evaluación, se describirán a continuación las metodologías de evaluación que se debe utilizar para cada tipo de programa de Vinculación con el Medio.

Figura 18 Metodologías de Evaluación según tipo de Programa de Vinculación con el Medio



Fuente: Manual de Evaluación de la Vinculación con el Medio UNAB

La implementación de este modelo de evaluación se sustenta en Sistemas de Información y Reportería para la Vinculación con el Medio, a cargo de la Dirección General de Vinculación con el Medio y Sostenibilidad y otras áreas de gestión institucional, entre los que considera mecanismos e instrumentos como:

- Plataforma Institucional de registro de actividades de Vinculación con el Medio¹: Sistema web que permite a todos los miembros de la comunidad universitaria, el registro de las iniciativas ya realizadas con sus correspondientes evidencias. La información reportada permite evaluar el cumplimiento de los distintos planes asociados (carrera/programa, facultades o institucional).
- Sistemas institucionales: Banner, PeopleSoft, SGL UNAB, Sitios institucionales, Plataforma U-Improve, Blackboard, Plataforma de seguimiento a planes de mejora.
- Sistemas Complementarios: Portal de Empleos Alumni UNAB, Sistema de Encuestas VRAC, Sistema de Prácticas UNAB, Sistema de despacho de mailings masivos, Plataformas de gestión de pacientes y beneficiarios de clínicas (odontológica, jurídica, veterinaria, psicológica, etc.).

Además, de la reportería automática que es posible obtener desde la Plataforma de VcM, se agregan otras herramientas como:

- **Reportes de Contribuciones Internas y Externas de Vinculación con el Medio:** Reportes de Impacto que dan cuenta en forma bidireccional del aporte de los Programas de Vinculación con el Medio implementados en forma curricular. Se elaboran para todas las carreras en forma anual para cada una de las asignaturas indicadas en los Planes de Vinculación con el Medio.
- **Reporte de Impacto Institucional:** Reporte anual que reúne los principales resultados e impactos generados por la institución en forma bidireccional a través de los principales Programas del Modelo de Vinculación con el Medio. Se elabora en forma anual y es de acceso público a través del sitio web institucional.

¹ Desde 2018, la Dirección General de Vinculación con el Medio y Sostenibilidad tiene una plataforma que integra todas las evidencias de iniciativas realizadas a nivel institucional.

La plataforma, contiene información sistematizada desde el año 2013 a la fecha y permite a todos los miembros de la comunidad universitaria, el registro de las acciones realizadas, el almacenamiento de las evidencias relacionadas o el análisis automático del desempeño de las unidades académicas o administrativas de la institución, entre otras funcionalidades.

Tabla 31 Resumen Análisis impacto actividades VcM

	Impacto interno	Impacto externo
EXTENSIÓN ACADÉMICA Y CCEE	Se genera una relación cercana con el entorno donde estudiantes, docentes participan en instancias de conocimiento del rubro.	Se da a conocer la carrera de manera didáctica, con relatos de estudiantes y docentes.
PRÁCTICAS PROFESIONALES	Desde la línea de las prácticas se potencia y mejora el desempeño práctico y profesional de los estudiantes abordado en las otras líneas formativas.	Fortalece las unidades educativas, a partir de la implementación de estrategias y metodologías innovadoras, que han sido valoradas por los empresarios. Proveer titulados que se han insertado a las empresas en los que han realizado sus procesos de práctica, conociendo su estructura y funcionamiento, lo que facilita los procesos de inserción laboral y disminuyen los períodos de inducción, favoreciendo los desempeños en la institución educativa.
RESPONSABILIDAD SOCIAL E INCLUSIÓN	Se entrega los conocimientos para que sean aplicados en mundo laboral.	Las actividades tienen un impacto positivo en las empresas donde se realizan prácticas o son contratados por alguna empresa como egresados.
EDUCACIÓN CONTINUA	Fortalece la formación inicial de los titulados que han optado por ingresar a los programas de educación continua que la Institución ofrece.	Mejora los saberes disciplinarios, didácticos y metodológicos de aquellos profesionales del rubro hotelero y gastronómico, buscando siempre perfeccionarse para un rubro tan dinámico.
INVESTIGACIÓN	Existe una participación del director. Además de contar con dos proyectos a escala nacional sobre competitividad y extensión tecnológica en el rubro turístico.	Se entrega una herramienta de análisis y toma de decisiones a nivel regional con el índice de competitividad turística regional y se asesoró a pymes turísticas sobre la tecnología.
INTERNACIONALIZACIÓN	Fortalece la formación de estudiantes y titulados que han optado por ingresar a los programas de educación continua que la Institución ofrece.	Mejora los saberes disciplinarios, didácticos y metodológicos, tomando de referencia experiencias internacionales.

Fuente: Comité Autoevaluación

En relación con los mecanismos de vinculación con el medio, los gráficos 10 y 11 presentan respuestas favorables por parte de los estudiantes y titulados. Alcanzando sobre un 80% de los estudiantes validan que la carrera promueve la vinculación con el entorno. Hay que señalar que una de las asignaturas de formación general corresponde a la Responsabilidad Social, además dentro de algunos programas de estudios se promueve la sustentabilidad como vinculación con el medio. Un indicador un poco más bajo, pero en la misma línea se presenta en el caso de los titulados que consideran que se promueve el compromiso con el entorno relevante el cual en promedio de ambas sedes alcanzan un 65%. La carrera busca mantener una relación con titulados por medio de reuniones e invitaciones a actividades de escuela.

Gráfico 10 La carrera promueve la vinculación con el medio



Gráfico 11 La institución promueve la vinculación con el medio



Por último, como parte del plan de estudios las siguientes tablas presentan una positiva aprobación sobre el 70% por parte de los estudiantes y titulados sobre la conformidad del programa de estudios entregado por la carrera. Esto en conjunto a las actividades de vinculación con el medio es favorable porque evidencia que todas las actividades complementan los aprendizajes del estudiante, no solo los contenidos vistos en cada asignatura, si no también todas!

Las actividades que permitan fortalecer los conocimientos y aplicarlos.

Tabla 32 Evaluación de los estudiantes sobre la experiencia curricular promedio ambas sedes

Variable	% Respuestas favorables	Año
Estoy recibiendo los servicios comprometidos por el programa en su publicidad	72,1%	2021

Fuente: Sección C

Tabla 33 Evaluación de los titulados sobre la experiencia curricular promedio ambas sedes

Variable	% Respuestas favorables	Año
Lo que aprendí en la carrera corresponde al título y grado que obtuve	76,8%	2021

Fuente: Sección C

4.6 Síntesis Analítica Dimensión Propósitos e Institucionalidad de la Carrera o Programa

El Informe de Autoevaluación ha dado cuenta de que hay consistencia interna entre la Misión y Visión institucional, la Misión de Facultad y sus propósitos, y los propósitos de la carrera. La mencionada consistencia no descansa solo en la construcción discursiva, sino que, más importante aún, en la operacionalización de ellas en planes de desarrollo que materializan y confirman esta alineación de principios.

En sintonía con lo anterior, la carrera presenta objetivos claros, conocidos y que proporcionan un buen marco referencial para el perfil de egreso y el plan de estudios. Estos objetivos surgen de un ejercicio interpretativo de los hallazgos que la carrera ha realizado, indagando en las necesidades y demandas de agentes internos y externos y otros actores relevantes. Estos objetivos se logran materializar en un proyecto formativo, desde el punto de vista estructural, gracias a la existencia de un cuerpo reglamentario y normativo que facilita el óptimo desarrollo de la carrera, permitiendo un acompañamiento cercano y monitoreo del plan de estudios y de la progresión académica de los estudiantes, procesos en los cuales participan cuerpos colegiados a nivel de facultad y carrera.

El perfil de egreso de la carrera se construyó a partir de un marco de referencia dado por las condiciones de lineamiento institucional, a saber, Misión y Visión Institucionales, Misión y Visión de Facultad, hallazgos sobre necesidades y demandas de la profesión de parte de actores relevantes. El perfil de egreso ha sido difundido interna y externamente a través de los diversos canales dispuestos para ello: plataformas Web, procesos de admisión, jornadas de inducción, consejo de profesores, difusión por parte del Servicio Nacional de Turismo, etc. El logro y vigencia del perfil de egreso es materia de permanente estudio y análisis, por parte de las direcciones y académicos que participan en la gestión de la carrera, considerando el contexto y evolución de la industria del turismo y la hospitalidad.

El plan de estudios, en concordancia con el modelo curricular adoptado, emerge de manera natural del perfil de egreso definido, por lo que su alineación está garantizada desde el origen. Éste responde, por tanto, a los objetivos de la carrera y sus propósitos. El plan de estudios implica la progresión y desarrollo de aprendizajes de manera armónica, integrando adecuadamente actividades teóricas y prácticas.

La carrera se ofrece en dos sedes de la universidad, Casona, en Santiago, y Viña del Mar, con el mismo marco de referencia institucional y reglamentario, con el mismo perfil de egreso y plan de estudios, con una gran integración en aspectos como programación académica, procesos de assessment, actividades de vinculación con el medio, prácticas profesionales, proceso de titulación, consejo de profesores, etc., por lo tanto, se entrega la misma formación y procedimientos académicos en ambas sedes. La carrera ofrece posibilidades de formación continua, actualmente vía un magister de continuidad internacional y acceso al programa de continuidad de estudios en Ingeniería Comercial.

Finalmente, se observan actividades de Vinculación con el Medio desarrolladas por la Facultad y la carrera, las cuales se alinean a las políticas institucionales y de Facultad.

Fortalezas:

- La carrera actualmente cuenta con un plan innovado que se implementó a partir del año 2019, lo que se tradujo en una actualización y modernización del perfil de egreso, plan de estudios y los contenidos de las asignaturas, incorporando entre otros, los conceptos en el marco de la transformación digital, en base a una focalización e importancia de los temas digitales y tecnológicos. Sobre lo anterior, existe clara conformidad sobre el perfil de egreso, programa de estudios y campo ocupacional, por parte de los alumnos y egresados de la carrera.
- Los planes de estudio y programas, en la UNAB, tienen la posibilidad de ofertar a sus estudiantes vías de articulación a programas de doble titulación o bien de posgrado, destacándose es esta carrera el programa de continuidad de doble titulación con la carrera de Ingeniería Comercial, y el programa de doble titulación y posgrado con la Universidad Europea de Canarias.
- La institución cuenta con mecanismos de seguimiento curricular y aseguramiento de la calidad, que permiten la revisión constante del proceso formativo y su mejora continua.
- Debido a la pandemia del Covid-19, y basado en la virtualización de las clases y actividades académicas y administrativas, se generó una importante integración de ambas sedes lo que ha estandarizado la oferta formativa y

académica-administrativa con estudiantes y docentes / Es destacable el exitoso proceso de transición en los últimos dos años entre la modalidad presencial a la modalidad virtual, por medio de la utilización de las plataformas Blackboard y Hyflex.

- También se destaca la activa participación de alumnos y docentes de la escuela en los programas, congresos de educación e investigación turística y otras actividades en la Confederación Panamericana de Escuelas de Hotelería, Gastronomía y Turismo (CONPEHT), recientemente elegida como miembro del Consejo Directivo de los Miembros Afiliados de la Organización Mundial del Turismo (OMT)
- Existen en las dos sedes canales óptimos de comunicación con los estudiantes y docentes, a través de canales oficiales como son el consejo de profesores, el aula virtual, pero también por medio de correos electrónicos y diversas reuniones con centro de alumnos, docentes y empleadores.

Debilidades

- Un dato que mejorar es que 54,2% de los estudiantes conoce el proceso de titulación y graduación, a pesar de que es un buen indicador, este se puede mejorar informando y difundiendo en los primeros semestres los procedimientos existentes y no focalizarlo solo a los estudiantes de último año.
- Se debe mejorar la difusión hacia los estudiantes sobre empleabilidad y vínculos con agentes externos.

V. DIMENSIÓN CONDICIONES DE OPERACIÓN

5.1 Organización y Administración

5.1.1 Sistema de gobierno a nivel Institucional

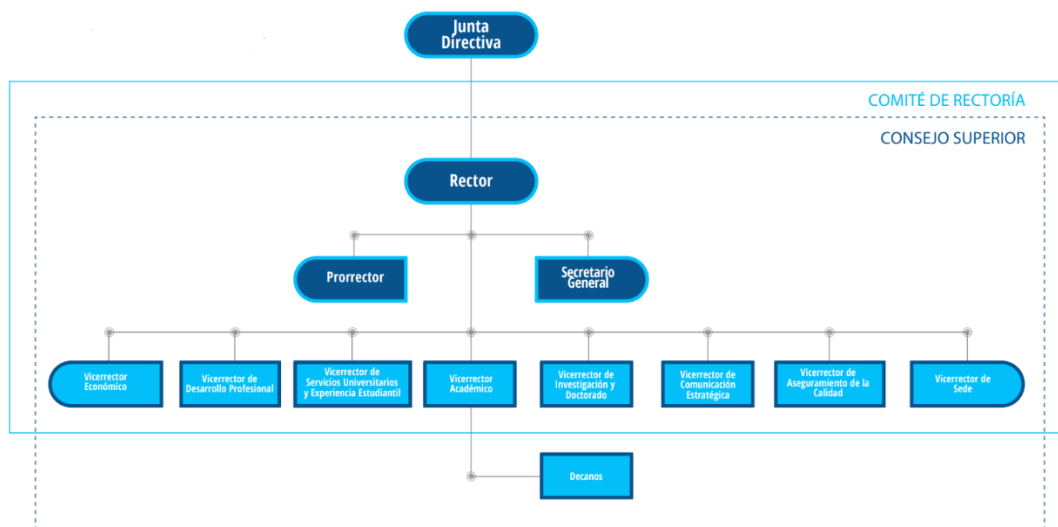
La Junta Directiva, representa la máxima instancia de organización y gobierno de la Institución, posee las atribuciones y autonomía necesarias para poder gestionar e impulsar políticas al interior de la casa de estudios que permitan resguardar la integridad y viabilidad de la institución y su proyecto educativo. Así también, la Junta Directiva es la encargada de nombrar al Rector de la Institución, autoridad a la cual se le confía la dirección de la Universidad y se le conceden las facultades necesarias para ejercer dicha función. El Rector, según lo propuesto en las políticas institucionales, debe asumir sus funciones a tiempo completo por un periodo de cuatro años, las que se encuentran establecidas en el Estatuto y el Reglamento General de la Universidad. Durante este periodo debe dar cuenta de la gestión y desarrollo de la Universidad, en cada una de las sesiones de la Junta Directiva.

Por otra parte, el ámbito académico de la Universidad se gobierna por diversas instancias entre las cuales es importante destacar:

- Comité de Rectoría: integrado por el Rector, Prorector, Vicerrectores, secretario general y otros directivos
- Consejo Superior: Integrado por el Rector, Prorector, secretario general, Vicerrectores y los Decanos que dirigen las distintas Facultades de la Universidad.

La UNAB es una Universidad que posee sedes en las principales regiones universitarias del país como los son la quinta y octava Región. Las sedes de la UNAB de las ciudades de Viña del Mar y Concepción son gobernadas ambas por vicerrectores de Sede y cuerpos de carácter colegiado que representan la organización administrativa interna de la institución. De esta forma, es posible afirmar que la UNAB posee una estructura de gobierno de carácter centralizado, formada por diversos cuerpos colegiados. Ya que los vicerrectores de cada sede son miembros participantes del Comité de Rectoría y Consejo Superior, lo que les permite estar en la toma de decisiones de las políticas institucionales, además de poseer la autonomía suficiente para mantener efectividad en asuntos preferentemente locales.

Figura 19: organigrama institucional



Fuente: Secretaría General

Dentro de las funciones de los cargos (Anexo 06):

- **Rector:** El Rector es la autoridad unipersonal superior de la Universidad. La representa legal, judicial y extrajudicialmente ante cualquier autoridad, entidad particular o pública, ya sea, nacional o extranjera. El Rector es elegido por la Junta Directiva, le corresponde la conducción y la responsabilidad ejecutiva de la Universidad. Dura cuatro años en sus funciones, pudiendo ser renovado por periodos iguales indefinidamente. Sin perjuicio de lo anterior, para permanecer en

el cargo, debe contar con la confianza de la Junta Directiva.”

- **Prorector:** a) Velar por que el desenvolvimiento de la Universidad sea coherente con la Misión Institucional y con su Plan de Desarrollo. b) Proponer al Rector y ejecutar la estrategia corporativa de la Universidad y las actividades comunicacionales, supervisando su ejecución. d) Implementar la política de Recursos Humanos de la Universidad. e) Las demás que le encomiende el Rector.
- **Secretario General:** Administrar, controlar y coordinar la generación y mantención de la reglamentación, políticas, actas e información institucional de acuerdo con procedimientos y al reglamento de la Universidad para el logro de los objetivos institucionales propuestos.
- **Vicerrector Académico:** lidera y gestiona los procesos académicos de pregrado, postgrado y educación continua asegurando una formación integradora y de excelencia al estudiante conforme a estándares de eficiencia y calidad. Asimismo, planifica, organiza, ejecuta, controla y evalúa los procesos asociados a la implementación del Modelo Educativo especialmente innovación curricular metodológica y de otros tales como: admisión, registro, capacitación de docentes, gestión de currículo, controla la gestión académica, administrativa y presupuestaria de las Facultades, y asesora al Rector en la adopción de políticas o decisiones en el ámbito académico.
- **Vicerrector de Investigación y Doctorado:** El Vicerrector de Investigación y Doctorado planifica, organiza, ejecuta, controla y evalúa las actividades de investigación y doctorados y actividades afines que desarrolle la Universidad y asesora al Rector en la adopción de políticas o decisiones en estos ámbitos.
- **Vicerrector de Comunicación Estratégica:** Tiene la responsabilidad de liderar un área especializada que aborde de manera transversal y coherente la comunicación que realiza la Universidad con las distintas audiencias de interés, ya sean internas o externas, resguardando y acrecentando la reputación institucional. De esta Vicerrectoría depende la alineación del relato institucional, el que es transversal a la UNAB y consistente con su misión, visión y plan estratégico. Es designado por la Junta Directiva a propuesta del Rector y para el desarrollo de sus funciones, apoya su gestión en la Dirección de Comunicación Institucional y Prensa; la Dirección de Comunicación de Facultades y Unidades Estratégicas y; la Dirección de Reputación Institucional.
- **Vicerrector de Aseguramiento de la Calidad:** El Vicerrector de Aseguramiento de la Calidad lidera y gestiona el diseño e implementación de actividades tendientes a promover y facilitar el aseguramiento de la efectividad y calidad en general en la institución, evaluar los requerimientos de los organismos de acreditación, dirigir y supervisar la correcta implementación de los procesos de acreditación para agencias nacionales y extranjeras, en el plano institucional y de carreras y programas de pre y postgrado. Proponer políticas y adecuaciones de la gestión académica a estándares de calidad exigidos, que sean crecientemente comparables en el ámbito internacional; proveer directrices y facilitar la coordinación de las tareas de aseguramiento de la calidad en las sedes institucionales; proponer y supervisar los convenios y contratos necesarios para el cumplimiento de las funciones del área de su competencia.
- **Vicerrector de Servicios universitarios y asuntos estudiantiles:** El Vicerrector planifica, organiza, implementa, controla y evalúa: La administración del proceso de admisión de la Universidad. La implementación y actualización de sistemas tecnológicos avanzados, el diseño, elaboración, implementación e instalación de los procesos y procedimientos necesarios para el mejor funcionamiento de la Institución, tanto en lo académico como en la administración. La administración del plan de desarrollo en infraestructura y la ejecución y supervisión de las etapas que comprende. La administración y coordinación de los servicios de apoyo a la comunidad universitaria. La gestión de la Vida Estudiantil que comprende los procesos relacionados con el bienestar, las actividades extracurriculares y los gobiernos estudiantiles.
- **Vicerrector de Desarrollo Profesional:** El Vicerrector de Desarrollo Profesional, tiene a cargo los programas de desarrollo profesional, es responsable de resguardar la calidad de estos, en armonía con las funciones que le corresponden a las Facultades y a la Vicerrectoría Académica. Asimismo, lidera transversalmente, coordina y genera sinergias entre las áreas vinculadas a estos programas y es responsable de la coordinación general de éstos; respalda

y coordina las iniciativas y proyectos de formación continua y desarrollo profesional que surjan desde las Facultades, velando por el crecimiento, sustentabilidad financiera y acreditación de ellos cuando amerite y a su vez crea y gestiona programas de asesoría y consultoría a entidades del sector público y privado. Le corresponde, proponer al Rector las políticas en el área de su competencia y elaborar y proponer el presupuesto relacionado con la impartición de dichos programas y velar por su ejecución y cumplimiento. Establecer y supervisar un adecuado sistema de gestión de la información de dichos programas.

- **Vicerrector Económico:** El Vicerrector Económico planifica, organiza, ejecuta y controla el uso de los recursos financieros, según las directrices establecidas por el Rector, con especial atención a la satisfacción eficiente de los servicios demandados por la academia y los alumnos.
- **Vicerrectores de Sedes:** Los Vicerrectores de Sede dependen del Rector y son los encargados de ejecutar las políticas que el nivel central de la Universidad adopta, y por lo tanto deben generar las condiciones adecuadas para que ellas puedan cumplirse. Los funcionarios académicos y administrativos adscritos a una sede dependerán del Vicerrector de Sede, sin perjuicio de su dependencia funcional de las Autoridades Unipersonales que corresponda.

a) **Facultad:** La Organización académica administrativa de la Facultad se conforma por:

Figura 20 Organigrama de la Facultad



Fuente: Vicerrectoría Académica

Las autoridades de la Facultad son:

Tabla 34 Autoridades Facultad

Nombre	Cargo	Cualificaciones
Miguel Ángel Vargas	Decano y Director de Instituto de Políticas Económicas	Doctor y Magister en economía
Maria Elena Arzola	Directora Escuela de ingeniería Comercial	Magister en Economía
Mauricio Donoso	Director Escuela de Ingeniería en Administración de Empresas	MBA
Daniel Meyer	Director Escuela de Turismo y Hotelería	Ingeniero Comercial
Roberto Carvajal	Director Escuela Contador Auditor	Magister en Tributación
Nicolás Garrido	Director Departamento de Economía y Administración	Doctor y Magister en economía
Gonzalo Escobar	Director de Aseguramiento de la Calidad	Magister en Economía y MBA
Juan Antonio Rock	Director Centro de Estudios de la Juventud	Doctor en Management

Fuente: Comité Autoevaluación

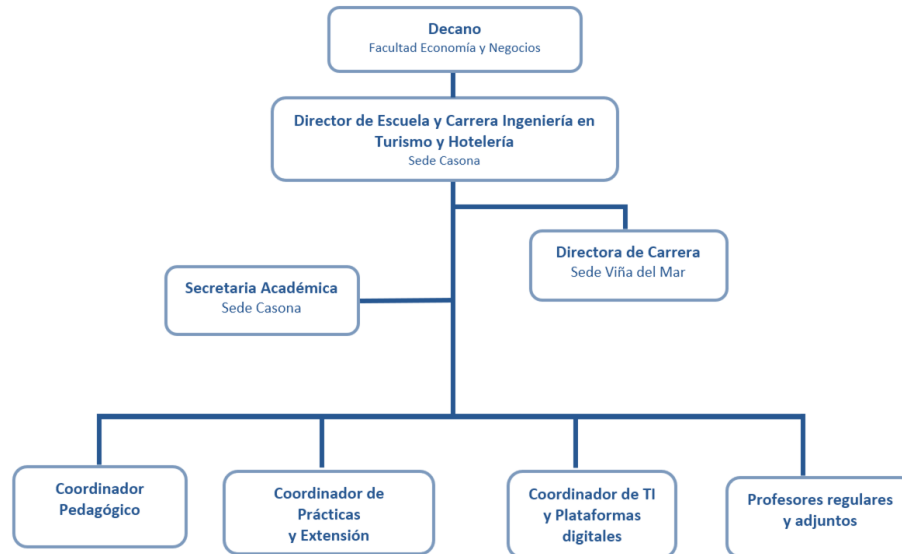
Cabe destacar que el Decano es la máxima autoridad de la Facultad; de él dependen los directores de Escuela, Departamento, y

de otras unidades académicas que existieran, así como el personal académico y administrativo de ella. Le corresponde la organización, coordinación, administración y supervisión de la correcta ejecución y desarrollo de las actividades que se lleven a efecto en su Facultad. Adicionalmente nuestra Facultad cuenta con un director de Administración que colabora con la elaboración, ejecución y gestión presupuestaria.

5.1.2 Equipo de gestión de la carrera:

El equipo de gestión de la Escuela está conformado por:

Figura 21: Organigrama de la Escuela de Turismo y Hotelería



Fuente: comité autoevaluación

En concordancia, la Facultad de Economía y Negocios ha definido un Perfil del director de Escuela en el que se establecen los lineamientos que responden a los focos prioritarios de la Facultad.

- **Director:** Es la máxima autoridad de la Escuela y depende del Decano. Ejecuta los lineamientos académicos y administrativos propios de la Escuela. Preside Consejos de Escuela y Consejos de comité académico. Miembro del Consejo de Facultad.

Las funciones de los directores de la carrera están descritas en el Reglamento general de la Universidad Art. 62°, que menciona los directores de Escuelas, pero son aplicables a las de los directores de carrera. Dentro de estas destacan:

- Dirigir el funcionamiento y velar por el desarrollo de la carrera, en consonancia con la misión institucional y con los planes de desarrollo de la Facultad.
- Dirigir, controlar y ejecutar todas las acciones de gestión académica que corresponde para la buena marcha de la carrera, reportando de ello al Decano respectivo.
- Administrar el plan de estudio y promover su desarrollo
- Velar por la calidad del servicio a los estudiantes en todos los aspectos de su experiencia en la Universidad.
- Presidir el consejo de carrera.
- Proponer al decano modificaciones en los planes y programas de estudios e impulsar la incorporación de innovaciones en los métodos de enseñanza.
- Presentar al Decano las necesidades de dotación de profesores que se requieran para la realización de sus funciones.
- Organizar la docencia de las asignaturas impartidas por los departamentos

- Informar regularmente al Centro de Alumnos del quehacer de la Universidad y colaborar con sus actividades.
 - Informar en los Consejos de Carrera los acuerdos del Consejo de Facultad, del Consejo Académico y del Consejo Superior de la Universidad.
 - Cautelar el cumplimiento de las normas disciplinarias de la Universidad, en lo pertinente a la carrera.
- **Secretaría Académica:** Colabora con el director en la ejecución de los lineamientos académicos y administrativos propios de la Escuela. Depende directamente del director de Escuela. Miembro de Consejo de Escuela. Tiene como función, Ingresar y actualizar programación académica (calendario de evaluaciones, syllabus, etc.) y actividades académicas de acuerdo con plan de estudio, objetivos de la carrera y procedimientos, Coordinar actividades académicas y administrativas (entrevistas, informes, Actas de Internados, Compromisos docentes, etc.) de acuerdo con planificación y objetivos, Supervisar el desempeño docente de acuerdo con planificación establecida, objetivos de la carrera y reglamento interno, Supervisar el cumplimiento de actividades académicas y su ejecución de acuerdo a programación, calendarización y reglamento interno, Planificar y realizar docencia de acuerdo a reglamento interno, Implementar mejoras en los procesos académicos de acuerdo a rendimiento de los alumnos en las asignaturas, objetivos establecidos y lineamientos de la universidad, Responder y orientar sobre procesos académicos o administrativos a los interesados (alumnos, docentes, directivos y administrativos) de acuerdo con necesidades y procedimientos
 - **Comité académico:** Conformado por el director, secretaria académica y profesores regulares de la carrera y por el presidente del Centro de Alumnos, cuando éste exista. Podrá también integrarse a este comité profesionales de reconocido prestigio en las materias propias de la unidad. El Consejo de Escuela o Departamento sesionará ordinariamente a lo menos una vez al mes.

Los miembros actuales de la carrera son:

Tabla 35: Cuerpo Directivo de la Unidad y de la carrera Ingeniería en Turismo y Hotelería

Nombre	Cargo	Cualificación / Formación	Jornada	Jerarquización
Daniel Meyer Krumholz	Director de Escuela Turismo y Hotelería. Director de carrera Ingeniería en Turismo y Hotelería Director de carrera Ingeniería en Administración Hotelera Internacional	Ingeniero Comercial	Jornada Completa	Asociado
Daniela Guarda Martínez	Directora de carrera Ingeniería en Turismo y Hotelería	Magister en Desarrollo Curricular y Proyectos Educativos.	Jornada Completa	Instructor
Claudia Jaramillo Queupunahuel	Secretaria académica carrera Ingeniería en Turismo y Hotelería -Docente	Magister en Gestión de destinos y proyectos turísticos sustentables. Título profesional Ingeniero en Turismo y Hotelería	Jornada Completa	Instructor
Alejandro Bórquez Calderón	Coordinador Pedagógico Coordinador de Servicios Gastronómicos Docente	Magister en Desarrollo Curricular y Proyectos Educativos.	Jornada Completa	Instructor
Pablo Losada Rodríguez	Coordinador de Practicas y Vinculación con el Medio Docente	Título Oficial de Ejercito con experiencia Hotelera y Oficial de Ejercito	Jornada Completa	Instructor
Raul Del Valle Arévalo	Coordinador Académico del área de acreditación. Docente	Máster in Business Cursando Doctorado en Administración	Jornada Completa	Asistente

Sebastián Ansaldo Riquelme	Coordinador - Docente	Título profesional en Ingeniería en Turismo y Hotelería, mención Hotelera. Master en curso en Big Data and Business Analytics	Jornada Completa	Instructor
----------------------------	-----------------------	---	------------------	------------

Fuente: Comité autoevaluación

5.1.3 Proceso y personal administrativo, técnico y de apoyo

Cuenta con personal administrativo idóneo que complementa la gestión de la unidad académica. A nivel de facultad, se cuenta con una directora administrativa quien es la encargada de gestionar el presupuesto de la Facultad, carreras y programas adscritos a ella y la secretaria de escuela.

Tabla 36 Personal técnico, administrativo y de apoyo

Nombre	Calificaciones para el cargo	Responsabilidades, funciones y atribuciones	Jornada
Karin Villarreal Burgos (hasta 2021) Cristian Naranjo (a partir de enero 2022)	Directora Administrativa de la Facultad de Economía y Negocios	Encargada de la gestión y seguimiento de los gastos realizados por la carrera, tales como salida a terreno, reembolsos, viáticos, pagos de membresía, pago de servicios profesionales.	Completa
Paulina Ramírez	Secretaria Escuela de Turismo y Hotelería	Apoyar la gestión del director de carrera, es el primer contacto presencial en oficinas, entrega información a estudiantes, padres, proveedores.	Completa

Fuente: Comité de autoevaluación

5.1.4 Sistemas de información y herramientas de gestión académica y administrativa

La carrera dispone de sistemas de administración tanto para la gestión académica como administrativa, lo que le permite tener información certera y actualizada. Estos sistemas de información permiten recoger, almacenar y comunicar información para apoyar los procesos, siendo los más importantes los siguientes:

- **BANNER:** Sistema de gestión académica que concentra la mayor parte de la información necesaria para la gestión de las carreras, brindando información útil sobre el desempeño académico de cada estudiante. Constituye el principal repositorio de información de la Universidad, en tanto mantiene el registro académico de todos los estudiantes, aportando información relevante para la toma de decisiones de la Unidad como: datos personales, situación académica (activo, inactivo, egresado, titulado, desertor, retiro, bloqueado), ficha académica (en la que se incluyen las notas de asignaturas cursadas y aprobadas por semestre, cursos reprobados, historial de reprobaciones, entre otras). Esta información es visible para las diferentes entidades de la Universidad con una base de datos única de fácil acceso para directores, administrativos y autoridades, según corresponda su perfil. La centralización de esta información permite a la Universidad controlar la aplicación de los reglamentos de promoción de los estudiantes en cada uno de los programas.
- **QLIK VIEW:** Plataforma que permite revisar y analizar datos de la carrera respecto de las encuestas docentes, tasas de aprobación y reprobación. El análisis de esta información permite elaborar Informes de assessment e informe de desempeño académico, que nutre el monitoreo de las asignaturas y del quehacer docente, como mecanismo de autorregulación y mejora.
- **WORKFLOW:** Sistema para la gestión de las solicitudes de los estudiantes. Está conectada a Banner y la resolución de las solicitudes se refleja de manera inmediata.
- **SISTEMA DE DOCUMENTACIÓN:** Plataforma que permite la emisión de actas, solicitudes y resoluciones, las que son recibidas a través de registro curricular.
- **INTRANET:** Plataforma Web que publica información académica de la Universidad para estudiantes y académicos y que está conectado a BANNER en forma inmediata.
- **AULA VIRTUAL:** Instrumento que está incorporado en todas las asignaturas de la Universidad en el cual se inscriben a todos los estudiantes que cursan la respectiva asignatura durante el semestre.

Esta plataforma permite mantener la información actualizada y completa del material, programa y las temáticas que conciernen a cada curso. Se debe mencionar que desde el 2020 producto a la pandemia la universidad estableció como medio de virtualización de las clases el sistema Blackboard Learn, para aquello se realizaron cursos de capacitación a los docentes y estudiantes para el óptimo uso.

Ya desde el 2021 se ofrece una nueva modalidad de clases HYFLEX, ofreciendo la alternativa de clases híbridas. Sin embargo, basado a las condiciones sanitarias esta modalidad solo se orientó a las asignaturas donde sus clases implica un aprendizaje presencial práctico. Es así como las asignaturas de Fundamentos de Cocina y Servicios pudo realizar sus clases bajo esta modalidad entregando clases presenciales, pero simultáneamente para aquellos estudiantes que no pudieron asistir veían la transmisión directamente desde la plataforma blackboard.

- **BIBLIOTECA VIRTUAL:** Base de datos con todo el material disponible en la Biblioteca UNAB.
- **PEOPLESOFT:** Sistema para la gestión contable y financiera.
- **SHAREPOINT DE PLANES DE MEJORA:** Permite asegurar la adecuada ejecución de acciones anuales previamente planificadas, verificar sus resultados y la superación de debilidades.

5.1.5 Administración financiera de la carrera

La Vicerrectoría Económica dispone de una serie de documentos donde se detallan las etapas, responsabilidades, autoridades y todos los otros condicionantes respecto de la sustentabilidad financiera de la institución y de cada una de sus unidades.

La estructura que compone la administración financiera de la carrera es:

- Centro de Costos: Gastos académicos directos y, a partir del 2014, indirectos
- Presupuesto por carrera para compra de libros: este presupuesto es solicitado por cada carrera y ejecutado por Biblioteca
- Presupuesto para inversión (Capex): Presupuesto designado para compra de equipos, mobiliario, etc.

Dentro de la administración financiera, existen los siguientes niveles de responsabilidad:

- **Decanato:** Responsable de preparar presupuesto anual de la Facultad, en base a propuesta de la VRE y que ha considerado los presupuestos históricos y crecimiento proyectado. La propuesta del Decano es presentada a las autoridades centrales para su aprobación y ejecución. Para su ejecución, el Decano cuenta con la asesoría del director Administrativo de la Facultad.
- **Dirección de Escuela:** Entrega las directrices para la preparación presupuestaria de las sedes donde se dicta el programa. Una vez elaborado el presupuesto de cada sede, el director de Escuela aprueba su formulación y lo presenta al Decano y director Administrativo. Durante la etapa de aplicación presupuestaria, debe controlar y supervisar su correcta ejecución.
- **Dirección de Carrera:** Encargado de elaborar el presupuesto en la sede y de acuerdo con la planificación y crecimiento. Debe presentarlo al director de Escuela para su aprobación.
- **Director de Administración:** Es responsable del cumplimiento presupuestario de las unidades. Así, debe supervisar y autorizar los cargos efectuados por la unidad académica, antes de su envío a contabilidad y finanzas.

Una vez elaborado y aprobado el presupuesto, a nivel de Facultad, pasa a la Vicerrectoría Económica y sus direcciones de Gestión Interna y Planificación Financiera, Contabilidad y Control de Gestión.

El proceso de elaboración del presupuesto comienza con el envío de una propuesta presupuestaria desde la Dirección de General de Planificación Financiera (DGPF). Esta propuesta considera los siguientes aspectos:

- Marco programático de la unidad (nuevas contrataciones)
- Gasto del año anterior y pronóstico del año en curso
- Políticas de gastos de tipo administrativo
- Proyecciones de gastos académicos

Por su parte, la Unidad prepara los antecedentes necesarios para validar o modificar el presupuesto preparado por la DGPF, de tal manera de asegurar la calidad de la educación que imparte la carrera. En este sentido, es la Unidad la que define las prioridades

para inversión y gastos. En base a esta información, se preparan los requerimientos que son cargados en el sistema informático, a fines de (mes) de cada año. La priorización para el uso de los recursos se formaliza completando una planilla que tiene las siguientes características: 1 (Alta), 2 (Media), 3 (Baja). Esta prioridad es establecida por la dirección de la carrera y está en concordancia con el plan estratégico de la Facultad.

- **Solicitud de Requerimientos de Recursos Humanos:** Es presentada a las Vicerrectorías Académica y de Desarrollo Organizacional, e incluye los gastos en personal.
- **El Presupuesto de Gastos:** Es presentado en coordinación con la Dirección de Planificación a la comisión de presupuestos de la cual participan, las vicerrectorías de Académica, Finanzas y Operaciones.
- **El Presupuesto de Inversión:** Es presentado frente a la Dirección de Desarrollo de la Vicerrectoría de Finanzas, y contempla las inversiones en Libros, Equipos Computacionales, Equipos de Laboratorio, Infraestructura, y Otros.

Las solicitudes presupuestarias, son presentadas al Decano para su aprobación y posterior defensa ante la administración central.

Tras la presentación y defensa presupuestaria se inicia la etapa de revisión y ajustes. Dentro del 1er trimestre del año siguiente, la Institución da a conocer los resultados del proceso, publicando los presupuestos aprobados de gastos e inversiones.

La Dirección de Escuela es responsable de sus centros de costo y administra los recursos aprobados, considerando los propósitos definidos en el marco programático y plan de desarrollo de la Unidad, velando por cumplimiento de criterios académicos y de calidad de la docencia.

Cada unidad académica es segmentada a través de uno o más centros de costos, el cual se define a partir de cuentas presupuestarias de ingresos, costos operacionales e inversiones. El control de gastos se realiza a través de un sistema informático institucional que registra los movimientos de fondos en cada una de las cuentas de cada centro de costos (People Soft).

Los cargos de la unidad académica se materializan adjuntando el comprobante de gastos a un formulario estandarizado, denominado "Orden de Cargo Presupuestario" que, con la aprobación del director del Escuela, es enviado a la Dirección de Administración de la Facultad para su validación presupuestaria.

En caso de situaciones extraordinarias que requieren modificaciones presupuestarias por no haber sido consideradas durante el proceso de planificación, el director de administración y finanzas puede solicitar a la Dirección de Planificación las siguientes acciones:

- Anticipo de saldos de meses posteriores
- Traspaso entre cuentas del mismo centro de costo
- Autorización de sobregiro

Estas solicitudes deben contar con la aprobación del Decano y de la Vicerrectoría Académica. La instancia final que aprueba o rechaza esta solicitud, es la Vicerrectoría Económica.

La Dirección General de Planificación Financiera (DGPF), es la instancia institucional responsable del control y de la mantención actualizada del sistema contable. Es también la que autoriza los pagos de factura, boletas de honorarios y servicios y/o reembolsos, previa verificación de disponibilidad de presupuesto en la cuenta correspondiente.

El control presupuestario de cada sede es realizado por la Dirección de la Unidad Académica, a través de un sistema en línea que suministra la siguiente información para un adecuado control de gestión:

- Montos anuales aprobados para cada cuenta específica de la unidad
- Montos mensuales ejecutados para cada cuenta específica de la Unidad
- Monto consolidado de los montos ejecutados al último día del mes anterior

5.1.5.1 Saldos o sobregiros de las cuentas presupuestarias individuales

El director de carrera es el que define la pertinencia de los pagos bajo la supervisión del Director de escuela y la Dirección de Administración de la Facultad. Esta última dirección es responsable del cumplimiento presupuestario que garantice la disponibilidad de recursos.

Por otro lado, dos veces al año, el Decano y el director Administrativo deben informar a la autoridad central los movimientos presupuestarios del periodo.

Respecto a la glosa presupuestaria ejecutada, los números para la carrera en el período son los siguientes

Tabla 37 Ingresos Operacionales (\$Millones de pesos)

Ambas sedes	2017	2018	2019	2020
Ingresos Brutos	1.215	1.253	1.372	1.379
Descuentos	-134	-161	-180	-225
Otros Ingresos	62	51	50	28
TOTAL	1.143	1.143	1.242	1.183

Fuente: Dirección Administrativa FCB

5.2 Personal Docente

5.2.1 Personal Docente Caracterización

La Unidad cuenta con un cuerpo académico, entre regulares y adjuntos, que le permite cumplir con las actividades del Plan de Estudio y el perfil de egreso declarado. De acuerdo con la planificación estratégica de la carrera y la Facultad, se establecen los objetivos de desarrollo de la Unidad y el cuerpo académico que se requiere para cumplir con estos objetivos.

Son académicos regulares quienes, en conformidad a lo establecido en la misión institucional, son contratados para desempeñar labores permanentes de docencia, investigación, vinculación con el medio y/o gestión académica, de acuerdo con un plan de trabajo anual que se denomina "Compromiso de Desempeño Académico". Por su parte, los académicos adjuntos son aquellos contratados para dictar asignaturas específicas o para cumplir otras funciones académicas definidas por la Unidad.

Desde el 2017 a la fecha, el número de docentes regulares se ha mantenido en 7 profesores incluyendo el Director de Escuela y 10 docentes adjuntos al 2021. Cabe mencionar que no se consideran los docentes de departamentos como matemáticas, inglés, formación general. Ya que son profesores que depende 100% de sus departamentos.

Tabla 38 Cuerpo Académico según nivel de formación 2017-2021

N° de docentes según nivel de formación	2017	2018	2019	2020	2021
N° de docentes con grado académico de Doctor			*	*	*
N° de docentes con grado académico de Magíster	15	15	15	26**	26**
TOTAL	16	16	17	26	26

Fuente Comité Autoevaluación

*Un docente en curso. ** tres docentes en curso

Constantemente, la Carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería se ha preocupado de contar con profesionales idóneos, por lo que al realizar las contrataciones de sus académicos se considera como factor primordial la experiencia del profesional en el área en la cual se desempeñará. Además, y siguiendo las políticas de la Universidad, se propicia la contratación de profesores que hayan culminado o que estén en las fases finales de su formación de postgrado. De esta manera, el cuerpo académico de la Unidad responde a las necesidades de especialización y desarrollo que establece el Plan de Estudio.

Respecto de la percepción de los estudiantes sobre el cuerpo académico, las encuestas dieron el siguiente resultado

Tabla 39: Percepción del estudiantes sobre cuerpo académico 2021

CRITERIO 7: PERSONAL DOCENTE	Resultados
11.Mis profesores habitualmente están disponibles para consultas de los estudiantes	95,8%
12.Mis profesores poseen conocimientos actualizados de la disciplina y la profesión	96,0%
13.Mis profesores usan metodologías adecuadas de enseñanza y son claros en sus explicaciones	95,5%
14.Mis profesores muestran un adecuado manejo de las plataformas para las clases	95,9%

Fuente: Sección C – Estudiantes

El criterio de personal docente entrega favorables indicadores, donde los estudiantes validan la disponibilidad, formación, metodologías utilizadas para enseñar. Los resultados en promedio arrojan un 95,8% de aprobación del personal docente de acuerdo con la tabla 39.

Al igual que los estudiantes la percepción de los titulados hacia el cuerpo académico es positiva superando el 70% en sus respuestas, según muestra la tabla 40

Tabla 40: Percepción de titulados sobre cuerpo académico promedio ambas sedes

CRITERIO 7: PERSONAL DOCENTE	Resultados
11. Los docentes poseían conocimientos actualizados de la disciplina y la profesión.	84,1%
12. Los docentes usaban metodologías adecuadas de enseñanza y eran claros en sus explicaciones.	82,6%
13. El número de académicos fue suficiente para entregar los servicios educacionales comprometidos.	73,9%
21. Mis profesores desarrollaban trabajos académicos y metodologías originales en su disciplina, conducentes a mejorar la docencia.	74,6%

Fuente: Sección C- titulados.

Respecto al criterio de personal docente en titulados los resultados también son favorables, se valida los conocimientos del docente, las metodologías utilizadas para el aprendizaje e identificaron que desarrollaban trabajos y metodologías originales. Los resultados generales en promedio arrojan un 78,8% de aprobación.

5.2.2 Proceso de Jerarquización de los Docentes

La Universidad cuenta con un sistema de promoción por medio de la jerarquización de sus académicos regulares y adjuntos, regido por el Reglamento Jerarquización Académica y el Reglamento Académico, que define los requisitos que debe cumplir cada académico para su categorización. Este proceso contempla el análisis de los antecedentes académicos debidamente acreditados, ponderados y con énfasis en lo cualitativo. Entre éstos, se consideran las actividades académicas y profesionales realizadas, perfeccionamiento, ponencias, publicaciones, investigaciones y el nivel de reconocimiento alcanzado en el área del saber en el cual se desempeña.

Para el cumplimiento de la Política, la Facultad cuenta con una comisión designada para tales efectos, presidida por la autoridad representada por el Decano e integrada además por cuatro miembros adicionales. Esta comisión envía las propuestas de categorización de Profesores Titulares y Asociados a la Comisión Central de Evaluación Académica, presidida por el Vicerrector Académico. Dicha comisión determina, mediante resolución fundada, la categoría que corresponde reconocer a los académicos. Según se estipula, los interesados pueden presentar solicitudes de reconsideración de su evaluación, dentro de los diez días posteriores a la notificación.

Las categorías académicas son las siguientes:

- **Instructor Ayudante:** El instructor Ayudante es aquella que será reconocida a los alumnos que se encuentren cursando un programa de Doctorado en la Universidad Andrés Bello y a los cuales se les haya encargado, específicamente, actividades docentes o de investigación vinculadas al programa que cursan.
- **Instructor:** La jerarquía de Instructor corresponde a un periodo de verificación y evaluación de aptitudes para la labor académica. Esta jerarquía es aquella a la que se adscriben quienes, de acuerdo con sus antecedentes, se inician en la vida académica en la Universidad.
- **Profesor Asistente:** Son Profesores Asistentes aquellos académicos que evidenciaron una efectiva capacidad y aptitudes en su propio perfeccionamiento, desarrollando investigación y/o vinculación con el medio, habiendo también demostrado idoneidad en sus labores académicas.
- **Profesor Asociado:** Son Profesores Asociados quienes han demostrado claro dominio de una especialidad reconocida por la Universidad, continua productividad en sus tareas académicas y capacidad y aptitudes para realizarlas en forma autónoma y creativa
- **Profesor Titular:** Profesor Titular es la más alta jerarquía académica de la Universidad. Pertenecen a ella quienes hayan consolidado un elevado prestigio nacional y experiencia internacional, desarrollando toda su actividad académica o profesional en forma sobresaliente e innovadora en sus concepciones, contenidos o procedimientos. Deberán ser reconocidamente influyentes en la formación de académicos o profesionales, desarrollar investigación y/o vinculación con el medio y velar por el desarrollo y calidad de la docencia que imparten los Instructores y los Profesores Asistentes.

La resolución definitiva de jerarquización de Profesor Titular es adoptada por el Rector, previo pronunciamiento del Consejo Superior de la Universidad. Empleando los procedimientos descritos anteriormente, la carrera de tiene categorizados a su cuerpo de académicos de la siguiente manera:

Tabla 41: Jerarquía docentes carrera período 2021 -2022 por sedes

Título o grado académico más alto	Jerarquía Académica SEDE CASONA						Total
	Titular	Asociado	Asistente	Instructor	Sin Jerarquía	N Jerarquía	
Doctor	0	0	0	0	0	0	0
Magíster	0	1	7	7	0	0	15
Licenciado	0	1	0	0	0	0	0
Título Profesional	0	1	0	4	3	0	8
Técnico Superior	0	0	0	1	0	0	1
Total	0	3	7	12	3	0	24

Título o grado académico más alto	Jerarquía Académica SEDE VIÑA DEL MAR						Total
	Titular	Asociado	Asistente	Instructor	Sin Jerarquía	N Jerarquía	
Doctor	0	0	1	0	0	0	1
Magíster	0	0	6	5	0	0	11
Licenciado	0	0	0	0	0	0	0
Título Profesional	0	0	0	0	0	0	0
Técnico Superior	0	0	0	1	0	0	1
Total	0	0	7	6	0	0	13

Fuente: Anexos

Lo que es el proceso de jerarquización, es una gestión de la institución donde la escuela entrega todos los antecedentes necesarios para el procedimiento. Una de las debilidades con los académicos es entregar más información sobre el proceso y la definición jerárquica de cada uno de ellos. De acuerdo con la tabla existe solo tres docentes no jerarquizados en sede casona, esto se debe que su ingreso se realizó el primer semestre 2022.

5.2.3 Mecanismos de selección y gestión del Personal Docente

La carrera se adscribe a todos los mecanismos de selección, contratación, evaluación, promoción y desvinculación del personal que posee la Institución para sus académicos regulares y adjuntos, establecido en el Procedimiento de Selección y Reclutamiento

Según se establece en el procedimiento de selección (Sección D, Anexo 18):

El proceso de selección de académicos contiene los siguientes elementos: flujo del modelo, desglose de las actividades y finalmente la explicación en detalle del proceso, la cual se expresa a continuación.

- El proceso de selección de académicos se inicia cuando el Decano en conjunto con el Vicerrector académico realiza el requerimiento de un cargo académico de planta a la Dirección General de Recursos Humanos. Esta solicitud se realiza a través de la consultora interna asignada a la respectiva facultad. Luego de levantado el perfil, la consultora interna, en conjunto con el área de Compensaciones, revisa si la vacante está disponible ya sea por desvinculación, renuncia voluntaria o una nueva vacante aprobada, junto con revisar si se cuenta con el presupuesto acorde al perfil levantado. En caso de que la vacante esté disponible, se informa al Decano y al Vicerrector Académico. Si el decano cuenta con un candidato referido, debe entregar sus antecedentes a la Dirección General de Recursos Humanos para integrar sus antecedentes en la convocatoria realizada a través de concurso público.
- En caso de que la vacante no se encuentre disponible, se debe llevar el requerimiento al Comité de Recursos Humanos (conformado por el Rector, Prorector, VRA y director general de Recursos Humanos). Si la vacante y el presupuesto para la nueva contratación son aprobados, se comunica al decano, se realiza la convocatoria al concurso y se reciben los antecedentes de los candidatos enviados por las facultades. Si la vacante no es aprobada, también se comunica formalmente al Decano.
- Luego de recibidos los antecedentes, que se obtuvieron a través de concurso público y aquellos que fueron enviados por las respectivas facultades a la Dirección General de Recursos Humanos, éstos deben ser enviados para evaluación al Comité de Selección de Académicos de cada facultad, el cual está conformado por el Decano, dos académicos de las más altas jerarquías y un académico externo, cuya especialidad debe estar relacionada con la del académico a seleccionar. El comité realizará una revisión exhaustiva de los antecedentes académicos, grados, investigaciones, entre otros, y realizará una entrevista que incluirá una ponencia de 20 minutos con el fin de que el comité evalúe in situ las habilidades de los académicos. Los académicos de destacada trayectoria se eximirán de esta ponencia.
- Los candidatos preseleccionados por el Comité de Selección de Académicos de las respectivas facultades deben ser

enviados al Comité Superior de Selección de Académicos (conformado por VRA, VRID, Vicerrector de Sede y director general de Recursos Humanos), quienes revisarán los antecedentes y el informe entregado por el comité de facultades, aprobando o no la contratación del candidato. El Decano de la respectiva facultad será invitado a dicho comité para presentar los antecedentes de los candidatos preseleccionados.

- Si los candidatos son aprobados por el Comité Superior, serán enviados a evaluación psicológica y por competencias, cuyo informe entregará antecedentes sobre el perfil psicológico del candidato. Este informe además contendrá la verificación de referencias. Los académicos de destacada trayectoria se exceptuarán de la evaluación psicológica. Si el informe es satisfactorio y expresa un perfil psicológico dentro de los parámetros de normalidad, se informará sobre esto al Decano y al VRA, quienes seleccionarán, en el caso de que existan varios candidatos, el académico de su preferencia. Posteriormente, el Decano deberá informar a la Dirección General de Recursos Humanos sobre la decisión.

Es importante tener en cuenta, y tal como lo indica el procedimiento, que, según el impacto del cargo del académico a contratar, este puede ser entrevistado por cualquier otra autoridad de la universidad.

En la etapa del proceso de contratación del académico seleccionado, el área de Compensaciones confecciona y envía carta oferta con la información sobre las condiciones económicas pactadas, el tipo de contrato, la fecha de ingreso y el cargo.

Si el candidato está de acuerdo con las condiciones, deberá enviar la carta firmada. Si el candidato no está de acuerdo con lo estipulado, se revisará su caso en el Comité Superior de Selección de Académicos. El Decano será informado de cada una de las etapas que vayan pasando los candidatos preseleccionados por el Comité de Selección de Facultad. Los candidatos que no continúen en el proceso también serán comunicados formalmente a través de la Dirección General de Recursos Humanos.

Para la contratación de académicos adjuntos, según la programación académica semestral, el director de Carrera y la secretaria Académica del programa junto a los Coordinadores de los Departamento de inglés, Matemáticas y Formación General determinan el número y tipo de académicos que se requiere contratar, en función del número de secciones por asignatura, las que se definen, a su vez, según la cantidad de estudiantes. Los académicos adjuntos, son seleccionados de acuerdo con su trayectoria profesional en el área o la trayectoria docente. En general, la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería cuenta principalmente con un porcentaje equilibrado de académicos regulares y adjuntos, los que participan en el desarrollo de las asignaturas de forma regular favoreciendo la gestión docente relativa al Plan de Estudio y a los procesos formativos de nuestros estudiantes. Su permanencia y estabilidad en el tiempo, ha generado un núcleo de docentes articulado y cohesionado. Esto también se argumenta ya que los docentes regulares deben cumplir 20 horas de compromiso docente.

Tabla 42: Número de docentes promedio ambas sedes según tipo de jornada año 2021

TIPO JORNADA (Incluye docentes de los depts. Inglés, Matemáticas)	COMPLETA	1 4
	MEDIA JORNADA	1
	HORA	23

Fuente Comité Autoevaluación

Tabla 43: Académicos de la Carrera según tipo de contrato sede Santiago y Viña del Mar

CAMPUS/SEDE	Docentes según tipo de contrato	2018	2019	2020	2021
CASONA	N° de docentes regulares	7	7	7	11
CASONA	N° de docentes adjuntos	19	17	18	14
VIÑA DEL MAR	N° de docentes regulares	2	2	1	4
VIÑA DEL MAR	N° de docentes adjuntos	17	16	16	9

Fuente: Dirección General de Planificación y Análisis Institucional

Con relación a los procedimientos de desvinculación de los docentes, estos están también normados. En el caso de que la

evaluación docente haya sido baja, se plantea una entrevista con el docente para poner en marcha los mecanismos de apoyo, los que funcionan de acuerdo con el tipo de necesidad detectada, mecanismos que incluyen capacitación y mejoramiento en caso de que el académico lo requiera, para mejorar sus resultados dentro y fuera del aula.

En el caso de los académicos regulares, además de la evaluación docente está la Evaluación de Desempeño, retroalimentada y con seguimiento, con planes de mejora en caso de ser necesario, capacitación, perfeccionamiento, entrevistas, entre otros. En ambos casos, de no funcionar los planes de apoyo se procede a la desvinculación del docente.

En el caso de los docentes regulares de acuerdo con el reglamento académico (Sección D, Anexo 6) dice que el término de la calidad de académico regular de la Universidad Andrés Bello ocurre en los siguientes casos: a) Por haber superado el tiempo máximo de permanencia en la jerarquía de Instructor o Profesor Asistente, conforme al Reglamento de Jerarquización Académica. b) Por aplicación de lo dispuesto en el Art. 15 c) Por la supresión, por Decreto del Rector, de la unidad académica a que pertenece el académico, si el Rector en el Decreto de supresión así lo dispone. d) Por término del contrato de trabajo bajo las disposiciones del Código del Trabajo. e) Por alcanzar un académico los 70 años, a menos que el Rector, a propuesta del Decano respectivo, disponga la prórroga de la permanencia del profesor en el cuerpo regular, por el plazo que en el decreto respectivo determine. El término de la calidad de académico regular será formalizado por decreto del Rector.

5.2.4 Mecanismos de perfeccionamiento del Personal Docente

Existe una política central de perfeccionamiento de los académicos que se expresa mediante la posibilidad de acceder a fondos concursables a través de Proyectos de Perfeccionamiento Docente y Proyectos de Mejoramiento de la Calidad de la Docencia. La Vicerrectoría Académica administra tres fondos importantes que incentivan el perfeccionamiento académico:

- **Fondo de Perfeccionamiento Docente**, los académicos regulares pueden postular para obtener apoyo para asistir a actividades de perfeccionamiento en Chile o el extranjero (cursos formales de postgrado, cursos cortos, seminarios, talleres).
- **Proyectos de Mejoramiento de la Calidad de la Docencia**, a los que pueden postular los académicos con iniciativas innovadoras y de mejoramiento de la academia.
- **Fondo de Extensión Académica**, financia actividades de vinculación con el medio de distinta índole, a profesores individuales o Unidades académicas.

La Vicerrectoría Académica, a través de la Dirección de Innovación y Desarrollo Docente (DIDD), brinda capacitaciones que tienen como objetivo central el apropiado desarrollo del proceso formativo de los estudiantes, las que están centradas en la implementación de los Planes de Estudio innovados, siguiendo los lineamientos del Modelo Educativo en el aula. Esta Dirección es la unidad encargada de diseñar, impartir y hacer seguimiento de las instancias de capacitación con el fin de asegurar la implementación del Modelo Educativo UNAB.

El desarrollo docente en la Universidad Andrés Bello se logra mediante la impartición de cursos presenciales y online, por los cuales se entrega la respectiva certificación. Las principales actividades corresponden a:

- **Cursos-Talleres:** Corresponden a procesos formativos focalizados en herramientas pedagógicas concretas, por lo que constituye una estrategia complementaria que puede ser cursada de forma paralela al DDU o de forma separada. Estos Cursos-Talleres son voluntarios o pueden impartirse a solicitud de una unidad académica, tanto para docentes adjuntos o jornada completa.
- **Diplomado en Docencia Universitaria (DDU):** Es la principal estrategia implementada, cuyo foco está en el análisis y reflexión de la práctica educativa, con énfasis en la implementación de innovaciones integrales en el proceso formativo de los estudiantes. Está pensado para ser desarrollado en un año académico y es de carácter voluntario.
- **Estudios de Magíster internos:** La institución incentiva a sus académicos a cursar programas de Magíster y Especialidades en la Universidad, para lo que se considera una rebaja de tiempo, así como un descuento. A los profesores regulares se les otorga una beca del 60% y a los profesores adjuntos un 15% para el financiamiento de Programas de postgrado en la UNAB.
- **Capacitaciones por medio de la Biblioteca:** La universidad por medio de la Biblioteca desarrolla servicio de apoyo al aprendizaje y a la docencia, lo que ha permitido que profesores de nuestra Escuela se hayan capacitado en taller teórico-

práctico que reciben académicos y alumnos para reconocer y aplicar las normas y procedimientos que se deben seguir en la estructuración, presentación y publicación de las tesis de los programas de pregrado y postgrado.

- Taller EDS (Ebsco Discovery Service)
 - Taller Estilo Bibliográfico APA
 - Taller Estilo Bibliográfico Vancouver
 - Taller Bases de Datos Especifica
 - Taller Gestor bibliográfico Citavi y Mendeley
 - Taller E-Books (Libros Electrónicos)
- **Curso de Inducción a la plataforma Blackboard** Tras la llegada de Covid-19 y el confinamiento, la Universidad Andres Bello se vio obligada a virtualizar sus actividades presenciales, asegurando la calidad de sus programas académicos, para ello se implementó la plataforma Blackboard Learn.

Para asegurarse que el inicio del proceso formativo haya sido exitoso y brinde todas las herramientas que se requirieron para ello, a todos los profesores de la Escuela de Turismo y Hotelería se les solicitó que conocieran y desarrollaran el curso: “Inducción a la plataforma Blackboard”.

Recorrer este curso tomó alrededor de 2 horas de dedicación y en ese tiempo se conocieron las principales herramientas de la plataforma Blackboard que habilitaron a los docentes para enfrentar cualquier experiencia de aprendizaje online en nuestra Universidad.

El curso estaba estructurado de manera similar a un curso de programa y se utilizaban las mismas evaluaciones (pero en este caso son formativas, sin nota), para que los profesores ejercitaran de manera real estas acciones, en un entorno protegido. Durante este período se pudo participar de foros, realizar un control online, enviar tareas y muchas otras herramientas del software.

En relación con lo anterior, se consultó a los docentes si ha realizado algún perfeccionamiento durante los últimos 5 años y que tipo de perfeccionamientos. Basado a los resultados un importante número de docentes que participan de forma continua en la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería, desde el 2017 han realizado a la fecha cursos, diplomados, magister y en curso un doctorado con el propósito de perfeccionar su desempeño docente, actualizándose en el uso de nuevas y adecuadas herramientas pedagógicas universitarias.

Tabla 44: cursos de perfeccionamiento docente dictados por la DIDD

	Número de asistentes por Cursos
Metodologías activas para el aprendizaje	6
Planificación del Aprendizaje	2
Construcción de syllabus	1
Análisis de prácticas pedagógicas	2
Diplomado en Docencia Universitaria	4
Modelo Educativo UNAB	2
Cursos LAUREATE	40

Fuente: Comité Autoevaluación

De acuerdo con los resultados se presenta una constante preocupación por parte de los docentes para seguir perfeccionándose. Esto se refleja en la tabla 44 donde los docentes indicaron realizar diferentes cursos ofrecidos por la UNAB. De los datos también podemos concluir que los docentes se han preocupado en obtener conocimiento para mejorar las metodologías y elaboración de herramientas de aprendizaje, mostrando un compromiso en entregar los conocimientos de la manera más Optima a los estudiantes. Junto con lo anterior, se puede destacar que en los últimos 5 años 4 docentes han cursado magister y 1 doctorado

5.2.5 Evaluación docente

Este proceso consiste en una evaluación periódica busca definir, tanto cuantitativa como cualitativamente el logro de ciertos objetivos comprometidos entre el académico y su jefatura directa, en un rango de tiempo de un año académico. Estos objetivos están en correspondencia a las directrices dadas por la Universidad y la Facultad. Esta evaluación además permite acordar de manera colaborativa las expectativas entre el evaluado y su evaluador con respecto a: qué debe hacer, cómo lo debe hacer, en qué plazos, generando además instancias de retroalimentación. Las etapas de la Evaluación de Desempeño son:

- El evaluador junto a su evaluado definen los objetivos de gestión comprometidos a alcanzar durante el año.
- A mediados de año, el evaluado y su evaluador realizan una revisión del avance en el cumplimiento de sus objetivos de gestión comprometidos.
- Al finalizar el año, el evaluado y su evaluador revisan el cumplimiento de los objetivos de gestión comprometidos para el año, generando planes de acción en caso de que estos no se cumplieran al 100% de manera satisfactoria.

Encuesta de evaluación docente para académicos regulares y adjuntos: esta política se ha implementado a nivel institucional a través de la Vicerrectoría Académica y la Dirección General de Docencia. Permite la evaluación y seguimiento de la docencia en académicos regulares y adjuntos, procedimiento establecido en el Reglamento del Académico. La encuesta de Evaluación de la Docencia es respondida por los estudiantes y se aplica en cada periodo académico, activándola treinta días antes de la finalización del semestre, durante este periodo se motiva a los estudiantes para que participen en la realización de la encuesta. Este instrumento es una escala tipo Likert para evaluar cada dimensión.

Por otro lado, se aplica la encuesta de evaluación docente para académicos regulares y adjuntos que están a cargo de las distintas actividades que conforman el Plan de estudios y cuyo procedimiento está establecido en el Reglamento del Académico. Se trata de un instrumento que retroalimenta el quehacer docente desde la perspectiva de los estudiantes. Evalúa el dominio de la asignatura, el interés del profesor, la interacción profesor-alumno, su capacidad de motivación y aspectos formales como asistencia, puntualidad, tiempo dedicado a la atención de sus estudiantes, entre otros aspectos. El análisis de la información permite al director de carrera, formular juicios sobre el desempeño y la calidad del trabajo académico. Los resultados de la Encuesta docente están disponibles al final de cada semestre en la plataforma QlikView y Power BI.

Figura 22: Ejemplo plataforma Power BI



La evaluación docente es contestada por el alumno vía Intranet (aplicación UNAB), previo a la inscripción de su carga académica para el periodo académico siguiente. A partir del presente año, se realiza además una encuesta docente de medio término, que se corresponde aproximadamente con la mitad de cada semestre en curso.

La encuesta de evaluación docente se ha actualizado de acuerdo con la retroalimentación recibida, y a partir del semestre actual incorporará una autoevaluación del docente y una evaluación del Directivo de Escuela. Respecto a sus resultados para los profesores de la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería por parte de los estudiantes, éstos son los siguientes:

Tabla 45: Resultados Generales Evaluación Docente Promedio Sede Casona – Viña

		201810	201820	201910	201920	202010	202020	202110	Prom.
Syllabus	1: El profesor cumplió con las actividades programadas en el syllabus del curso	66,8%	72,5%	74,6%	66%	73,6%	77,1%	87,1%	73,96%
Disposición	2: El profesor tuvo una disposición favorable para el aprendizaje en clases.	68,9%	72,3%	73,4%	67,5%	70,0%	76,2%	82,9%	73,03%
Dominio	3: El profesor demostró dominio y conocimientos en la disciplina que enseña	70,7%	73,8%	75,6%	69,5%	76,3%	77,9%	87,3%	75,87%
Metodologías	4: El profesor utilizó metodologías que contribuyeron a mi aprendizaje	66,2%	71,3%	72,4%	66,6%	67,2%	73,1%	77%	70,54%
Evaluación	5: La forma de evaluar este curso fue adecuada para demostrar mis aprendizajes	66,4%	70,5%	70,6%	64,7%	67,6%	73,1%	76,8%	69,96%
Motivación	6: El profesor demostró una actitud que estimuló mi aprendizaje	65,8%	71%	71,9%	66,2%	69%	72,5%	77,8%	70,60%
Recomendación	7: ¿Recomendarías este(a) profesor(a) a otros estudiantes?	79,2%	83,1%	83,8%	82,4%	83,9%	85,7%	85,2%	83,33%

Fuente: Vicerrectoría Académica

Tal y como se observa en la Tabla, los resultados generales de la evaluación docente nos muestran positivos resultados en los periodos 2018 al primer semestre 2021. En promedio la tasa de evaluación es de un 73% si realizamos un comparativo de los últimos años existe un crecimiento en la evaluación destacando que los estudiantes en un promedio 83 % recomendarían al profesor a otros estudiantes. De las dimensiones la tasa más baja corresponde a la de evaluación con un 70% en el límite de los lineamientos institucionales. Esto permite evidenciar las dimensiones a fortalecer con los docentes. Destacamos la dimensión dominio con un 76% promedio y que hace énfasis en el dominio y conocimientos de los docentes.

5.2.6 Comunicación y participación del Personal Docente

La carrera posee instancias formales de participación de académicos para facilitar la coordinación y comunicación respecto de las actividades y funciones que les competen. Una de ellas es el consejo de Escuela que se encarga de asesorar en la toma de decisiones de impacto a largo plazo de la carrera y donde se baja información proveniente del Consejo de Facultad, donde se discuten y analizan lineamientos del gobierno central de la Universidad. Adicionalmente, la carrera cuenta con un consejo de profesores, que se reúne al menos una vez por semestre y donde se discuten aspectos académicos propios de la carrera donde se baja información a los docentes, relacionada con el funcionamiento general de los cursos (ej. criterios de evaluación, eximición, entre otros), así como también información relacionada con aspectos académicos y administrativos, calendarización académica, el uso de aulas virtuales y de herramientas para el diseño de pruebas, actualizaciones del reglamento del académico UNAB, etc.). A su vez, en los Consejos los docentes plantean opiniones e inquietudes, propias o de los alumnos, las cuales son atendidas en la misma instancia y eventualmente son también transmitidas al Consejo de Escuela, según la naturaleza y relevancia de estas. Por último, los académicos regulares de Casona y Viña del Mar, agrupados en el Comité Académico se reúnen semanalmente

Además, la escuela tiene política de puertas abiertas no sólo con estudiantes también con los docentes, ante cualquier tema o problemática que quisieran conversar. El docente se pone en contacto directamente vía correo con el director de carrera o secretaria académica o en tiempos presencial se dirigen a las oficinas respectivas donde son atendidos inmediatamente.

Cabe señalar además que, en período 2016-2018, la carrera tuvo una nutrida participación de académicos de distintos departamentos en las diferentes etapas del proceso de Innovación Curricular implementada desde el 2019. Esta participación involucró la socialización del nuevo perfil de egreso, estructuración del plan de estudios, definición de contenidos y requisitos académicos de los nuevos cursos, elaboración de los programas de estudio.

5.3 Infraestructura y Recursos para el Aprendizaje

5.3.1 Política y mecanismos de desarrollo de infraestructura y recursos para el aprendizaje

La Universidad Andrés Bello, en su preocupación de brindar a sus estudiantes una experiencia de calidad, asume el compromiso de proporcionar una sólida y moderna infraestructura en sus tres sedes: Santiago, Viña del Mar y Concepción, esto se ve materializado en un aumento progresivo en los metros cuadrados de infraestructura, tanto para la docencia, el deporte, la investigación y el esparcimiento.

Este desarrollo de infraestructura y recursos para el logro de los aprendizajes responde a una política de la Universidad contenida en el Plan de Desarrollo Estratégico 2018-2022, en el que, uno de sus objetivos estratégicos plantea "asegurar una gestión académica efectiva y de calidad centrada en brindar una experiencia educativa enriquecedora para los estudiantes", tal propósito busca garantizar el bienestar de los estudiantes.

La institución cuenta con mecanismos claros que regulan la adquisición de recursos, es así como, anualmente cada Unidad elabora un presupuesto operacional que incluye gastos (OPEX) e inversiones (CAPEX) para adquisición y actualización de recursos. Una vez aprobado el presupuesto, la Unidad ejecuta el presupuesto mediante cotizaciones y "órdenes de compra", las que son ingresadas en el sistema People Soft, generando la orden de cargo presupuestario, previa aprobación del Decano y director Administrativo de la Facultad.

La formulación presupuestaria se inicia al término del primer semestre del año calendario anterior, con alertas oficiales de las autoridades académicas y administrativas a los directores de Unidades, destinadas a iniciar en conjunto y con su consejo, a solicitud de los recursos necesarios en los diversos ámbitos, tanto para las asignaturas, como para profesores de actividades teórico-prácticas, e insumos para laboratorio computacionales. Los Directores de Carrera informan a la Dirección de Escuela de sus necesidades para el año siguiente. Este analiza con el equipo de gestión, confirma, modifica o rechaza las solicitudes y prepara el presupuesto global de inversiones (CAPEX) de la Unidad, para presentarlo en el mes de agosto al Decanato y luego a las Vicerrectorías Académica y Económica.

En relación con los recursos para la enseñanza (insumos para equipos y laboratorios, etc.), el director de Escuela es la persona encargada de levantar las necesidades de adquisiciones siguiendo para ello el procedimiento antes descrito.

Por otra parte, en el Consejo de Facultad se realizan las evaluaciones sobre el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas; en estas instancias se proponen, analizan y plantean nuevos objetivos del desarrollo de los recursos educacionales al interior de la Escuela. Las instancias ya mencionadas, aplican procedimientos para definir, adquirir, revisar, mantener y actualizar las instalaciones y recursos necesarios para la enseñanza. El director de Escuela informa el presupuesto a la Dirección Administrativa de la Facultad, quien a su vez lo analiza con el Decano, para presentarlo y defenderlo frente a la Vicerrectoría Económica.

5.3.1.1 Infraestructura Campus Casona:

El Campus Casona de las Condes de la Universidad Andrés Bello se encuentra ubicado en la comuna de Las Condes en un bello entorno que ha sido testigo de su existencia centenaria, donde la tradición y la modernidad conforman un gran hito arquitectónico y patrimonial.

El Campus Casona de Las Condes, inició sus actividades en el año 1993. Este campus tiene seis edificios y un moderno polideportivo situados estratégicamente dentro de sus 41 mil metros cuadrados.

En el interior de la Casona, que está resguardada por estrictas normativas que regulan su intervención, aún se realizan periódicamente eventos culturales, titulaciones, premiaciones y eventos de diversa índole. El principal auditorio de La Casona, que cuenta con una capacidad de 300 personas, cómodos asientos y excelente acústica, lleva por nombre José María Aznar, expresidente español y quien fuera condecorado como Honoris Causa, el año 2006.

Pensando en la práctica y el cultivo de las disciplinas deportivas este campus tiene un moderno Centro Deportivo llamado "Ignacio Fernández Doren". En él se realizan diversas actividades recreativas y de formación. También existe una piscina temperada de medidas semiolímpicas con 6 carriles, en la cual se realizan natación y otras actividades acuáticas. Sumado a eso, los alumnos disponen de dos multicanchas con demarcaciones reglamentarias para hándbol, básquetbol y vóleibol, salas multiuso, camarines y oficinas administrativas.

Además, cuenta con una cancha de pasto sintético y una pista atlética recortada. En materia académica, cuenta con modernas salas, bibliotecas, talleres y laboratorios para todos sus alumnos de carreras que abarcan distintas áreas del conocimiento.

El campus Casona también se caracteriza por contar con diversos laboratorios especializados entre ellos el Laboratorio de cocina

y pastelería, restaurante didáctico y laboratorio de computación necesarios para el desarrollo de la carrera. En Casona de Las Condes se concentran importantes colecciones bibliográficas, como por ejemplo una colección denominada “Sergio Villalobos”, la que alberga material de este relevante historiador nacional, y se caracteriza por su incalculable valor histórico.

Para propiciar una vida universitaria que vaya de la mano con la formación profesional de nuestros estudiantes, este campus tiene extensas áreas verdes y lugares de esparcimiento que rodean sus edificaciones. Además, su infraestructura puso especial énfasis en la sustentabilidad, y desde 2013 es uno de los primeros centros de educación superior del país, en proporcionar energía a sus dependencias. Esto se realiza a través de paneles fotovoltaicos, los que se encuentran en la azotea del edificio C2 y también existen ciclateros y ciclovías para movilizarse dentro del campus.

5.3.1.2 Infraestructura Sede Viña del Mar:

Esta imponente edificación, se ubica en Quillota 980 (entre 11 y 12 Norte). Tiene más de 50 mil metros cuadrados construidos los que se organizan en grandes áreas, como Salud, Ciencias Exactas, Economía y Negocios, Ingeniería y Humanidades y Ciencias Sociales en un campus único que permitió la fusión de los edificios dispersos por toda la Región. Se trata de una edificación cuyas principales características son su estilo moderno, habitabilidad y el respeto por las áreas verdes y zonas de buena convivencia, en favor de los estudiantes, profesores y la comunidad.

En cuanto a las instalaciones destacan las 91 salas de clases, 73 laboratorios, 3 auditorios y una imponente biblioteca, con 43 boxes de estudios, cuyo costo alcanzó los 60 millones de dólares y que consideró dos fases en su desarrollo. Dentro de las instalaciones que fomentan el desarrollo académico destacan: el Simulador de Navegación de Marina Mercante; el Hospital de Simulación; el Laboratorio de Campus Creativo y el de Investigación de Biología; y los Centros de Atención de Otorrinolaringología y de Atención Psicológica, además de las modernas instalaciones de la Clínica Odontológica.

Para los momentos de esparcimiento existen diversas salas de estar y terrazas, pero sin duda el lugar ideal es la gran plaza central diseñada por el connotado paisajista Juan Grimm, donde además se realizan distintos eventos culturales, de extensión y recreativos.

Para dar respuesta a todos los requerimientos de los estudiantes de la sede de Viña del Mar, el campus cuenta con una librería y un centro de fotocopiado, impresoras multiprint, un casino, una cafetería y diversos carritos de comida rápida en diferentes puntos del edificio.

La infraestructura del campus permite trabajar de manera más eficiente, vinculando la formación universitaria con las actuales tecnologías y la modernización de nuestros laboratorios. Arquitectónicamente la construcción tiene un volumen perimetral que permite maximizar los rayos del sol y las vistas de los distintos sectores del campus, generando mayor integración entre los alumnos y los elementos sustentables que contempla. La fachada principal de doble piel inteligente y una exposición poniente, que permite la maximización del sol en la mañana y en la tarde. Diseñado paramétricamente y con materiales reciclables el edificio tiene la capacidad de controlar la luz al interior de las salas de clases, lo que significa un menor consumo de energía.

Además, su formato permite que todas las circulaciones sirvan de visera o separador de las salas de clases con respecto a la radiación directa del sol. El edificio no sólo presenta nuevas y mejores posibilidades de desarrollo para los estudiantes, también plantea un desafío respecto al aumento en la calidad de la educación entregada, ya que se cuenta con instalaciones de primer nivel para las distintas carreras.

Un proyecto global que busca mejorar las condiciones para alumnos y profesores en Viña del Mar, transformando el sector en un polo de atracción y que deja muy bien posicionado el prestigio de una universidad sólida que se preocupa de la satisfacción de sus estudiantes y académicos.

5.3.2 Servicio de biblioteca

El Sistema ofrece en las bibliotecas a sus usuarios los siguientes servicios, los cuales son de uso compartido para todas las unidades académicas y administrativas de la Universidad:

a) Biblioteca presencial:

- Servicio de préstamo de material bibliográfico: El material bibliográfico se facilita en préstamo en la sala de lectura, o en préstamo a domicilio.
- La colección de la Universidad se enriquece anualmente con nuevas incorporaciones de material bibliográfico, los cuales se convierten en un servicio para nuestros usuarios mediante 620.685 préstamos anuales.
- La colección bibliográfica actualmente comprende 480 mil volúmenes con 156.119 títulos
- Préstamo Inter bibliotecas UNAB: Este tipo de préstamos permite al usuario solicitar material bibliográfico y especial que se encuentra en otra biblioteca de los campus de la Universidad Andrés Bello ubicados en las sedes de Santiago, Viña y Concepción.
- Servicio de préstamo de salas de estudio grupal (box): Facilitar un espacio apropiado con implementos necesarios para el estudio y trabajo en equipo a nuestra comunidad de usuarios, contribuyendo al desarrollo de las actividades académicas, de investigación y docencia.
- Sala de Internet: Sala compuesta por un conjunto de computadores habilitados con acceso a Internet y software Office. Situado en espacios de bibliotecas y designado para el uso del estudio.
- Sala de lectura: Lugar de la biblioteca que es de libre acceso y en donde se puede estudiar en grupo o de forma individual, preferentemente en silencio.
- Estantería abierta: Sistema que permite al usuario acceder directamente a la información, facilitándole seleccionar el material bibliográfico y especial de su interés. A diferencia de la estantería cerrada donde el usuario requiere de la atención de un funcionario de biblioteca para realizar la búsqueda en la estantería.
- Talleres de Capacitación: La unidad de Desarrollo de Competencias en Información perteneciente al Sistema de Bibliotecas se encarga de entregar capacitación permanente de manera presencial o virtual, programada o diseñada para un programa, entre las temáticas que se imparten se encuentran: orientación personalizada en búsquedas y recuperación de información, inducción a los servicios de biblioteca, elaboración de citas y referencias bibliográficas, etc.

b) Biblioteca Virtual:

- La biblioteca virtual, ofrece diversos recursos y servicios de información de manera remota, los 365 días del año. Para acceder a ella los usuarios deben ingresar a <http://biblioteca.unab.cl> y registrarse con su ID de correo UNAB y clave Intranet.
- Catálogo electrónico de las colecciones: Todas las bibliotecas cuentan con el software especializado en administración de bibliotecas Symphony, el cual, dentro de sus principales funciones, dispone de sistemas de búsquedas en el catálogo electrónico a través de su plataforma de usuario con acceso a través de Internet.
- Recursos electrónicos: Servicio que brinda acceso a una amplia colección de publicaciones en formato electrónico. La oferta de recursos electrónicos concentrado en la Biblioteca Virtual brinda acceso a un total de 37 bases de datos en diversas áreas del conocimiento que apoyan la docencia de pregrado y posgrado. Estas contienen alrededor de 129.021 títulos de revistas electrónicas, informes, tesis y conferencias, entre otros. (Información a enero 2021).
- Multibuscador EBSCO Discovery Systems (EDS): Servicio que permite la búsqueda simultánea de artículos y fuentes en todos los recursos impresos y electrónicos suscritos.
- E-books: 64.000 títulos en texto completo disponibles en bases de datos, también cuenta con el servicio de “Recursos Digitales” plataforma que contiene títulos correspondientes a bibliografías obligatorias de las carreras.

c) Servicio de Referencia (a través de correo electrónico, OPAC, Facebook, Twitter, etc.)

- Repositorio Institucional Académico (RIA - repositorio.unab.cl): Repositorio de acceso abierto a la comunidad universitaria y al público en general. Es un recurso de información en formato digital que reúne, preserva y difunde en acceso abierto la producción intelectual, científica y académica generada por la comunidad universitaria y además las tesis producidas por los alumnos de pre y postgrado. Los documentos del repositorio están organizados en Comunidades o Colecciones Documentales representadas por las distintas Facultades y Unidades Académicas.
- Herramienta de Prevención del Plagio Académico: El Sistema de Bibliotecas suscribe desde septiembre de 2019 la herramienta “Turnitin Originality Check”. Esta es una herramienta de detección de similitud que ayuda a prevenir el plagio, comprobando y certificando la originalidad de los trabajos académicos y la propiedad intelectual. Turnitin determina un porcentaje de coincidencia entre el trabajo del alumno y las fuentes contenidas en la plataforma (documentos de Internet, trabajos académicos, artículos científicos indexados). Como resultado de esta comparación, Turnitin, genera un reporte

con el porcentaje de similitud y un resumen de coincidencias, con las fuentes originales encontradas.

- El uso de esta herramienta permite al docente velar por la integridad académica de los trabajos de sus alumnos y entrega al estudiante la retroalimentación necesaria para realizar sus proyectos de investigación, fortaleciendo en ellos, los valores éticos que conllevan al uso correcto y legal de la información. Actualmente la aplicación de esta plataforma es de uso prioritario para los alumnos que se encuentren desarrollando trabajos de titulación y sus profesores guía.

a) Libros (número de títulos)

- La biblioteca cuenta con alto porcentaje de cobertura de títulos solicitados y declarados por el programa bibliografía obligatoria (95,2%) y complementaria (92,6%). El programa además tiene acceso a 235 e-books en las áreas complementarias. Y otros 140 títulos en 6030 volúmenes.
- La UNAB cuenta con políticas y mecanismos para la actualización y adquisición de material bibliográfico y el Sistema de Bibliotecas da cuenta de ello con procedimientos formales para adquirir libros y revistas requeridos por las carreras y programas de pregrado, postgrado, extensión e investigación; procurando alcanzar los estándares definidos, especialmente para la bibliografía obligatoria o básica. Existen criterios y protocolos para responder a las necesidades de los diferentes programas.
- La solicitud de adquisición de recursos bibliográficos impresos debe ser formulada durante el segundo semestre de cada año por cada unidad académica.
- El Sistema de Bibliotecas genera un consolidado, validando existencias, vigencia de las ediciones y disponibilidad de ejemplares por campus y sede, donde se imparten los programas. Una vez analizado dicho consolidado es enviado a Unidad de Compras de la Universidad, quien realiza el proceso de licitación y adjudicación de compra con los proveedores. Una vez recibido el material y realizado el control de calidad establecido, se ingresa a la base de Datos de la Biblioteca Symphony (Software integrado de Administración de Bibliotecas) para luego distribuirlo a las bibliotecas de destino.

La carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería asigna anualmente un presupuesto para adquisición de material bibliográfico impreso a distribuir de acuerdo con los requerimientos de todos sus programas.

Cabe señalar que estos montos no incluyen material electrónico ya que los costos para la compra de este material son exclusivos de la biblioteca; la que busca responde a la totalidad de los requerimientos que emanan de las distintas carreras y programas de la universidad. Y el bajo monto de inversión también está afecto que toda la bibliografía es compartida con la carrera de Ingeniería en Administración Hotelera Internacional.

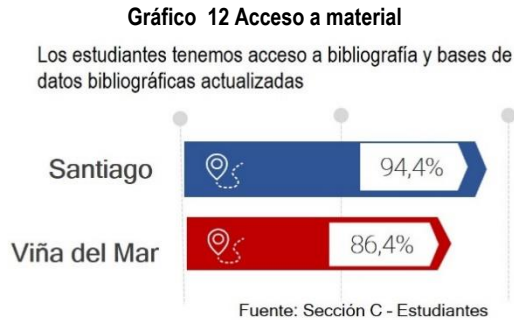
Tabla 46: Número de títulos, ejemplares y porcentaje de bibliografía básica desde año 2018 a 2021 por sede

CAMPUS CASONA	2018	2019	2020	2021
Nº de títulos disponibles de la bibliografía básica de la carrera	52	52	52	61
Nº de títulos considerados de la bibliografía básica de la carrera	65	65	65	65
Nº de ejemplares disponibles de la bibliografía básica de la carrera	1.508	1.508	1.508	1.527
Porcentaje de cobertura bibliografía básica de la carrera	80,0	80,0	80,0	93,8
Nº de títulos disponibles de la bibliografía complementaria de la carrera	39	39	44	69
Nº de títulos considerados en la bibliografía complementaria de la carrera	80	80	80	80
Nº de ejemplares disponibles de la bibliografía complementaria de la carrera	2.132	2.132	2.144	2.173

Porcentaje de cobertura de bibliografía complementaria de la carrera	48,8	48,8	55,0	86,3
Item SEDE VIÑA DEL MAR	2018	2019	2020	2021
Nº de títulos disponibles de la bibliografía básica de la carrera	52	52	52	61
Nº de títulos considerados de la bibliografía básica de la carrera	65	65	65	65
Nº de ejemplares disponibles de la bibliografía básica de la carrera	539	539	539	548
Porcentaje de cobertura bibliografía básica de la carrera	80,0	80,0	80,0	93,8
Nº de títulos disponibles de la bibliografía complementaria de la carrera	39	39	44	69
Nº de títulos considerados en la bibliografía complementaria de la carrera	80	80	80	80
Nº de ejemplares disponibles de la bibliografía complementaria de la carrera	633	633	638	663
Porcentaje de cobertura de bibliografía complementaria de la carrera	48,8	48,8	55,0	86,3

Fuente: Sistema de Bibliotecas

Observando la tabla anterior, queda en evidencia que ha tenido un crecimiento la cobertura de bibliografía básica y complementaria alcanzando en el 2020 84,8% y 95,1% respectivamente. Durante la innovación curricular se realizó una revisión de las bibliografías más y menos utilizadas en los cursos y se acotó el número de estas, priorizando las más atinentes a los respectivos programas de cada asignatura. En consecuencia, la innovación curricular favorecerá una mayor coherencia entre los recursos bibliográficos y el perfil de egreso declarado.



Respecto al Sistema de Biblioteca, un 90,4% promedio de los estudiantes manifiesta que tienen acceso a bibliografía y bases de datos bibliográficas actualizadas. Frente a este ítem, un 75,3% promedio de los titulados encuestados opinan que la biblioteca disponía de material actualizado y suficiente. Los resultados establecen que existe una eficiente red de biblioteca con material actualizado y con suficiente disposición.

Gráfico 13 La biblioteca disponía de material actualizada



5.3.3 Talleres y laboratorios disciplinares

La carrera en Campus Casona cuenta con instalaciones para impartir talleres didácticos. En el Campus de Viña del Mar no se posee las mismas instalaciones, pero es reemplazado con actividades en terreno a centros de eventos y hoteles para obtener el mismo conocimiento.

En relación con el laboratorio computacional, sede Viña no cuenta con uno exclusivo para la carrera, sin embargo, existe instalados en un laboratorio los mismos sistemas operativos como Amadeus y Ópera para el aprendizaje del estudiante y desde el 2020 por la situación pandemia los dos sistemas se encuentran en una nube que permite utilizarlos de manera online sin necesidad de un laboratorio computacional.

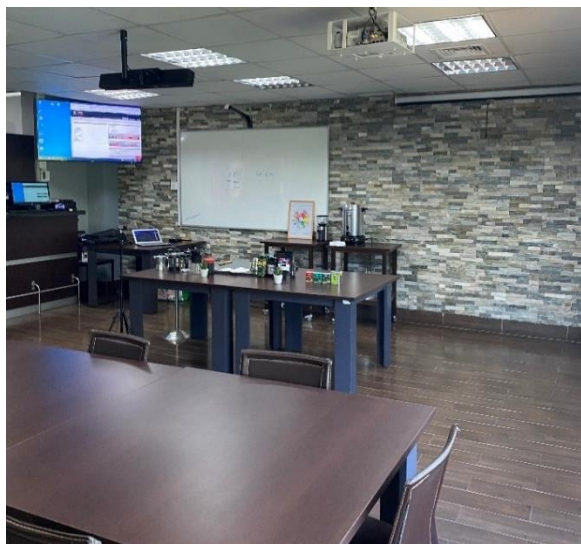
A continuación, se describen los talleres, laboratorios u otro perteneciente a la carrera:

Tabla 47: Taller de laboratorio de la carrera

Campus / Sede	Instalación / dependencia	Descripción
Casona	Taller salón Restaurante didáctico	Este taller didáctico posee una capacidad de 6 mesas y 22 sillas para clientes, además de tres sillas estilo taburete ubicadas en el bar. El bar está integrado al salón comedor y está diseñado con mesones de granito negro y muebles con puertas de vidrio, en su interior existe un mesón de trabajo refrigerado, una máquina de hielo, lavavajillas para copas, una máquina de café exprés de dos grupos e implementación propia de esta área con cristalería, licuadoras, cocteleras y otros. Esta área posee aire acondicionado y música ambiental. También cuenta con equipos audiovisuales, tales como, Data show, telón, computador, conexión WIFI, televisor LCD y DVD.
Casona	Laboratorio de computación (Sala 202, C6)	Cuenta con una infraestructura de 28 computadores para alumnos y uno para el profesor, el cual se encuentra conectado a un splitter que permite la visualización en el proyector desde este y desde un notebook de forma simultánea, cada uno de los computadores utiliza el sistema operativo Windows 10 Profesional y se encuentran conectados a internet por medio de la red LAN del campus. En este laboratorio los alumnos aprenden a utilizar de forma profesional diferentes herramientas de ofimática, gestión de empresas, creación y administración de redes sociales, edición de imágenes, y diseño de sitios web en plataformas website builder. En cuanto a los sistemas específicos de gestión, el laboratorio cuenta con Opera Cloud, PMS (Property Management System) líder en la industria hotelera y también es utilizada la plataforma RMS (Revenue Management System) Beonprice, la cual dispone de una funcionalidad de Inteligencia de Mercado integrada, que proporciona información sobre los movimientos tarifarios realizados por la competencia, la oferta, la previsión de la demanda, el análisis de disparidad y el análisis de reputación online. Para análisis de datos se utiliza el lenguaje de programación R, el cual se maneja a través de RStudio, plataforma que es de acceso gratuito e instalable en los computadores de los alumnos. También se implementó un simulador de negocios, el cual ayuda a mejorar considerablemente la retención del conocimiento, la toma de decisiones empresariales y las habilidades de trabajo en equipo. Por motivo de la contingencia sanitaria, el sistema PMS se ha trasladado a plataformas basadas en la nube, permitiendo que los estudiantes puedan tener acceso a este desde sus propios hogares.

Fuente: comité autoevaluación

- **Imágenes de instalaciones:**



Salas de clases: Restaurante Didáctico

En relación con las salas de clases, la UNAB posee salas de uso compartido cuya asignación es administrada por Gestión Académica. En el caso de Casona y la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería cuentan con:

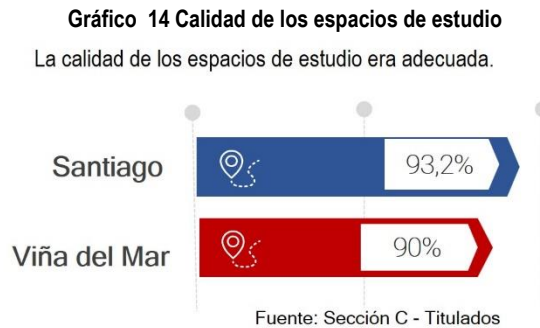
Tabla 48: instalaciones de la carrera

SEDE	SALA	DESCRIPCIÓN
Casona	Salas de clase	El campus cuenta con un total de 131 salas de clases, que suman 8.077m ² , cada una de ella cuenta con un computador conectado a un splitter, telón de proyección y proyector. La cantidad de sillas por sala de clases está entre 30 a 120.
Casona	Sala demostrativa (LAB 301) Exclusivo uso de la Escuela de Turismo y Hotelería	Sala habilitada para 80 personas, cuenta con computador propio, data show y telón, tal como una sala normal de clases, pero además cuenta con un mesón de trabajo que tiene en su interior un mesón refrigerado, un horno eléctrico y una cocina de vitrocerámica, cuenta con sistema de extracción de vapores y gases, aire acondicionado y lavaplatos con conexión a agua caliente y fría.
Viña del Mar	Computación y salas de clases	El Campus cuenta con 91 salas de clases y laboratorios equipados

Fuente: Comité autoevaluación

La administración de la infraestructura institucional de las salas de computación es de responsabilidad de Gestión Académica. La mantención y asistencia técnica de estos equipos es asegurada por los encargados de informática de la Universidad. Se hace la observación que durante el periodo 2020 y 2021 la principal infraestructura a sido los computadores y la plataforma blackboard como principal medio para realizar clases y reuniones.

A pesar de la situación pandemia al consultar a los titulados sobre las instalaciones, en la gráfica 14 se tiene como resultado que en promedio ambas sedes supera el 90% de aprobación y considera de calidad los espacios de estudios.



5.3.4 Equipamiento y recursos tecnológicos

Las salas de clases cuentan con un proyector, equipo computacional con acceso a internet directo o por wifi, tanto para uso de los docentes como de los estudiantes, lo que permite tener entrada a distintos sitios Web contenidos en la red. Además, los laboratorios de computación pueden ser utilizados por los estudiantes según sus requerimientos, todas con proyección y audio para clase multimedia, para trabajo personal, acceso libre a redes de información y acceso a impresiones mensuales asignadas por alumno sin costo. Estos equipos son de última generación y poseen los softwares necesarios para el desarrollo de las actividades propias de estudiantes, académicos y personal administrativo.

Como ya se señaló, todas las bibliotecas cuentan con un software especializado en administración de bibliotecas Symphony, que permite sistemas de búsquedas como el catálogo electrónico y reservas de material en línea a través de su plataforma de usuario con acceso a través de Internet. Sin perjuicio de los accesos señalados, los estudiantes cuentan con conexión a internet por medio de redes de tecnología wifi en todos los Campus y Sedes, lo que permite una conectividad inalámbrica desde dispositivos móviles, smartphones y notebooks, por medio de su clave de intranet.

Por otra parte, los estudiantes tienen acceso a laboratorios de computación, los que pueden ser utilizados según sus requerimientos, tienen acceso libre a redes de información y acceso a impresiones mensuales asignadas por alumno sin costo. Estos equipos son de última generación y poseen los softwares necesarios para el desarrollo de las actividades propias de estudiantes, académicos y personal administrativo. En el punto de Talleres y Laboratorios se detalla sala y softwares adquiridos por la escuela.

Del mismo modo, los estudiantes cuentan con un correo institucional vinculado a intranet, lo que les permite acceder a sus asignaturas, horarios, calificaciones y material de apoyo académico proporcionado por los docentes de la carrera. Esta información además está disponible tanto para estudiantes como para docentes, a través de una aplicación de Smartphone, la que además visualiza mensajes y descarga archivos de sus aulas virtuales, disponibles en todas las asignaturas.

Como escuela como ya fue descrito anteriormente, cuenta con un laboratorio exclusivo de computación debido que ahí se encuentran instalados los softwares de sistemas de reservas Ópera, utilizados para el aprendizaje práctico de los estudiantes. Durante la pandemia se adquirió el servicio de nube para el software, esto permitió que los estudiantes puedan usar el sistema desde su hogar en cualquier computador. Además, la carrera adquirió la plataforma RMS (Revenue Management System) Beonprice, la cual dispone de una funcionalidad de Inteligencia de Mercado integrada, que proporciona información sobre los movimientos tarifarios realizados por la competencia, la oferta, la previsión de la demanda, el análisis de disparidad y el análisis de reputación online. Estos recursos contribuyen al logro de los aprendizajes de los estudiantes y apoyan la actividad docente.

Como se ha hecho referencia en puntos previos debido a la pandemia las clases pasaron hacer 100% virtualizadas. Proceso que conto con apoyo institucional en capacitar a los docentes y entregar orientación y tutoriales a los estudiantes para un óptimo uso y poder entregar todo lo comprometido en los programas de estudios.

Basado aquello se ha consultados sobre la experiencia de las plataformas, en el caso de los estudiantes, de acuerdo con los gráficos 20 y 21 el 92% dice que es simple e intuitivo navegar por la plataforma, el resultado es satisfactorio debido que en pandemia

fue la principal fuente de comunicación con los estudiantes y en cuanto a los titulados muestra los resultados que un 81,8% manifiesta que las plataformas fueron herramientas útiles para el desarrollo de las asignaturas.

Gráfico 15 Uso de plataformas

Es simple e intuitivo navegar por la plataforma de mis cursos



Gráfico 16 Las plataformas digitales fueron útiles

Las plataformas digitales de la Universidad, como intranet y aula virtual, fueron herramientas útiles para el desarrollo de mis asignaturas.



Estos resultados son favorables para evidenciar que como carrera se logró entregar todos los contenidos y resultados de aprendizajes durante este periodo y que con la ayuda de las plataformas digitales ya sea para realizar clases, coordinar reuniones, solucionar problemas o sistemas propios de aprendizaje como sistema de reservas Opera funcionaron óptimamente.

5.3.5 Mecanismos de prácticas, salidas a terreno o actividades afines

5.3.5.1 Prácticas:

Las actividades integradoras como las prácticas profesionales son actividades curriculares obligatorias que se concentran al final de la malla. En estos cursos, se espera que los estudiantes sean capaces de integrar y aplicar los conocimientos conceptuales adquiridos a lo largo de la carrera y también los procedimientos y actitudes adquiridos propios de un futuro profesional, constituyéndose, de esta manera en ramos críticos en la formación, permitiendo el monitoreo, revisión continua y validación del perfil de egreso de nuestros estudiantes.

Los cursos de integración de prácticas están a cargo de un coordinador, el cual se encarga de gestionar una oferta de prácticas en diferentes empresas, además de realizar seguimiento a los estudiantes durante el proceso previo y durante la práctica y evaluar la experiencia final del estudiante. Las prácticas pueden ser ofrecidas por la escuela o buscada directamente por el estudiante siempre y cuando cumpla con las condiciones que sea en el área operacional o administrativa según corresponda y que sea del rubro turístico u hotelero.

El coordinador meses previo a la inscripción realiza una charla informativa con los estudiantes con el objetivo de entregar los lineamientos del integrador tales como plazos, requisitos u documentación para la inscripción de la práctica y explicación de la metodología de evaluación basado a la entrega del informe y la evaluación por parte del empleador.

Los estudiantes de la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería realizan sus prácticas en los principales destinos turísticos de Chile y en el extranjero.

Cabe destacar que durante el 2020 y 2021 por las condiciones sanitarias y la caída del rubro se tomaron diferentes medidas para que los estudiantes puedan seguir avanzando en su malla curricular.

Los estudiantes que finalizaron 4° semestre: se aplazó un año la realización de práctica pudiendo así inscribirla al finalizar el 6° semestre. Se hace mención que hubo estudiantes de manera voluntaria realizaron la práctica, la autorización fue bajo el cumplimiento de todas las condiciones sanitarias.

Los estudiantes que finalizaron 8° semestre: solo para los estudiantes periodo 2020 junto al consejo de escuela y por las razones del gran golpe que causo la pandemia al rubro turístico y la incertidumbre de la reactivación de la industria en el país, se decide convalidar el Integrador I con el Integrador III. Las razones se argumentan ya que un estudiante al no cumplir su práctica administrativa de acuerdo con el decreto no puede iniciar su proceso de titulación, esto provocaba que los estudiantes se atrasaban un año (2022) para la obtención de su título profesional.

5.3.5.2 Salidas a Terreno:

Forman parte de las actividades prácticas del proceso formativo. Durante la carrera se programa tres salidas a terreno a tres principales destinos turísticos del país (Valparaíso, Pucón y San Pedro de Atacama) las salidas se realizan una cada año en el avance curricular. Esto permite que los estudiantes vayan comprendiendo y aplicando paulatinamente sus conocimientos en cada salida. Los estudiantes de cuarto año no se considera salidas a terreno ya que su principal aplicación ocurre durante el seminario de grado y la práctica administrativa.

Cabe destacar que existen salidas complementarias organizadas por los docentes en algunas asignaturas como método de aprendizaje práctico, esto puede ser a una empresa, destino turístico, atractivos turísticos, entre otros.

Las salidas a terreno han estado suspendidas desde el año 2019, primeramente, por el estallido social ya que la institución y la escuela priorizó la seguridad de estudiante y profesores por las manifestaciones convocadas en todo el país. Y durante los periodos 2020 y 2021 fueron suspendidas por razones de la pandemia y donde nuevamente la prioridad fue el resguardo de salud sanitaria. Hay que destacar que la institución como la escuela se han comprometidos con sus estudiantes en regularizar las actividades pendientes cuando las condiciones permitan realizar salidas con un aforo mayor o buscar alternativas acordes a los destinos antes mencionados.

5.4 Participación y Bienestar Estudiantil

5.4.25 Servicios, beneficios y ayuda hacia los estudiantes

La Universidad Andrés Bello dispone de servicios que permite a los estudiantes informarse y acceder a financiamiento y beneficios. Las instancias encargadas de administrar y coordinar la entrega de beneficios económicos a los estudiantes dependen de la administración central de la Universidad. Cada una de estas direcciones cuenta con oficinas en todos los Campus. Toda la información referida a esta área se encuentra publicada en la página web, de este modo todos tienen acceso a ella.

- **Dirección General de Desarrollo Estudiantil:** Su objetivo es “brindar una experiencia universitaria integral e inclusiva, basada en el acompañamiento y formación extraacadémica de los estudiantes, a través de áreas transversales como bienestar, vida estudiantil y formación integral del alumno, desde el inicio, progreso y egreso de su carrera.” Para ello cuenta con profesionales como: psicóloga, asistente social y orientadora vocacional, también cuentan con coordinadores que informan a los estudiantes acerca de las becas, seguros de salud, créditos, convenios, pase escolar y tarjeta ISIC.
- **El CIADE (Centro Integral de Apoyo al Desarrollo Estudiantil)** ofrece tutorías académicas, apoyo psicoeducativo y talleres de habilidades de aprendizaje, en los cuales el alumno podrá desarrollar conocimientos y herramientas personales que le ayudarán a mejorar su desempeño académico. En la carrera las tutorías están orientadas a las asignaturas de matemáticas.

Como se muestra en la tabla 49, el número de estudiantes que han participado en los programas de tutorías y mentorías ofrecida por CIADE.

Tabla 49: Participación de estudiantes en programas CIADE

AÑO	Asesoría psicoeducativa individual	Asesoría vocacional grupal	Asesoría vocacional individual	Tutoría	Mentoría
2019	0	1	0	12	0
2020	2	0	1	96	14
2021	0	0	0	31	25

Fuente: Anexos 26

- **La Dirección de Educación Inclusiva**, en conjunto con cada uno de los estudiantes en situación de discapacidad, construye un plan de apoyo considerando los ajustes y apoyos personales necesarios y cautela la implementación del modelo de acogida para estudiantes en situación de discapacidad. Esta Unidad está disponible de forma permanente para trabajar en la identificación y eliminación de las barreras de participación y aprendizaje que pudieran experimentar los miembros de la comunidad universitaria.
- **Apoyo Extra-Académico: Servicio de apoyo psicológico de la Dirección General de Desarrollo Estudiantil (DGDE)**. El área de bienestar ofrece atención clínica breve de promoción y prevención en salud mental para todos los alumnos de la UNAB. Cuenta con un equipo de psicólogos cuya misión es brindar al alumno orientación y acompañamiento para ayudarlo a enfrentar distintos tipos de dificultades, dándole la oportunidad de incrementar su bienestar emocional y psicosocial con ayuda profesional. La atención es gratuita y confidencial.
- **Autocuidado y Desarrollo Integral**. Para desarrollar habilidades personales y potenciar el crecimiento personal, el área de Bienestar Estudiantil de la DGDE en coordinación con las carreras y/o Facultades, ofrece charlas y talleres de desarrollo integral y autocuidado, en los cuales el alumno podrá fortalecer sus competencias en torno a diversos temas como manejo de las emociones, comunicación, asertividad, habilidades sociales, resolución de conflictos, relaciones de pareja, autoestima positiva, entre otros.
- **Dirección de Matriculas y Gestión Financiera**: Su objetivo es “gestionar temáticas relacionados con procesos de Matrícula, reprogramaciones, Crédito con Aval del Estado (CAE), Becas Estatales e Internas, re-documentación, procesos de pago de servicios educaciones y todos los temas a fines relacionados”. El modelo de servicio de la DMGF, definido como la “ventanilla única de atención de nuestros estudiantes, con sistema de agendamiento de atención” en todas las sedes, tiene el objetivo de que los estudiantes, previa cita, puedan ser atendidos y orientados, respecto de todos los temas relacionados al ámbito del financiamiento. <http://www.unab.cl/desarrolloestudiantil/procesos-universitarios/financieros-y-matricula/>
- **Dirección General de Admisión y Difusión**: Tiene la facultad de conceder beneficios económicos a los alumnos nuevos, entre ellos Becas con cajas de compensación, de fomento regional, de mérito académico, deportivas, entre otras.

Adicionalmente, todos los estudiantes de la institución participan de actividades de inducción donde colaboradores de la UNAB los orientan en cuanto a los beneficios y servicios disponibles, además de compartir información respecto a la infraestructura de la institución y las oficinas donde encontrarán respuestas a sus dudas de carácter académico, financiero u otro.

Por otro lado, la Universidad ofrece un programa de becas internas y externas (estatales) para los estudiantes que ingresan a primer año, las que se difunden y canalizan por las direcciones nombradas anteriormente. Las becas internas que se ofrecen son:

Tabla 50: Becas internas UNAB

Beca Académica Andrés Bello	Exención del pago de Arancel Anual durante toda la Carrera según plan de estudio, para alumnos que hubiesen obtenido una ponderación en la UNAB de 700 puntos o más.
Beca Fomento Regional	Beca que se otorga a alumnos egresados de regiones que deseen estudiar en Viña del Mar. Se exceptúa la Región Metropolitana. Consiste en rebaja al arancel de la colegiatura durante toda la carrera.
Beca a la Matrícula	Cubre el valor total de la matrícula para alumnos seleccionados en cualquiera de las tres primeras opciones y que haya postulado en primera opción a la UNAB. Se otorga solo durante el primer año y cubre el 100% de la matrícula postulando en primera preferencia, 70% en segunda preferencia y 50% en tercera.
Beca Antonio Varas	Beca destinada a quienes están interesados a estudiar carreras del área de Educación y no hayan accedido a la Beca Vocación de Profesor. Puede cubrir hasta el 100% del arancel.
Beca Deportiva	Se otorga durante toda la carrera y el monto va desde un 10% a 100% de descuento en el arancel anual. Beneficia a deportistas de elite o deportistas destacados como seleccionados, preseleccionados nacionales y deportistas federados.

Fuente: Dirección de Admisión

En este mismo contexto los estudiantes pueden optar a las becas del estado y al crédito con aval del estado (CAE), ofrecidas por el Estado de Chile a través del Ministerio de Educación.

Las siguientes tablas permiten apreciar los beneficios económicos que reciben nuestras estudiantes para el pago de aranceles y matrícula. Estos apoyos económicos fueron fundamentales durante el periodo de pandemia donde muchas familias perdieron sus fuentes de ingresos.

Tabla 51: Número de alumnos y monto según Tipo de Beneficio UNAB

TIPO DE BENEFICIO	2018		2019		2020		2021	
	N° Beneficiarios	Monto \$	N° Beneficiarios	Monto \$	N° Beneficiarios	Monto \$	N° Beneficiarios	Monto \$
Santiago	139	116.565.563	159	112.763.326	176	136.725.031	190	124.348.886
BECAS	136	104.181.187	156	104.230.398	174	130.407.705	182	119.339.620
DESCUENTOS VARIOS	26	12.384.376	21	8.532.928	27	6.317.326	42	5.009.266
Viña del Mar	49	30.154.890	64	39.610.701	89	51.605.268	94	46.005.646
BECAS	43	24.339.701	58	32.125.387	83	44.564.235	85	38.928.264
DESCUENTOS VARIOS	11	5.815.189	14	7.485.314	14	7.041.033	22	7.077.382
Total	188	146.720.453	223	152.374.027	265	188.330.299	284	170.354.532

Fuente: Dirección General de Planificación y Análisis Institucional

Tabla 52: Número de alumnos y montos del beneficio, Becas Mineduc

Sede	2018		2019		2020		2021	
	N° Beneficiarios	Monto \$	N° Beneficiarios	Monto \$	N° Beneficiarios	Monto \$	N° Beneficiarios	Monto \$
Santiago	63	91.143.842	59	108.423.256	67	135.489.592	78	164.261.256
Viña del Mar	30	40.864.614	31	50.445.898	37	67.014.832	34	65.670.776
Total	93	132.008.456	90	158.869.154	104	202.504.424	112	229.932.032
% de alumnos con beca Mineduc	24,7%		23,1%		25,4%		28,8%	

Fuente: Dirección General de Planificación y Análisis Institucional

Tabla 53: Número de Alumnos con CAE

Sede	2018	2019	2020	2021
Santiago	90	65	89	85
Viña del Mar	43	32	38	36
Total	133	97	127	121
% de Alumnos con CAE	35,4%	24,9%	31,0%	31,1%

Fuente: Dirección General de Planificación y Análisis Institucional

En cuanto a los apoyos estudiantiles al consultar a los estudiantes el 78% (Anexo C) tuvo respuestas adecuadas de los servicios de apoyo estudiantil que ofrece la UNAB. Este antecedente confirma los mecanismos y difusión sobre los beneficios estudiantiles, que se reforzaron durante el 2020 y 2021 por la situación COVID.

5.4.26 Instancias de participación y organización estudiantil

La carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería mantiene mecanismos y participación de los estudiantes como se describe a continuación:

- **Centro de alumnos:** Los alumnos de la Universidad Andrés Bello y en particular de la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería, se organizan en centros de estudiantes, cuya duración es anual, mediante el cual se canalizan sus propuestas y demandas estableciendo un nexo de comunicación oficial con las autoridades de la Universidad y de la carrera. La función del Centro de Alumnos es representar al alumnado en el gobierno estudiantil central y canalizar la información y comunicación desde o hacia la Dirección de Carrera. Además, participan en los consejos de escuela.
- **Ceremonia de Bienvenida:** Instancia de camaradería, dirigida por el director de carrera en la que se presenta el equipo de la carrera, los profesores y el centro de alumnos. El objetivo es recibir a los estudiantes en un ambiente grato e iniciar un proceso de inducción que facilite su transición a la Educación Superior.
- **Día Mundial del Turismo:** el Centro de Alumnos, en conjunto con la escuela realizan la organización de la celebración del día mundial del turismo con un seminario donde se invitan expertos, profesionales del área para abordar el tema que cada año define la Organización Mundial del Turismo OMT.

La Dirección de Escuela ha estimulado constantemente a los estudiantes a formar grupos organizados y representativos. En este contexto, se ha fomentado y colaborado con los estudiantes que se interesan en este tipo de organizaciones, para que formen un Centro de Estudiantes y participen en actividades de la CONPEHT para que establezcan vínculos con sus pares y con el rubro.

5.4.27 Servicios complementarios de apoyo.

La Institución, en su compromiso con sus estudiantes, ofrece y cuenta con servicios de apoyo complementarios a la formación académica. Los servicios ofrecidos contribuyen a su proceso formativo y les brindan una experiencia universitaria que responda a sus necesidades, a la vez que estimula sus intereses y apoya las diversas acciones que se generan durante el proceso educativo.

Entre los servicios ofrecidos se pueden mencionar, fotocopadoras, cafeterías y casino, computadores, biblioteca, deportes y bienestar integral al estudiante.

- **Servicios Multiprint y centros de fotocopiado** Se cuenta con un servicio de reproducciones y fotocopiado, el cual apoya las actividades docentes y administrativas de las Unidades. Los académicos pueden solicitar a través de la dirección de la Unidad la reproducción de material cuando lo requieran para evaluaciones, guías, etc. A su vez, los estudiantes cuentan con un servicio de impresiones mensuales otorgados por la Dirección de Docencia. Para facilitar el estudio y quehacer diario en la Universidad, la UNAB cuenta con varias Unidades Multiprint y también centros de fotocopiado, en los que el estudiante puede imprimir o fotocopiar sus apuntes o trabajos, según sea su necesidad.
- **Servicio médico para estudiantes: Servicio de Enfermería para Urgencias.**
- **Cafetería:** Existen servicios de cafetería en varios de los edificios de la UNAB y servicios como Ok market, Starbucks y máquinas dispensadoras.
- **Casino:** La alimentación es un ítem primordial para el rendimiento académico y para las extenuantes jornadas de estudio. En la sede Casona existen casinos dispuestos para el estudiante. Allí pueden encontrar diversos menús con sistema de vales JUNAEB.
- **Instalaciones deportivas:** El Campus Casona y Viña del Mar de la Universidad Andrés Bello, cuenta con un moderno gimnasio, en el cual se realizan diversas actividades recreativas y deportivas en las que participan sus alumnos. También el estudiante puede reservar la multicancha para realizar actividades deportivas-recreativas.
- **Acceso a redes:** La sede cuenta en un 100% con acceso a WI-FI para todos los estudiantes por medio del ingreso a la Red Unab-Estudiantes con su usuario y acceso a intranet.
- **Apoyo en conexión por pandemia:** la universidad durante la pandemia inicio su apoyo focalizado en la entrega de computadores para que los estudiantes tengan un optima conexión a las clases. Posterior aquellos se entregó apoyo a los estudiantes en cuanto a la conexión entregando BAM, chips de internet orientado a estudiantes y docentes.

Este último punto se valida con la gráfica 22.- el cual se les consultó a los estudiantes sobre si conocen los mecanismos de apoyo entregados por la institución a los estudiantes con problemas de equipamiento y/o conectividad y un 69,2% indico que tuvo conocimiento de los apoyos institucionales en sede casona, reflejando una diferencia con sede Viña del Mar con un 53,8%.

Gráfico 17 Conocimiento apoyo conectividad

Conozco los mecanismos de ayuda disponibles que entrega la UNAB para estudiantes con problemas de equipamiento y/o conectividad



- La Unidad que se encarga de desarrollar en parte las actividades de bienestar y deportes, es la Dirección General de Desarrollo Estudiantil (DGDE),** la que apoya y organiza actividades extracurriculares a través de talleres en los que los estudiantes pueden participar desarrollando habilidades en las áreas artística, cultural y deportiva. Estos talleres se realizan en dependencias de la Universidad en sus tres Sedes, dentro de los cuales se puede mencionar, el taller de Vida estudiantil, en los que se apoya e incentiva la formación de asociaciones de alumnos, los que se agrupan según diferentes intereses. Otro taller es Deportes UNAB, el que fomenta la actividad física a través del deporte formativo, generalizado y selecciones.

Otra área transversal que ha implementado la DGDE como servicio de apoyo complementario, es el Bienestar, a través del cual se contribuye con el desarrollo integral de los estudiantes, promoviendo el bienestar físico, psicológico, social, con una orientación al mejoramiento de la calidad de vida. Ofrece atención psicológica, orientación vocacional, autocuidado y desarrollo integral, entre otros.

5.5 Creación e Investigación formativa por el Cuerpo Docente

5.5.1 Política y mecanismos de vínculo docente con agentes académicos externos

En relación con la Política de Investigación la Universidad declara:

La Política de Investigación es parte integral de la cultura de investigación que distingue a la Universidad Andrés Bello. Sustenta, promueve y fomenta el desarrollo de la investigación basada en una libertad académica guiada por valores de excelencia, responsabilidad, pluralismo, respeto e integridad que inspiran y guían a la institución. La política de investigación, a nivel institucional, hace por tanto referencia a todos los reglamentos y procedimientos que guían la continua gestión y desarrollo de las actividades de investigación. Esta política se enmarca y alinea en el contexto de criterios de calidad actualmente aceptados por las comunidades científicas y tecnológicas, a nivel nacional e internacional.

Los objetivos que se desprenden de esta Política de Investigación son:

Fomentar y desarrollar actividades de investigación tanto básica como aplicada, de naturaleza individual y/o asociativa, de carácter disciplinar, interdisciplinario y/o multidisciplinario, local y/o en conexión con redes nacionales y/o internacionales, orientadas esencialmente a la generación de productos de investigación y/o bienes públicos (artículos y/o derechos de propiedad intelectual) de excelencia, es decir de alta calidad e impacto.

Fomentar y promover el desarrollo de actividades de innovación basada en ciencia y transferencia del conocimiento generado por medio de la investigación al sector productivo, al sector público, y a la sociedad en general.

Enriquecer el pregrado y el postgrado (magister y doctorado) con las actividades de investigación que se desarrollen

La carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería ha enfocado sus investigaciones en metodologías de competitividad turístico y la creación de un centro tecnológico del turismo.

- **Índice de Competitividad de Destinos Turísticos de Chile, Programa Corfo Transforma Turística (2018):**

El Índice de Competitividad de Destinos Turísticos de Chile (ICDT) es una herramienta que tiene su primera versión 2018 y durante el 2021 se está realizando su segunda versión. El ICDT representa un inventario de recursos y acciones emprendidas por cada unidad geográfica, relacionadas con la competitividad turística. Dicha competitividad se analiza a través de un conjunto de Dimensiones que agrupan a un gran número de variables relacionadas con cada una de las Dimensiones definidas. Estas variables y Dimensiones refieren a la existencia de recursos e infraestructura acordes para la actividad turística en sus distintas ramas, las políticas implementadas, las iniciativas, actividades y acciones que en cada destino se han puesto en marcha y a los resultados obtenidos para consolidar el turismo.

La información y antecedentes contenidos en este índice deben interpretarse teniendo presente que los resultados de esta herramienta no constituyen una evaluación, sino que apunta a ser un instrumento que facilite a los actores de la actividad turística la interpretación de información y la toma de decisiones, teniendo en consideración las prioridades y vocaciones de cada destino turístico.

De esta manera, el Índice de Competitividad de Destinos Turísticos de Chile (ICDT) es una herramienta de gestión, que permite visualizar en forma simplificada las múltiples Dimensiones y variables que intervienen en la competitividad turística, entregando antecedentes que destaquen las potencialidades, oportunidades, y debilidades del desarrollo turístico.

En el marco del ICDT Chile, se consideran elementos de competitividad desde la perspectiva de la oferta, esto es, elementos que no sólo inciden en la experiencia turística de un visitante sino aquellos que condicionan la rentabilidad y sustentabilidad de las actividades turísticas en una región. La esencia del índice es establecer comparaciones entre destinos turísticos, aportando mapas de información que permiten observar la posición relativa de cada destino respecto de las variables medidas.

El análisis sistémico de las variables medidas e integradas a través del ICDT Chile, tiene como objetivo final ofrecer un instrumento de apoyo al diseño de políticas públicas, así como a la implementación de proyectos y acciones del sector privado para consolidar la competitividad turística de aquellas regiones que confían en este sector como un motor de desarrollo de su economía. Se espera con esto contribuir a un mejor diseño, elaboración y evaluación de estas políticas y estrategias.

- **Centro Tecnológico del Turismo, Programa Innova Corfo (2018-2021)**

El Centro Tecnológico del Turismo de la Universidad Andrés Bello, CETUR-UNAB, es un proyecto adjudicado durante el 2017 con un financiamiento por más de 700 millones de pesos es uno de los 13 centros de extensionismo tecnológico creados por CORFO, que tienen por objetivo de que las empresas de diferentes industrias de Chile mejoren su competitividad y productividad mediante la implementación de tecnologías y mejores prácticas para su gestión.

Es parte de la Escuela de Turismo y Hotelería de la Universidad Andrés Bello y tiene como objetivo entregar a las pymes turísticas del Centro Norte de Chile, una adecuada y efectiva oferta de servicios tecnológicos especializados y asistencia técnica, como también servicios de mejoramiento de su capacidad receptora de tecnologías y sentido estratégico para innovar a la fecha se diagnosticaron 274 empresas. Cabe mencionar que durante el 2020 el centro tuvo que paralizar los diagnósticos a empresas y se focalizó a entregar herramientas y conocimientos digitales a los dueños como estrategias por el cierre debido a la pandemia.

La relevante labor y trabajo realizado por nuestro Centro contó con el apoyo de importantes instituciones públicas y privadas como la Subsecretaría de Turismo, el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), la Asociación Chilena de Empresas de Turismo (ACHET), la Asociación Gremial de Pymes Turísticas (CHILESERTUR), la Asociación de Empresas de Turismo de Valparaíso (AVALPO), la Asociación Chilena de Gastronomía (ACHIGA), la Universidad San Sebastián en Chile y el Instituto Profesional AIEP.

Además, contamos con la colaboración de destacados Centros Internacionales de Turismo, como el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) de España, el Instituto de Turismo de la Región de Murcia, ITREM, Fomento San Sebastián, y el Centro Demostrador de Tecnologías de la Información y Comunicación (CDTIC) de las Islas Canarias.

A parte de los proyectos descritos, cabe destacar que el director de carrera participa activamente presentando investigaciones en congresos de la Sociedad de Investigadores en Turismo de Chile (Societur) y en el congreso de investigación turística de la

Confederación Panamericana de Escuela de Hotelería, Gastronomía y Negocios (CONPEHT):

Tabla 54: Investigaciones presentadas en Congreso Conpeht

Investigaciones presentadas en Congresos de Investigación Turística CONPEHT
- Sustentabilidad Económica del Turismo. Capacidad de generación de empleos, en destinos turísticos (2021)
- Hacia una Política Económica para el Turismo Sustentable (2016)
- Índice de Competitividad Turística Regional de Chile (2015)
- La Alianza del Pacífico, los acuerdos comerciales y el turismo (2013)
- Historia Económica del Turismo en América Latina y el Caribe, desde la revolución Industrial hasta la Globalización (2013)

Fuente: Comité autoevaluación

Tabla 55: Investigaciones presentadas en congreso de Societur

Investigaciones presentadas en Congresos de Societur
- Impacto Económico del Turismo Sustentable: ¿Mito o Realidad? (2019)
- Índice de Competitividad Turística Regional de Chile (2014)
- Una aproximación a un Índice de Precios Turísticos, (2013)
- El Marketing y la Promoción Turística de Chile en el exterior (2011)
- Los Efectos Económicos del Turismo. Análisis Comparativo de las, Cuentas Satélites de Turismo de México, Ecuador y Chile (2010)

Fuente: Comité autoevaluación

5.5.2 Desarrollo de publicaciones de los docentes para mejorar docencia

En la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería, existe una preocupación constante por mejorar el material pedagógico que impacta directamente en el aprendizaje de los estudiantes. Para dar cumplimiento a este propósito los docentes han diseñado, implementado y evaluado material propio que tiene como objetivo impactar y potenciar los resultados de aprendizajes. Dentro del material desarrollado podemos destacar:

Tabla 56: Material educativo generado por docentes que imparten docencia en la carrera

sede	Título	Tipo de material educativo	Autor(es)	Descripción	Vínculo con asignatura(s) o RA
Viña del Mar	Contabilidad para la Gestión	Textos (apoyo)	Bonson Cortijo Flores	Análisis de cuentas de Estados Financieros	Contabilidad para la gestión/ Ámbito III: RA1
Casona	Guía de Ejercicios	Guía	Camila Figueroa	Guías de ejercicio para practicar economía	Fundamentos de Economía y Economía avanzada / Ámbito I: RA2, RA3 y Ámbito IV: R1- R3
Casona	Clase expositiva (con apoyo de PowerPoint).	Textos (apoyo)	Camila Figueroa	PPTs basados en los libros de bibliografía para economía	Fundamentos de Economía y Economía avanzada / Ámbito I: RA3 y Ámbito III: R1- R3
Casona	Clase expositiva (con apoyo de PowerPoint).	Textos (apoyo)	Claudia Jaramillo Q	Cada clase teórica está apoyada con PPT. Que es entregado al estudiante al finalizar cada clase.	Planificación y Desarrollo Turismo Sustentable/ Ámbito I: R1 y R2
Casona	Pauta desarrollo de tesis según área	Pauta	Claudia Jaramillo Q	El instrumento es entregado al estudiante como guía referencial para el desarrollo de su tesis según área: Proyecto, Investigación o Planificación Turística.	Integrador II: Seminario de grado/ Ámbito III: R1 y R2

Viña del Mar	Traduciendo la estrategia	Textos (apoyo)	Daniela Guarda	Documento descriptivo	Ámbito III (RA1 y RA2)
Viña del Mar	Resolución de problemas	Textos (apoyo)	Daniela Guarda	Técnicas para la resolución de problemas	Ámbito I (RA1 y RA2)
Casona	Material Complementario: Jerarquías de los atractivos turísticos	Textos (apoyo)	Ernesto Canales	Jerarquías de atractivos turísticos	Destinos y productos turísticos/ Ámbito RA1 y Ámbito IV: RA1 y
Casona	Taller de Autodiagnóstico	Guía (texto)	Ernesto Canales	Destinos y atractivos turísticos	Destinos y productos turísticos/ Ámbito RA1 y Ámbito IV: RA1 y
Viña del Mar	Contabilidad para la Gestión	Textos (apoyo)	Luis Adiazola	material de apoyo Introducción a la Contabilidad	RA1
Casona	Pauta Indicadores generales	Pauta	Mauricio Dabdoub	Por qué y cómo estudiar en este curso	Comercio electrónico y Taller de Marketing Turístico / Ámbito III: R2 y Ámbito IV: R1, R3
Viña del Mar	Tipos de Empresas en Chile.	Textos (apoyo)	Natalia González Ávila	Clasificación de Empresas por tipos en Chile	RA2
Viña del Mar	Tipos de Empresas Jurídicas.	Textos (apoyo)	Natalia González Ávila	Clasificación de Empresas por Estructura Societaria.	RA2
Viña del Mar	Mercado Turístico	Textos (apoyo)	Natalia González Ávila	Características del Mercado Turístico / Pladetur /	RA2
Casona	Tasa interna de Retorno	Tutorial	Raúl Del Valle	Explicación sobre la TIR aplicada con la herramienta Excel	Finanzas / Ámbito III: R1 Y Ámbito IV: R1, R3
Casona	Valor Actual Neto	Tutorial	Raúl Del Valle	Explicación sobre el Valor Actual Neto aplicada con la herramienta Excel	Finanzas / Ámbito III: R1 Y Ámbito IV: R1, R3
Casona	Coficiente de Determinación en Finanzas	Tutorial	Raúl Del Valle	Explicación sobre el cálculo del Coficiente de Determinación aplicada con la herramienta Excel	Finanzas / Ámbito III: R1 Y Ámbito IV: R1, R3
Casona	Office 365 Gratis	Tutorial	Raúl Del Valle		Interés general de los alumnos
Casona	Coficiente de Determinación y la Regresión Lineal	Tutorial	Raúl Del Valle	Explicación sobre El Coficiente de Determinación y la Regresión Lineal aplicada con la herramienta Excel	Evaluación de Proyectos / Ámbito II: R2 y Ámbito IV: R1, R3
Casona	Introducir datos en Gretl	Tutorial	Raúl Del Valle	Análisis de datos en software Gretl	Evaluación de Proyectos / Ámbito II: R2 y Ámbito IV: R1, R3
Casona	Media Móvil con Excel	Tutorial	Raúl Del Valle	Explicación sobre la Media Móvil aplicada con la herramienta Excel	Evaluación de Proyectos / Ámbito II: R2 y Ámbito IV: R1, R3
Casona	Heterocedasticidad y Normalidad en Gretl	Tutorial	Raúl Del Valle	Análisis de datos en software Gretl	Evaluación de Proyectos / Ámbito II: R2 y Ámbito IV: R1, R3
Casona	Clases de Informática aplicada al turismo y estadísticas hoteleras	Clase	Sebastián Ansaldo	Clases correspondientes a la asignatura	Informática aplicada al turismo y estadísticas hoteleras /Ámbito I:

					RA2,RA3 y Ámbito IV: RA1, RA2, RA3
Casona	Clases de Transformación digital y modelos de negocio	Clase	Sebastián Ansaldo	Clases correspondientes a la asignatura	Transformación digital y modelos de negocios / Ámbito II: R3 y Ámbito IV: R1, R3.
Casona	Clases de Economía aplicada al turismo	Clase	Sebastián Ansaldo	Clases correspondientes a la asignatura	Economía Aplicada al Turismo /Ámbito I: RA3 y Ámbito IV: RA1, RA3

Fuente: Comité autoevaluación

Es importante mencionar que la encuesta realizada por UNAB a los estudiantes (Anexo C), en el indicador referido a estrategias utilizadas para el aprendizaje es aprobado con un 80%. En relación con los titulados encuestados afirman que sobre el 65%, han recibido material de enseñanza elaborado por sus docentes

Esto indica que la apreciación de los alumnos y titulados es positiva ante el trabajo y diseño de enseñanza de los docentes. Lo que se ve demostrado en la calidad de la elaboración de materiales para mejorar la enseñanza, asimismo el uso de las nuevas tecnologías en las clases permite actualizar los procesos pedagógicos.

No obstante, lo anterior, y a pesar de que existe una evaluación positiva por parte de estudiantes y titulados, el desarrollo de investigación enfocada directamente en docencia ha sido detectada como un punto a mejorar que requiere un plan de intervención más específico, dado que gran parte de este material ha sido desarrollado de focalizado a la creación de empresas de turismo u hotelero.

5.6 Síntesis Analítica Dimensión Condiciones de Operación

La carrera está inserta en una institución que ofrece condiciones estructurales y organizacionales que permiten su adecuado funcionamiento y permite disponer de las herramientas para enfrentar cualquier problema de carácter académico o administrativo. La institución cuenta con un buen modelo de gestión organizacional consolidado, con una Junta Directiva y el Rector; que es apoyado por el Prorector, el Consejo Superior y el Comité de Rectoría. Luego están las Vicerrectorías que se ocupan de la gestión, tanto académica como administrativa de la institución. A nivel de Facultad, dirigida por los decanos y apoyada por el Consejo de Facultad. A nivel de escuela y carrera, la responsabilidad de la gestión radica en la Dirección de Escuela y la dirección de las carreras en las dos sedes, de Santiago y Viña del Mar, la que es apoyada por el Consejo de Escuela.

Las autoridades de la carrera en las dos sedes cuentan con la experiencia y calificaciones para desempeñarse en estas funciones y son responsables de la gestión y ejecución del quehacer académico y administrativo de la unidad, con un foco en proporcionar una experiencia formativa integral a los estudiantes. La gestión es facilitada por la existencia de sistemas de información y de plataformas que permiten contar con información relevante, a fin de poder tomar decisiones oportunas. Esta estructura ofrece condiciones que hacen posible el cumplimiento de los objetivos educacionales de la carrera, sus propósitos, al alero del Modelo Educativo Institucional.

La carrera cuenta en las dos sedes con los recursos financieros necesarios para su adecuado funcionamiento, los que se planifican y utilizan, de acuerdo con las normativas y procedimientos institucionales existentes. Lo anterior permite un monitoreo adecuado de los procesos académicos y administrativos de la carrera, una ágil toma de decisiones, acompañada de las acciones requeridas, en caso de ser necesario. Asimismo, la institución cuenta con mecanismos de gestión y procedimientos claros que regulan la adquisición de bienes, contratación de docentes y pago de servicios.

La institución – y por ende la unidad – favorece el perfeccionamiento académico a través iniciativas que propenden a la formación del personal académico y la consolidación alineados con el Modelo Educativo Institucional. En las dos sedes, tanto los docentes como estudiantes participan en los procesos de monitoreo del plan de estudios, decisiones académicas, difusión de información relevante, a través de Consejo de Escuela y Centro de alumnos.

El cuerpo docente, en las dos sedes de la carrera es idóneo y cuenta con las calificaciones requeridas para las funciones que desempeña, y en su mayoría cuenta con estudios de postgrado. El cuerpo docente regular ingresa a la institución por medio de los mecanismos que la institución ha dispuesto para ello, garantizando de origen su idoneidad y experiencia profesional afín. El equipo de apoyo es suficiente en número y dedicación para las diversas tareas de las que se ocupan. El cuerpo docente está sujeto a evaluaciones de docencia, cuyos resultados son informados oportunamente, a fin de lograr mejoras en caso de ser necesario, o tomar las decisiones que amerite el caso. La evaluación del cuerpo de gestión y docencia regular también está sujeta a un proceso sistemático, informado y convenido, sobre la base de sus desempeños de docencia y académicos-administrativos.

La carrera cuenta en las dos sedes con una infraestructura adecuada para su funcionamiento, con áreas de uso exclusivo como son el caso de los laboratorios de gastronomía, en Santiago y computación, distintos tipos de software y plataformas informáticas y digitales de apoyo a la docencia, además de extensas áreas verdes, espacios de uso común, de estudio y de uso recreacional. Destacan las instalaciones de biblioteca, la que cuenta con una adecuada cobertura bibliográfica y plataformas de uso de recursos en línea.

Los estudiantes de la carrera tienen acceso a una red de beneficios y sistemas de apoyo provistos o gestionados por la misma institución. De la misma manera, los estudiantes tienen acceso a mecanismos de participación al interior de la carrera, principalmente a través del Centro de Alumnos.

Síntesis de Fortalezas y Debilidades de la tercera dimensión

Fortalezas

- La planificación estratégica se despliega en todas las unidades académicas de la universidad, orientando una gestión institucional centrada en el cumplimiento de la misión a través de objetivos y metas comunes.
- El sistema de gobierno de la universidad y la facultad promueven la eficacia y eficiencia en la toma de decisiones. La estructura orgánica es funcional, entrega sustentabilidad y continuidad al proyecto institucional.
- La Facultad y la Escuela cuentan con una estructura organizacional claramente definida, con funciones y atribuciones de las autoridades establecidas y reguladas por las políticas y los reglamentos de la Universidad. Dicha estructura es adecuada y permite la toma de decisiones de manera informada y oportuna
- En cuanto a la Organización y Administración, los académicos responden de forma favorable que el apoyo institucional a la instalación y utilización de la plataforma de aula virtual Blackboard para la educación virtual en los años 2020 y 2021 ha sido satisfactorio, por lo que han podido acceder a personal de soporte capacitado para resolver problemas técnicos y los canales on-line de gestión académica (planificación, programación, etc.) son accesibles.
- En relación con el personal docente, los académicos reconocen que la institución tiene buenas políticas de perfeccionamiento pedagógico, disciplinario y profesional. Que la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería posee en ambas sedes un núcleo de académicos de alta dedicación y permanencia, que lidera el proyecto formativo y que las instancias de comunicación y participación con colegas y la jefatura de la carrera son adecuadas.
- En relación con el personal docente, se destaca que la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería posee un núcleo de académicos de alta dedicación y permanencia, los cuales lideran el proyecto formativo y las instancias de comunicación y participación con sus colegas y jefatura de la carrera, lo anterior es reconocido con un 81,8% de los encuestados, donde señalan que existe "suficiente el número de académicos para entregar los servicios educacionales comprometidos y avala el conocimiento y las metodologías del cuerpo académico de acuerdo con una enseñanza actualizada de la disciplina y de la profesión"
- La Universidad cuenta con plataformas informáticas y sistemas de soporte tecnológico y pedagógico que le permiten mantener la programación académica a través de la docencia virtual, reforzada con una intensa capacitación.

- La escuela realiza importantes actividades de investigación aplicada, destacándose dos programas financiados por CORFO mediante concursos públicos, y varias investigaciones referidas a la gobernanza y economía del turismo presentado en congresos nacionales e internacionales de investigación turística.
- Las aulas de los campus de las dos sedes son apropiadas en cantidad y calidad para los requerimientos de aprendizaje de sus asignaturas y acordes con el número de alumnos, teniendo éstas medios audiovisuales de apoyo a la docencia que se utilizan para el desarrollo de sus cursos, respecto a lo anterior se destaca los laboratorios del área de gastronomía, en Santiago y de computación adecuados en ambas sedes.
- En relación con el personal docente, el 85,7% de los estudiantes encuestados reconoce que sus profesores poseen conocimientos actualizados de la disciplina y la profesión; que en las asignaturas que imparte usan metodologías adecuadas para la enseñanza y son claros en sus explicaciones. Destaca el 92,6% que los profesores habitualmente están disponibles para atenderlos y resolver sus consultas. Esto respalda la política de puertas abiertas vía presencial y virtual.
- Referente a las consultas relacionadas con infraestructura y recursos para el aprendizaje, un 72,7% de los estudiantes se pronuncia positivamente respecto a que las clases no presenciales son regularmente estables (no hay intermitencias o fallas de conexión) y cuando han tenido problemas de conexión, la universidad les ha entregado Bandas Anchas Móviles (BAM) para mejorar su acceso a internet, además que han podido acceder con posterioridad a los contenidos y clases grabadas. Por otra parte, manifiestan los estudiantes que tienen acceso a bibliografía y bases de datos bibliográficas actualizadas.
- Frente a las consultas relacionadas con infraestructura y recursos para el aprendizaje, un 86,4% de nuestros titulados se refiere positivamente a la disposición de los recursos suficientes (financieros, administrativos, académicos) para garantizar el progreso de los estudiantes y el 81,8% destaca la calidad de los espacios de estudios.
- A nivel del criterio organización y administración, los docentes de ambas sedes manifiestan que los canales de gestión académica son accesibles por medio del comité académico y los consejos de profesores. Se mantiene una política de puertas abiertas con los docentes donde tienen la posibilidad de aclarar dudas, solicitar información u orientación en herramientas o metodologías de aprendizaje.

Debilidades

- Mejorar la socialización del proceso de jerarquización académica y sus alcances.
- Falta fomentar y aumentar la participación de docentes en investigaciones en docencia específica y problemáticas de la industria turística y de la hospitalidad.

VI. DIMENSIÓN RESULTADOS Y CAPACIDAD DE AUTORREGULACIÓN

6.1 Efectividad y Resultado del Proceso Educativo

6.1.1 Mecanismos y criterios de admisión e ingreso

A partir de 2012 la Universidad es parte del Sistema Único de Admisión (SUA) y comparte las regulaciones del sistema y criterios de admisión de las universidades del Consejo de Rectores.

La política de admisión de la UNAB considera dos tipos de ingresos: Sistema de Admisión Regular (regulado por SUA) y Sistema de Admisión Especial. (Sección D, Anexo 25)

- **Sistema de Admisión Regular:** Esta vía de admisión se rige bajo la normativa del Sistema Único de Admisión. De esta manera, cuando se postula a una carrera o programa habiendo egresado de la Enseñanza Media y habiendo rendido la Prueba de Selección Universitaria (PSU), debe cumplir con uno de los siguientes requisitos:

Proceso Postulación Sistema Único de Admisión: pruebas PSU de los últimos dos años (Admisión Selectiva). La postulación se debe realizar mediante portal habilitado por DEMRE en fechas establecidas.

- **Sistema de Admisión Especial:** Corresponde a las vías de ingreso extraordinarias para pregrado. Las que consideran las siguientes características:
 - a) Proceso Postulación Directo a quienes hayan rendido prueba PSU con más de dos años de antigüedad.
 - b) Postulantes que acrediten aptitud universitaria con estudios anteriores, logros académicos especiales, talentos destacados o experiencia laboral significativa.
 - c) Postulantes que hayan cursado el último año de la Enseñanza Media en el extranjero.
 - d) Postulantes con Bachillerato Internacional, Bachillerato Francés u otro Bachillerato reconocido por la Universidad.
 - e) Continuidad de Estudios.
 - f) Licenciaturas previas, titulados de otras carreras exceptúan de cumplir el requisito de puntaje promedio PSU, siempre y cuando haya convalidaciones por ser carrera a este sistema podrá requerir el traslado del convocado mientras no termine dicho período.

Los criterios de selección y admisión a la carrera están claramente definidos y se encuentran a disposición de los interesados en la página WEB de la universidad www.unab.cl. En dicho sitio, los postulantes encuentran el simulador de becas y beneficios (<http://becasybeneficios.unab.cl/>), portal al cual el postulante accede para informarse en forma inmediata de los beneficios que le otorga la universidad de acuerdo con los puntajes obtenidos.

La dirección de admisión y sus equipos, visita establecimientos educacionales para informar acerca del proceso de ingreso a la universidad. Por otro lado, convoca a ferias vocacionales, aulas con puertas abiertas, en las que se comparte con estudiantes Secundarios saberes vinculados a las aspiraciones vocacionales. Por otra parte, se mantiene funcionando durante todo el año la oficina de atención de público, estableciendo mecanismos de comunicación expedita con los postulantes a través de correos y redes sociales.

A continuación, se presenta algunos indicadores sobre admisión, número de matrículas nuevas, puntaje de ingreso.

Tabla 57: Matrícula nueva de primer año

Matrícula nueva (de primer año)																					
Comuna	Jornada	2018				2019				2020				2021				2022			
		PAR	AR	PAE	AE	PAR	AR	PAE	AE	PAR	AR	PAE	AE	PAR	AR	PAE	AE	PAR	AR	PAE	AE
LAS CONDES	DIURNO	137	79	28	17	133	71	10	10	114	65	33	20	85	41	63	13	98	49	52	11
VIÑA DEL MAR	DIURNO	40	19	6	5	50	33	4	3	46	34	9	8	30	19	20	10	36	20	10	4

Fuente: Sección B

PAR: Postulantes Admisión Regular
 AR: Admisión Regular
 PAE: Postulantes Admisión Especial
 AE: Admisión Especial

En relación con la variable de ingreso basado a los puntajes obtenidos en PSU o PTU, en promedio los puntajes se acercan a los 550. Estos resultados permiten optar por medidas de nivelación de conocimientos por la parte de la universidad o departamentos, una de las medidas del departamento de matemáticas es el curso de inducción a las matemáticas al ingreso de los estudiantes. También se puede deducir la vocación con la que ingresan a la carrera considerando los puntajes Máximos de ingreso de los últimos años

Tabla 58 Caracterización de estudiantes – Puntajes de ingreso a la carrera por año

SANTIAGO																
Comuna	Jornada	2018			2019			2020			2021			2022		
		PPLM	PMX	PMI	PPLM	PMX	PMI	PPLM	PMX	PMI	PPLM	PMX	PMI	PPLM	PMX	PMI
LAS CONDES	DIURNO	546,7	686,5	455,0	533,3	668,0	455,0	543,8	666,5	453,5	528,7	649,5	460,5	539,8	664,5	455,5
VIÑA DEL MAR	DIURNO	519,7	602,0	461,5	540,9	733,5	452,5	530,7	610,5	460,5	522,9	641,5	454,5	516,2	627,0	451,0

Fuente: Sección B

*PPLM: Promedio Puntaje *PMX: Puntaje Máximo *PMI: Puntaje Mínimo

Actualmente la carrera exige las siguientes ponderaciones para la postulación:

Tabla 59 Ponderaciones actuales para postulación carrera

Notas de Enseñanza Media (NEM)	Ranking	PSU Lenguaje y Comunicación	PSU Matemáticas	Prueba Optativa Ciencias o Ciencias Sociales
10	40	10	30	10

Fuente: Admisión UNAB

6.1.2 Mecanismos de apoyo académico a los estudiantes

La Escuela de Turismo Y Hotelaría aplica una estrategia de recogida de esta información a solicitud de la dirección de carrera, la que está inicialmente puesta en los docentes de las asignaturas, ya que son quienes están en contacto permanente y directo con los estudiantes, contando con mayores opciones de visualizar situaciones que los afecten, para poder brindarle todos los apoyos con que cuenta la Institución frente a variadas problemáticas, transitando desde apoyo o asesoría financiera, apoyo psicológico, apoyo sicoeducativo, apoyo a través de tutorías, según sean las necesidades.

Uno de los primeros mecanismos en la identificación de estudiantes con posible riesgo académico se realiza cuando el director de Escuela solicita a todos los profesores que informen sobre los alumnos con calificaciones inferiores a nota 4.0 después de cada

evaluación solemne. La información contiene el nombre completo del alumno, su calificación y su correo electrónico institucional.

La estrategia para enfrentar la situación consiste en que la información entregada por los docentes es recibida por un profesor de planta de la Escuela que lo designa el director, quién toma contacto con cada uno de los alumnos para conocer la situación particular y las causas probables de su bajo desempeño académico. En los tiempos de clases presenciales, el profesor designado se reúne con cada uno de ellos en las oficinas de la Escuela. Durante el tiempo de pandemia, ese contacto se realizó por medio de contacto electrónico.

La información es desagregada en aquellos alumnos que se ubiquen en rangos de calificación de la siguiente forma:

- Calificaciones entre 1.0 y 3.0
- Calificaciones entre 3.1 y 3.9

De esa forma se da prioridad a los alumnos que entran en el rango menor de notas. Con esto la carrera ha buscado identificar a estudiantes que presentan riesgo académico, el que busca identificar precozmente estudiantes con bajos rendimientos académicos, bajos niveles de motivación o participación, además de problemáticas vocacionales y financieras, todos elementos que podrían llevar al estudiante a desertar de la Carrera o demorar su avance curricular, aumentando la estadía al interior de esta.

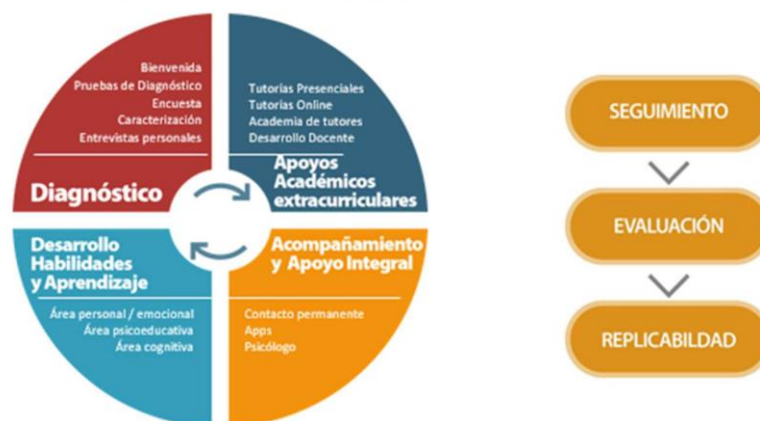
La Escuela de Turismo aplica una estrategia de recogida de esta información a solicitud de la dirección de carrera, la que está inicialmente puesta en los docentes de las asignaturas, ya que son quienes están en contacto permanente y directo con los estudiantes, contando con mayores opciones de visualizar situaciones que los afecten. Cada estudiante detectado, es reportado por el docente vía correo electrónico a Dirección de Carrera, quien se encarga de contactarlo para ser entrevistado de forma presencial o telefónica o eventualmente online, para poder brindarle todos los apoyos con que cuenta la Institución frente a variadas problemáticas, transitando desde apoyo o asesoría financiera, apoyo psicológico, apoyo sicoeducativo, apoyo a través de tutorías, según sean las necesidades.

La unidad, además, instala una estrategia focalizada en primer año, y es la revisión por parte de la Dirección de Carrera de resultados de primeras evaluaciones de asignaturas que históricamente presentan mayores niveles de reprobación, analizando los resultados con docentes que imparten estas asignaturas, e implementando mejoras con el fin de aumentar los rendimientos académicos en futuras evaluaciones.

En conclusión, la identificación de estudiantes en riesgo académico está puesta en todos los niveles del Plan de Estudios, colaborando en esta tarea, todos los docentes de las asignaturas, Dirección de Carrera, buscando monitorear problemáticas que puedan interferir en el correcto desarrollo de las asignaturas y que puedan afectar en el rendimiento académico de los estudiantes, generando finalmente desde la Carrera las mejores y oportunas soluciones.

El segundo mecanismo de apoyo académico de carácter institucional para los estudiantes le compete al Centro Integral de Acompañamiento y Desarrollo al Estudiante (CIADE). El CIADE es un centro que tiene por objetivo acompañar y orientar integralmente a los estudiantes de forma personalizada en los ámbitos académicos, vocacionales y motivacionales, con el fin de contribuir en su proceso de incorporación, desarrollo y éxito universitario. Es un eje central en las políticas de retención de la Universidad, bajo el siguiente modelo:

Figura 23 Modelo Centro Integral de Acompañamiento y Desarrollo al Estudiante (CIADE)



Fuente: Vicerrectoría Académica

Durante el año, CIADE realiza diversas actividades voluntarias para los estudiantes con el fin de ayudarles a integrarse de la mejor manera a la UNAB, optimizar sus procesos de aprendizaje, mejorar su desempeño académico y resolver situaciones que puedan obstaculizar su continuidad dentro de la Universidad. Entre ellas se destacan:

- **Programa de Inducción Académica**, que se realiza al ingreso de los estudiantes a la Universidad y que está compuesto por los siguientes procesos:
- **Encuesta de Caracterización Estudiantil:** A través de esta encuesta se busca conocer en mayor profundidad a los nuevos estudiantes, mediante la recolección de antecedentes familiares, educativos y sociales, que permitan a la Universidad definir las acciones focalizadas necesarias para apoyarlos oportunamente durante su trayectoria académica.
- **Nivelación Inicial:** Los estudiantes nuevos podrán acceder a un curso de reforzamiento en las áreas básicas de matemáticas, lectura comprensiva y aprendizaje, con el fin de fortalecer el conocimiento en estas áreas fundamentales para primer año. Estos cursos se realizarán previo al comienzo del semestre y tendrán una duración de 25 horas cronológicas en formato presencial y online.
- **Atención directa a estudiantes:** Durante todo el año académico, los estudiantes pueden acceder a orientación por parte de las Coordinadoras del CIADE y con ello, recibir el apoyo, información y/o derivación a las distintas instancias dispuestas por la UNAB para atender a sus requerimientos académicos, financieros y psicoeducativos.
- **Tutorías Académicas:** Al comenzar cada semestre, los estudiantes de primer año podrán inscribir tutorías en ciencias básicas en el CIADE de cada campus, las que consisten en una asesoría personalizada y permanente en asignaturas críticas. Estas son realizadas por un tutor (estudiante de curso superior), a un grupo pequeño de alumnos, quien facilita el aprendizaje en estas disciplinas y acompaña el proceso académico durante todo un semestre.
- **Talleres de Habilidades y Aprendizaje:** De manera complementaria a las tutorías, los estudiantes podrán acceder a talleres realizados en el CIADE de cada campus, los que tienen por objetivo desarrollar habilidades académicas para el aprendizaje y proporcionar las herramientas necesarias para enfrentar de mejor manera las distintas etapas de su paso por la Universidad. La oferta programática es semestral, en módulos de dos horas y consideran 6 talleres de las siguientes líneas de desarrollo:
 - Crecimiento personal para mejorar el rendimiento;
 - Optimiza tus estrategias y acciones para los estudios” y
 - Comunicación efectiva: Si me comunico mejor, aprendo más y marco una diferencia”.

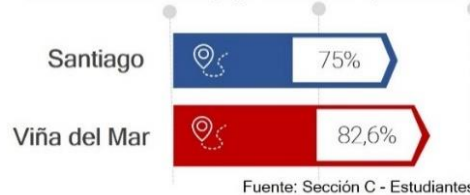
- Asesoría Psicoeducativa

Es una intervención individual breve, a la que pueden acceder estudiantes de primer año o cursos superiores una vez derivados por la coordinadora CIADE de su respectivo campus o sede. En las asesorías se abordan temáticas de autoconocimiento y orientación vocacional, motivación académica, estrategias de estudio, manejo de ansiedad y estrés universitario, entre otros. Esta instancia ha sido utilizada eficientemente por alumnos de la carrera en sus distintos campus.

Al consultar a los estudiantes reconocen que existe apoyo estudiantil, un 79% como muestra el gráfico 18- señala que al momento de solicitar apoyo reciben una respuesta adecuada.

Gráfico 18 He tenido respuesta de los servicios del apoyo estudiantil

Cuando lo he requerido, he tenido respuestas adecuadas de los servicios de apoyo estudiantil que ofrece la UNAB



En la consulta a titulados se tiene como respuesta que en promedio 57% considera que la carrera intervino con estrategias de apoyo. Gráfica 19. Este porcentaje se puede analizar en dos sentidos, el primero es un indicador positivo donde como carrera se preocupa en entregar respuesta de acuerdo con las solicitudes del estudiantes y segundo hay que considerar que los principales apoyos son otorgados de manera institucional y no de carrera.

Gráfico 19 La carrera ofrece estrategias de apoyo

La carrera intervino con estrategias de apoyo, para el mejoramiento de resultados académicos de los estudiantes.



6.1.3 Resultados y progresión académica

La carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería dispone de herramientas para realizar el seguimiento del avance curricular de sus alumnos y una revisión continua de diferentes indicadores académicos (Ej. retiros temporales o definitivos, porcentajes de aprobación en las distintas asignaturas, registro de evaluaciones durante el avance del semestre, tasas de retención, evaluaciones docentes, etc.). Para esto, la unidad dispone de datos que son proporcionados por diferentes softwares suministrados por la institución para este propósito (Ej. Banner, Qlikview, etc.), los cuales son actualizados y renovados periódicamente. Además, la UNAB cuenta con una unidad de apoyo permanente correspondiente a la Dirección General de Planificación y Análisis Institucional, entidad encargada de recolectar diversa información de los estudiantes, procesarla y emitir informes actualizados con esta información de forma periódica o frente a una solicitud específica de la carrera.

Este conjunto de información con el que la carrera cuenta, le permite realizar un diagnóstico sistemático de los resultados académicos, evaluar los antecedentes e implementar medidas apropiadas, discutidas en las instancias pertinentes, con el objetivo de corregir problemas de aprobación de asignaturas, tasas de retención, tiempos de titulación y también para mantener y robustecer aspectos en que los indicadores arrojan buenos resultados.

Respecto a la progresión académica y causales de eliminación, la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería se rige bajo el Reglamento general del alumno de pregrado (Anexo 5). Este reglamento establece, que la reprobación en dos oportunidades de dos asignaturas (obligatorias o electivas), pertenecientes al Plan de Estudio de la carrera, constituye una causal de pérdida de la calidad de alumno regular y la correspondiente eliminación académica del estudiante. En este mismo sentido, la existencia de otra situación que exceda la condición antes señalada, es decir, un mayor número de asignaturas reprobadas en dos oportunidades o una misma asignatura reprobada por más de dos veces, constituye también causal de eliminación académica.

Es importante destacar que antes de proceder con el proceso de eliminación académica, el sistema central de gestión académica detecta a los estudiantes en tal condición y les asigna el estatus de bloqueados académicamente. El estudiante en dicho estatus tiene la opción de elevar una solicitud de continuidad de estudios. Quienes la realizan son entrevistados por la secretaria académica para conocer más antecedentes sobre las causas de su bajo rendimiento académico y de esta forma, ser derivados a las unidades de apoyo pertinentes; además, de comunicar al estudiante que significa el estatus y que sucede si vuelve a reprobado la asignatura que lo derivó al bloqueo.

Conocidos a cabalidad sus antecedentes, se les puede solicitar firmar una “carta compromiso” en la que el estudiante manifiesta conocer y comprender la situación académica en la que se encuentra y asume las responsabilidades asociadas a la posibilidad de continuar en la carrera y así evitar un nuevo bloqueo y la consecuente eliminación académica. Por lo tanto, las solicitudes de continuidad de estudios son analizadas por el cuerpo directivo de la carrera, alumno por alumno, incluyendo una entrevista para recopilar más antecedentes y detectar problemas adicionales a los académicos que puedan estar impactando negativamente en el rendimiento del estudiante. En caso de aceptar la solicitud, se establecen condiciones claras, las que no son apelables.

Culminado el proceso descrito anteriormente la solicitud puede ser rechazada y el alumno pasa a una condición de eliminación académica. En esta instancia, el alumno puede apelar la decisión del director de la carrera frente a su respectivo Decano, quien está facultado para establecer nuevas condiciones especiales. Si el Decano confirma el rechazo de la solicitud de continuidad de estudios realizado por el director de la carrera, esto es inapelable.

Al analizar la evolución de las eliminaciones académicas para la carrera; de la muestra comprendida para el periodo 2017 al 2021, se puede establecer que los casos son mínimo, de uno a tres por año.

Tabla 60 Estudiantes eliminados académicamente años 2017-2021

Sede	2017	2018	2019	2020	2021
Santiago	2	2	4	3	0
Viña del Mar	1	0	0	0	0
TOTAL	2	1	1	0	0

Fuente: Banner

La carrera realiza diferentes acciones para evaluar de forma periódica el logro de sus objetivos educacionales, el avance de sus estudiantes en el plan de estudios y el cumplimiento del perfil de egreso.

Entre éstas cabe destacar:

- Análisis de los resultados académicos en las diferentes asignaturas, para conocer y tomar acciones en aquellos casos donde el resultado no fue satisfactorio, lo cual se discute en el consejo de Escuela.
- Vigilancia de las tasas de deserción con el propósito de tomar medidas oportunas por parte de la dirección de la carrera.
- Comunicación periódica con representantes del centro de estudiantes para detectar de forma oportuna problemas en alguna asignatura. La carrera tiene una política de puertas abiertas para fomentar una relación fluida no sólo con nuestros estudiantes, sino también con los académicos que participan en la formación de nuestros alumnos.

En cuanto a la cantidad de retiros definitivos durante periodo 2017– 2021 se aprecia en la tabla que en promedio se realizan 15 retiros definitivos en ambas sedes por año, una cantidad baja. Cabe destacar el bajo número durante el 2020 y 2021 considerando la situación pandemia.

Tabla 61 Causas de retiro no académicos periodos años 2017-2021 por sede

SEDE-SANTIAGO	Cantidad de casos				
Causal de retiro no académico	2017	2018	2019	2020	2021
VOCACIONAL	6	5	4	3	3
FINANCIERA	3	2	4	2	2
ADAPTACIÓN AL MEDIO	0	0	0	0	1
FAMILIAR	0	0	0	1	1
LABORAL	0	1	0	0	1
TRASLADO DE CIUDAD	0	1	0	0	0
DISCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	1	0	1	1	0
TRASLADO DE INSTITUCIÓN	0	1	0	2	0
SALUD	2	3	0	1	0
TRASLADO AL EXTRANJERO	0	1	0	0	0
REINGRESO VÍA PSU	0	1	0	0	0

SEDE-VIÑA DEL MAR	Cantidad de casos				
Causal de retiro no académico	2017	2018	2019	2020	2021
DISCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	0	0	0	1	1
TRASLADO DE INSTITUCIÓN	2	2	0	1	0
SALUD	0	0	1	1	0
FINANCIERA	1	0	0	2	0
VOCACIONAL	0	1	1	0	0
REINGRESO VÍA PSU	0	0	1	0	0

Fuente: Banner

Es importante destacar que las nuevas generaciones de estudiantes se informan y se preocupan más respecto a la carrera a la cual están ingresando se informan mejor sobre su campo ocupacional, incluso en algunos casos, análisis del perfil de egreso.

6.1.4 Evolución de asignaturas críticas.

La carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería ha puesto especial atención en las asignaturas que, de forma permanente, no han logrado tener un alto porcentaje de aprobación, esto es necesario para realizar intervenciones para mejorar sus rendimientos y evitar retraso curricular y deserción en etapas más avanzadas de la carrera que repercuten negativamente en las tasas de titulación por cohorte.

Como se presenta en la siguiente tabla, la asignatura crítica corresponde a Matemáticas, perteneciente al departamento de matemáticas:

Tabla 62: Asignaturas críticas por sede

CAMPUS	CODIGO	COURSE_TITLE	2017		2018		2019		2020		2021	
			Tasa Aprob	Nota Prom	Tasa Aprob.	Nota Prom	Tasa Aprob	Nota Prom	Tasa Aprob	Nota Prom	Tasa Aprob	Nota Prom
CAS	FMM105 – FMMP105	ÁLGEBRA Y GEOMETRÍA ANALÍTICA	45,4%	3,4	52,6%	3,6	61,5%	3,8	95,5%	5,8	90,7%	5,7
CAS	FMM205 – FMMP205	CÁLCULO DIFERENCIAL E INTEGRAL	48,0%	3,5	45,8%	3,4	69,5%	4,2	91,5%	5,3	56,5%	5,2
VIÑA	FMM105 – FMMP105	ÁLGEBRA Y GEOMETRÍA ANALÍTICA	70,5%	4,5	63,0%	4,0	62,7%	4,1	100%	5,8	89,7%	5,7
VIÑA	FMM205 – FMMP205	CÁLCULO DIFERENCIAL E INTEGRAL	96,9%	5,6	68,8%	4,1	97,2%	5,2	88,4%	5,3	69,2%	5,2

Fuente: Anexo 10

Sin embargo, la tasa de aprobación más baja corresponde al periodo 2017, alcanzando sólo un 42% por parte de los estudiantes y a pesar de que los datos muestran un aumento de aprobación las notas promedio por curso son bajas en relación con el promedio. Otra explicación al aumento de la tasa es por las medidas tomadas por la institución de bajar la nota de eximición durante el estallido social y pandemia.

En cuanto a las medidas tomadas respecto a los cursos con bajo rendimiento y dado que éstas corresponden a ramos dependientes de forma directa de departamentos, las acciones han sido enfocadas en realizar un curso de inducción a las matemáticas al ingreso del estudiante, donde realiza una evaluación de diagnóstico y basado en aquello debe realizar diferentes actividades en el sistema, la nota final corresponde a un 5% de la asignatura.

Además de realizar una reunión con el departamento correspondiente para analizar los datos y encontrar los factores que hacen diferenciar la tasa de aprobación entre sedes.

Adicionalmente, desde el año 2016 los alumnos con problemas de rendimiento reciben apoyo de tutorías organizadas por el CIADE en conjunto con la carrera. Las tutorías han sido orientadas para las asignaturas de primer año, en las que se identifican los alumnos con problemas de rendimiento previo o riesgo de fracaso académico y se convocan a las tutorías generales o a tutorías focalizadas implementadas a solicitud de la carrera para asignaturas con problemas puntuales de rendimiento.

En la tabla 63 muestra el número de estudiantes que participaron en tutorías y mentorías. Cabe señalar que estas actividades son de carácter voluntario y que la escuela apoya la difusión entre sus estudiantes.

Tabla 63: Participación de estudiantes en tutorías y mentorías CIADE

AÑO	Asesoría psicoeducativa individual	Asesoría vocacional grupal	Asesoría vocacional individual	Tutoría	Mentoría
2019	0	1	0	12	0
2020	2	0	1	96	14
2021	0	0	0	31	25

Fuente: Anexos 26

6.1.5 Retención estudiantil.

Un aspecto central para apoyar a nuestros estudiantes es la realización de un diagnóstico temprano de las debilidades académicas que pueden traer de la enseñanza media. En este sentido, la institución durante estos dos últimos años ha impulsado una serie de pruebas de diagnóstico en cursos del departamento de matemáticas. Además del diagnóstico, se han establecido cursos de nivelación al inicio del semestre para fortalecer debilidades conceptuales y de conocimientos que son requisitos para un buen desempeño académico y así permitir al alumno detectarlas oportunamente y trabajar en estos aspectos antes del ingreso formal a clases.

Un importante hito para determinar la efectividad de las medidas implementadas para mejorar los aprendizajes y el rendimiento académico de nuestros alumnos es la tasa de retención. Como se muestra en el gráfico para el caso de los alumnos de primer año Ingeniería en Turismo y Hotelería, la retención promedio de ambas sedes alcanza el 80% para el rango 2017-2021, indicando una buena tasa y una estabilidad de la retención en primer año, esto da cuenta que las medidas institucionales y de la dirección de Escuela apoyan la continuidad de los alumnos en la carrera, fortaleciendo los buenos resultados académicos en las asignaturas y ofrecer, en general, una mejor experiencia universitaria, esto se refleja con un excelente indicador sobre el 80% de retención en el último periodo 2020, durante el 2021 baja la retención pero igualmente el indicador es muy positivo a nivel escuela y facultad.

Tabla 64: Tasa de retención al primer año

Sede	Cohorte				
	2017	2018	2019	2020	2021
LAS CONDES	74,2%	78,0%	79,7%	85,4%	77,8%
VIÑA DEL MAR	77,4%	86,4%	74,3%	82,9%	79,3%

Fuente: Sección B

En relación con la tasa de retención total de la carrera también muestra un positivo aumento entre los periodos 2017 -2020 esto considerando que durante el 2019 como factor externo se produjo el estallido social y durante el 2020 estuvimos en plena pandemia, lo que se traduce que las medidas tomadas por la institución y la escuela de la carrera durante estos acontecimientos estuvieron enfocados en apoyar y orientar al estudiante durante su avance curricular , dichas acciones se ven reflejadas en los resultados de este indicador de progresión en los años 2020 y 2021.

Tabla 65: Tasa de retención total

Sede	2017	2018	2019	2020	2021
LAS CONDES	54,5%	61,5%	65,8%	81,7%	77,8%
VIÑA DEL MAR	64,5%	72,7%	71,4%	75,6%	79,3%

Fuente: Sección B

Por otra parte, y dando cuenta de la progresión académica de nuestros estudiantes, tenemos como indicador la tasa de egreso (Tabla 66), con un promedio del 55%. Este indicador que ve condicionado a estudiantes que tienen asignaturas reprobadas y no les permite optar por el egreso. La carrera ha tomado medidas en relación con explicar a los estudiantes los requisitos de cada asignatura y la importancia de su aprobación para el avance curricular.

Tabla 66: Tasa de egreso por cohorte

Sede	2017	2018	2019	2020	2021
LAS CONDES	51,6%	65,0%	55,7%	55,8%	53,0%
VIÑA DEL MAR	*	47,4%	65,0%	41,7%	48,3%

Fuente: Sección B

*Sede Viña del Mar 2017 no contaba con alumnos egresados.

La tasa de titulación por cohorte alcanza un promedio de 53%, este resultado se puede comprender debido a que un número de estudiantes no han finalizado su proceso por tener asignaturas por aprobar para finalizar su malla curricular. Respecto a los últimos años 2020 y 2021 se ha experimentado una baja respecto a los años anteriores, debido a innumerables variables tales como estallido social, Pandemia, pero se espera seguir aumentando tal como el caso de la sede Viña del Mar en el año 2021. Cabe señalar que una de las actividades que condicionan el título profesional es la práctica y debido a las situaciones antes mencionadas varios estudiantes se les dificultó encontrar práctica administrativa, dilatando su proceso de titulación.

La carrera durante el último año refuerza toda la información sobre el proceso, pagos, plazos para iniciar su proceso de titulación una vez que finalicen su práctica administrativa. Cuando el estudiante tiene todas sus notas en sistema se le envía un correo indicando que puede comenzar su proceso de titulación, este acompañamiento ha sido positivo para aclarar este último.

Tabla 67: Tasa de titulación por cohorte

Sede	2017	2018	2019	2020	2021
LAS CONDES	50,5%	61,7%	54,1%	55,8%	53,0%
VIÑA DEL MAR		47,4%	65,0%	41,7%	48,3%

Fuente: Sección B

Respecto a la tasa de titulación oportuna por cohorte, se observa un aumento de la tasa en la sede Viña del Mar en el año 2021 (58,1%) y una pequeña baja en sede Santiago. Estos resultados se espera que sigan aumentando, considerando las acciones institucionales y de carrera antes expuestas.

Tabla 68: Tasa de titulación oportuna por cohorte

Comuna	2017	2018	2019	2020	2021
LAS CONDES	45,9%	52,3%	38,6%	47,1%	38,9%
VIÑA DEL MAR	45,0%	25,0%	41,4%	36,4%	58,1%

Fuente: Sección B

Respecto al tiempo real de titulación, ésta se ha mantenido con un promedio de 9 y 10 semestres en sede casona y viña del mar respectivamente. El estudiante al finalizar el octavo semestre (mes de diciembre) inicia el integrador III con una duración de tres meses al finalizar la práctica el estudiante debe entregar un informe final junto a la pauta de evaluación del empleador estos instrumentos son evaluación y se procede a subir la nota al sistema finalizando el proceso de práctica y le entrega la condición al estudiante en iniciar su proceso de titulación. Basado a lo descrito anterior el estudiante inicia su proceso en el mes de mayo-junio del siguiente año lo que suma un semestre más al plan de estudios.

Tabla 69: Tiempo real de titulación expresado en semestres, por cohorte

Comuna	2017	2018	2019	2020	2021
LAS CONDES	9,6	8,7	8,6	8,8	9,2
VIÑA DEL MAR		10,9	9,9	10,0	9,5

Fuente: Sección B

Dentro de los indicadores a evaluar se encuentra lo integradores de la carrera, asignaturas donde el estudiante aplica todos sus conocimientos en una actividad en terreno como es una empresa o entidad pública turística o la integración de conocimientos y herramientas en seminario de grado. Cabe señalar que la tabla incluye las asignaturas previo al plan de estudios innovado periodo 2017 y 2018 del DUN 1390/2008 considerada como nodos críticos y desde el 2019 bajo el DUN2628/2019 se identifican tres asignaturas integradoras:

Tabla 70: Porcentaje de aprobación de asignaturas integradoras por sede

	SEDE CASONA	2017	2018	2019	2020	2021
CODIGO CURSO	ASIGNATURA	Tasa Aprob.	Tasa Aprob.	Tasa Aprob.	Tasa Aprob.	Tasa Aprob.
IAH250 – ITHN013	PRACTICA PROFESIONAL I – INTEGRADOR I: PRÁCTICA OPER	100	100	100	100	100
IAH405 – ITHN030	PRACTICA PROFESIONAL II - INTEGRADOR III: PRÁC PROF ADM	100	100	100	100	
IAH453 – ITHN029	SEMINARIO DE TITULO - INTEGRADOR II: SEM DE GRADO	100	94,1	100	100	94,3

Fuente: Anexo 10

	SEDE VIÑA DEL MAR	2017	2018	2019	2020	2021
CODIGO CURSO	ASIGNATURA	Tasa Aprob.	Tasa Aprob.	Tasa Aprob.	Tasa Aprob.	Tasa Aprob.
IAH250 ITHN013	PRACTICA PROFESIONAL I – INTEGRADOR I: PRÁCTICA OPER	100	100	100	100	100
IAH405 ITHN030	PRACTICA PROFESIONAL II - INTEGRADOR III: PRÁC PROF ADM	100	100	100	100	100

IAH453 ITHN029	SEMINARIO DE TITULO - INTEGRADOR II: SEM DE GRADO	100	100	100	96	100
-------------------	---	-----	-----	-----	----	-----

Fuente: Anexo 10

Los resultados de aprobación de las asignaturas son satisfactorios alcanzando un 100% de aprobación esto implica que los estudiantes cumplen la realización de sus prácticas en un 100%. En cuanto al Integrador II: Seminario de grado tiene un alto % de aprobación, sin embargo, la nota promedio ha tenido variaciones, que los informes de assessment permite identificar las debilidades en las áreas para desarrollar las tesis y que han sido reforzadas con material complementario y reuniones semanales.

6.1.6 Vínculo con titulados y empleadores y análisis de empleabilidad

La carrera cuenta con dos instancias de vinculación con los egresados. La primera, de carácter institucional, se realiza a través de la Dirección de Egresados y su programa ALUMNI.

ALUMNI Andrés Bello no sólo responde a la necesidad de reforzar los lazos de pertenencia de los egresados con su casa de estudios, sino que se ha convertido en una instancia que permite a los egresados compartir sus experiencias personales, empresariales y del mundo profesional, genera instancias de camaradería, cursos y charlas.

La carrera también posee una base de datos, realizada por el coordinador de prácticas y extensión académica que permite mantener contacto con nuestros titulados, a fin de conocer las necesidades de actualización profesional y promover la política de puertas abiertas de la Unidad, lo que ha favorecido la aplicación de los mecanismos de monitoreo, evaluación y actualización de los procesos formativos de la carrera.

El promedio de las respuestas de los criterios de autoevaluación alcanza sobre el 60% de aprobación ambas sedes por parte de los titulados, se muestra a continuación el detalle de los criterios y resultados:

Tabla 71: Vínculo con titulados

SEDE	Integridad	Perfil de Egreso	Plan de estudios	Vinculación con el medio	Efectividad y Resultado	Autorregulación
CASONA	68%	78%	56%	72%	45%	55%
VIÑA	56%	70%	50%	61%	56%	70%

Fuente: Anexo C- Titulados

Respecto a los empleadores, cada año la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad planifica una consulta a los empleadores en base a las sugerencias entregadas por la CNA. En tal sentido, para el presente año participaron 8 empleadores. En promedio de las respuestas favorables señalan que el estudiante y/o titulado de la carrera cumplen muy bien con las expectativas de la empresa en el área de consultoría, marketing turístico y en la hospitalidad con el cliente. Se caracterizan por ser creativos y proactivos, asumiendo desafíos, opinan que El emprendimiento está siendo más relevante, que trabajan para tener experiencia, pero con el fin de abrir su propio negocio y compite con las ofertas laborales del sector.

A pesar de que hay una positiva perceptiva por parte de los empleadores hacia nuestros estudiantes. Se debe fortalecer la red de empleadores para lograr una mayor y mejor retroalimentación de las necesidades del rubro y crear futuras alianzas, convenios laborales o de práctica.

En tanto, para cada dimensión los resultados son los siguientes.

Tabla 72- Vínculo con empleadores 2021

Propósitos e Institucionalidad	Resultados y Autorregulación
77%	82%

Fuente: Encuesta Empleadores

▪ Análisis de empleabilidad

Mediante una encuesta aplicada a nuestros titulados, en la cual participaron 54, 52 y 69 titulados en el periodo 2018, 2019 y 2020 respectivamente, podemos resumir la información en lo siguiente:

- De la población encuestada, un 69% se encontraba trabajando al momento de la encuesta.
- Un 55% está mediana o altamente conforme con su remuneración actual, donde un 43% recibe una renta líquida mensual en el rango de \$500.001 a \$1.000.000, el 20% recibe una renta entre 1.000.001 y 1.500.00 y el 6,3% percibe una renta superior a los \$2.000.000
- El 83,1% se encuentra con contrato y el 16,9% está a honorarios. Por último, el 92,3% de nuestros titulados trabaja en el sector privado.

Al comparar con nuestra base de datos podemos comprobar que nuestros titulados se encuentran distribuidos en las siguientes áreas: trabajando en el rubro, realizando un emprendimiento, continuidad de estudios ingeniería comercial o postgrado.

6.2 Autorregulación y mejoramiento continuo

6.2.1 Políticas y mecanismos de autorregulación

La Universidad Andrés Bello reconoce la calidad como un impulsor de la mejora continua para el logro de los propósitos y metas, a través del desarrollo de la capacidad de autorregulación y autoevaluación de su calidad. Por ello, cuenta con una “Política de la calidad” transversal con lineamientos que permiten demostrar la capacidad para cumplir con la misión, visión, propósitos y metas declaradas. Además, cuenta con un “Sistema de aseguramiento de la calidad interno” (SAIC-UNAB) certificado por la agencia española, Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), para determinar, planificar, ejecutar, evaluar y rediseñar los elementos constitutivos que garantizan el cumplimiento de las metas y orientaciones de calidad y un “Modelo de Aseguramiento de la Calidad” cuyo objetivo es disponer de un conjunto de orientaciones para operacionalizar el trabajo autorregulador en la Universidad, con mecanismos internos de mejora continua y mecanismos internos y externos de aseguramiento de Calidad. Estos aspectos se visualizan en las siguientes figuras.

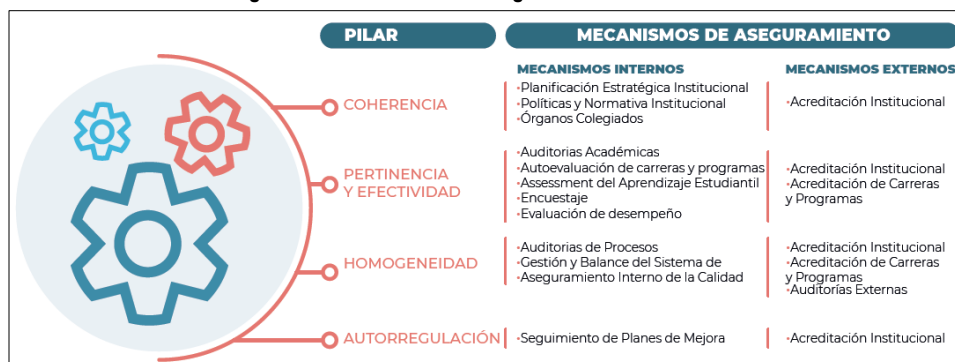
Figura 24 Componentes del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad, SAIC-UNAB



Fuente: Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad

La operacionalización de los procesos se lleva a cabo a través de los “Mecanismos de aseguramiento de la calidad”, que son las herramientas que incorporan políticas, normativas, procesos y que en su conjunto determinan las funciones autorreguladas de la institución. Los mecanismos de aseguramiento de la calidad internos y externos que rigen para el Modelo se indican en la siguiente figura, y se presentan basados en los cuatro pilares del Modelo de aseguramiento de la calidad:

Figura 25 Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad



Fuente: Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad

Estos procesos involucran a todos los actores participantes, esto es, a estudiantes, académicos, investigadores, colaboradores internos y actores relevantes externos.

La Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad (VRAC) es la unidad encargada de consolidar la cultura de autorregulación institucional, y apoya a las Facultades y sus carreras a través del director de Aseguramiento de la Calidad de Facultad (DAC).

Para fortalecer la autorregulación interna, la carrera cuenta con sistemas de información que entregan información válida y confiable. Estos sistemas descritos anteriormente son: plataforma Banner, portal de Intranet Unab, Sistema People Soft, plataforma Qlikview y Power BI, entre otros. Finalmente, la Dirección general de Planificación y Análisis Institucional entrega a la unidad toda la información que le es requerida y que no está disponible por acceso directo en estos sistemas de información.

El cumplimiento de los propósitos de la Unidad y de los objetivos educacionales de la carrera se realiza por medio del seguimiento de indicadores tales como tasas de retención y aprobación por año académico, según cohorte, deserción por año académico, índices de licenciados, egresados y titulados.

Las funciones de evaluación, control y gestión de la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería son realizadas por el director de Escuela y carrera junto al Consejo de Escuela. A su vez, el Consejo de Escuela está constituido mayoritariamente por docentes regular y sus atribuciones son:

Analizar semestralmente los rendimientos en cada curso, para implementar las medidas necesarias en los casos donde las tasas de reprobación son muy altas (Ej. Reuniones con directores de Departamento, secretarios Académicos y/o Coordinadores de Área de las respectivas unidades académicas, Docentes).

Hacer un seguimiento de las cohortes, de manera de detectar aquellos casos en los que existan problemas relacionados con su avance curricular. Esto es de particular importancia en el seguimiento de los alumnos en etapa de Tesis para que puedan titularse en los plazos estipulados.

Colaborar en la toma de decisiones de carácter académico como: asignaciones de comisiones de evaluación y seguimiento de Tesis, asignación docente, funciones de assessment, prácticas profesionales.

La carrera también identifica sus mecanismos e indicadores internos para la autorregulación.

Tabla 73: Mecanismos e Indicadores de Autorregulación

Indicadores	Mecanismo	Responsable/Acción
Objetivos y Propósitos de la carrera	Análisis sistemático de resultados académicos. Evaluación semestral de asignatura Plataformas tecnológicas y reportes de información desde Dirección General de Planificación y Análisis Institucional Posicionamiento la carrera, actividades de vinculación con el medio. Entrevistas sistemáticas de los directores de Carrera con los Académicos. Reuniones de la Dirección con los estudiantes.	Consejos de Escuela Seguimiento de la actualización y cumplimiento de las normativas institucionales y de carrera, tales como el procedimiento de prácticas o seminario de grado.
Perfil de Egreso	Evaluación del desempeño de los estudiantes en sus Prácticas, por empleador y coordinador. Productos derivados de las Tesis Encuestas de opinión a egresados y/o empleadores. Empleabilidad de los titulados.	Jornada de socialización, con estudiantes y empleadores. Seguimiento de la actualización y cumplimiento de las normativas institucionales y de carrera
Plan de Estudios	Revisión de calendarizaciones Reuniones con profesores Reuniones con Centros de Alumnos y estudiantes. Informe de tasa de aprobación asignaturas.	Encuestas de titulados y empleadores.
Assessment del aprendizaje estudiantil	Evaluación del desempeño de los estudiantes en sus Prácticas, por empleador y coordinador. Productos derivados de las Tesis Informe Assessment anual	Directora Viña del Mar Secretaría académica Coordinador de práctica
Autoevaluación y Acreditación de la Carrera	Análisis sistemático de resultados académicos. Plataformas tecnológicas y reportes de información desde Dirección General de Planificación y Análisis Institucional Posicionamiento la carrera, actividades de vinculación con el medio. Reuniones con docentes de escuela Reuniones de la Dirección con los estudiantes. Comité de autoevaluación	Comité de autoevaluación
Seguimiento del Plan de Mejoras	Reuniones Facultad Reuniones comité de escuela Plataforma plan de mejora	Comité de Escuela

Fuente: Comité Autoevaluación

Por otra parte, el cuerpo académico que participa en la formación de los estudiantes cuenta con la experiencia en el área que imparte materia, trabaja en investigaciones, tiene su empresa relacionada al turismo o temas afines, esto impacta y contribuye en forma directa en su formación. En este sentido, los alumnos reconocen que los docentes de esta carrera son académicos que poseen conocimientos actualizados de la disciplina y la profesión (96%). Además, la institución se preocupa de evaluar la labor docente de sus académicos a través de una encuesta en línea que responden los estudiantes cada semestre. En este contexto, el director quien toma las medidas necesarias para mejorar la calidad de la docencia. Los cambios son mayoritariamente solicitados por el director de carrera, sustentados en el análisis de encuestas o de casos tratados al interior del Comité de Escuela.

6.2.2 Etapas del proceso de Autoevaluación

La Facultad de Economía y Negocios siguiendo los lineamientos institucionales se solicita al Consejo de Facultad (Integrado por los directores de Carrera y Programas) evaluar el desempeño de sus académicos. El informe fue positivo, señalando fortalezas y oportunidades de desarrollo, que fueron consideradas para el Plan de Desarrollo de la Facultad y de las carreras.

En el año 2011, la Rectoría en conjunto con la Vicerrectoría Académica y la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad, implementó un plan de análisis curricular para todas las carreras y programas de pregrado de la UNAB. La carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería inicia su proceso que comenzó formalmente en el 2016 y que significó la acreditación de la carrera por 4 años a contar del año 2018 hasta 2021.

Para la Carrera, los procesos de autoevaluación constituyen un mecanismo de aseguramiento de la calidad esencial para verificar el grado de cumplimiento y efectividad de sus procesos de enseñanza–aprendizaje, asegurando el mejoramiento continuo de su Plan de Estudios. Es por esto por lo que, el trabajo de la comisión de autoevaluación para la acreditación comenzó en agosto de este año 2021, momento en que se designa un Comité de Autoevaluación con el objetivo de presentarse a su primera acreditación internacional en el mes de noviembre del mismo año. El comité se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 74: Comité Autoevaluación

NOMBRE	CARGO	Dedicación horaria para la actividad semanal
Daniel Meyer	Director de Escuela Turismo y Hotelería y director de Carrera Ingeniería en Turismo y Hotelería sede Santiago	10
Daniela Guarda	Directora de carrera sede Viña del Mar	8
Claudia Jaramillo	Secretaría Académica	10
Alejandro Borquez, Coordinador Pedagógico	Coordinador pedagógico	8
Raúl Del Valle	Docente Regular	8

Fuente: comité autoevaluación

Tabla 75 Responsabilidad Proceso Autoevaluación

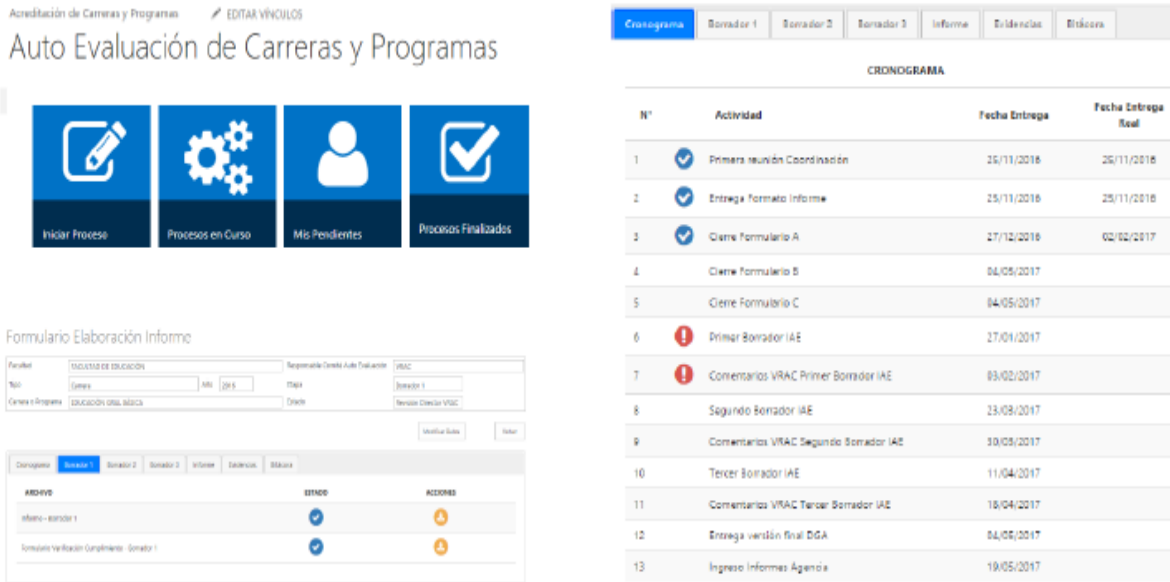
Áreas de trabajo	Integrantes	Funciones
FORMULARIO DE ANTECEDENTES	Daniel Meyer, Daniela Guarda, Claudia Jaramillo, Alejandro Bórquez y Raúl del Valle	Recopilación información para la estructura del Formulario de Antecedentes.
OBSERVACIONES DEL PROCESO ANTERIOR	Daniel Meyer	Revisión y desarrollo de las respuestas a las observaciones del acuerdo anterior.
PROPÓSITOS E INSTITUCIONALIDAD DE LA CARRERA	Daniel Meyer, Daniela Guarda, Claudia Jaramillo, Alejandro Bórquez y Raúl del Valle	Desarrollo de la Dimensión I del Informe de Autoevaluación
CONDICIONES DE OPERACIÓN	Daniel Meyer, Daniela Guarda, Claudia Jaramillo, Alejandro Bórquez y Raúl del Valle	Desarrollo de la Dimensión II del Informe de Autoevaluación
AUTORREGULACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO	Daniel Meyer, Daniela Guarda, Claudia Jaramillo, Alejandro Bórquez y Raúl del Valle	Desarrollo de la Dimensión III del Informe de Autoevaluación
RECOPIACIÓN Y REVISIÓN DE EVIDENCIAS	Daniel Meyer, Daniela Guarda, Claudia Jaramillo, Alejandro Bórquez y Raúl del Valle	Recopilación de los anexos obligatorios y complementarios
REVISIONES Y VALIDACIONES	Daniel Meyer y Claudia Jaramillo	Revisiones periódicas de los insumos del Informe, indicando comentarios y sugerencias. Aprobó en última instancia el presente informe.
SÍNTESIS Y PLANES DE MEJORA	Daniel Meyer y Claudia Jaramillo	Identificación de fortalezas y debilidades. Generación de plan de mejora e inversión.

Fuente: Comité Autoevaluación

La conformación de estas áreas de trabajo permitió que el proceso cumpla con los propósitos de participación, integración, evaluación y análisis crítico. El trabajo fue organizado en reuniones semanales de cada comisión.

Se procedió en primera instancia a la programación de cada una de las actividades que se llevarían a cabo durante el año 2018-2021. Durante todo el proceso de Autoevaluación, la carrera estuvo asesorada por la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad.

Junto con lo anterior la institución dispuso de un Sistema de Seguimiento en la plataforma Sharepoint, donde se sistematizó la información y permitió la revisión y validación de los distintos avances del Informe. La gestión de este proceso forma parte de un Sistema de Gestión de la Calidad, certificado bajo Norma ISO 9001:2015 Imagen 1 Sitio Autoevaluación Sharepoint



Fuente: Sistema SharePoint

A partir de 2021 se inició la recolección de la información, para realizar el análisis de cada criterio. Los miembros de la comisión trabajaron de manera muy integrada y las reuniones se llevaron a cabo en la sede manera virtual, participando las dos sedes.

Respecto a la recolección de información proveniente de los informantes clave, se contó con la asesoría de la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad, la cual dispone de un sistema de aplicación de encuesta, también parte de su Sistema de Gestión de la Calidad. Es así como, bajo estrictos parámetros de validez, seguimiento y confiabilidad, los distintos actores (Estudiantes, Académicos, Titulados y Empleadores) fueron encuestados bajo un formato electrónico, procurando asegurar la confidencialidad de sus respuestas. La aplicación de estas encuestas cubrió todas las sedes y modalidades de la carrera.

Figura 26: Visualización softwares Encuestaje



Fuente: LISA – EMMA

Los cuestionarios fueron diseñados de acuerdo con los instrumentos sugeridos por la Comisión Nacional de Acreditación, y ajustados de acuerdo con las necesidades y requerimientos de la institución. Con la disponibilidad de los resultados, a la carrera le correspondió la etapa de interpretación y análisis de los distintos criterios, e integrarlos como un insumo adicional al proceso de Autoevaluación. Cabe destacar que a partir de 2016 la aplicación de las encuestas será de forma sistemática y anual, reportando los resultados a las unidades académicas con el fin de ajustar sus planes de mejora.

El número de participantes en las distintas encuestas aplicadas se presenta a continuación:

Tabla 76: Encuestados proceso Autoevaluación 2020-2021

Perfil	Santiago	Viña del Mar	Total de Respuestas
Académicos	2	5	7
Estudiantes	89	49	138
Titulados	59	10	69
Empleadores	4	3	7
Total	154	67	221

Fuente: Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad

Participaron en este proceso un total de 221 encuestados que sin duda son un insumo valioso para detectar fortalezas y debilidades en la gestión académica y administrativa, permitiendo reorientar políticas y mecanismos de intervención. Los resultados presentados en el siguiente informe, con lo cual los gráficos son representativos para la realidad de estudiantes, académicos y titulados, no así en el caso de los empleadores que no se consiguió un levantamiento representativo. Sin embargo, hay que destacar que la carrera tiene relaciones cercanas con un grupo de empleadores conformados por empresas que ofrecen prácticas, empleos y emprendimientos de egresados y que han sido descritos en puntos previos.

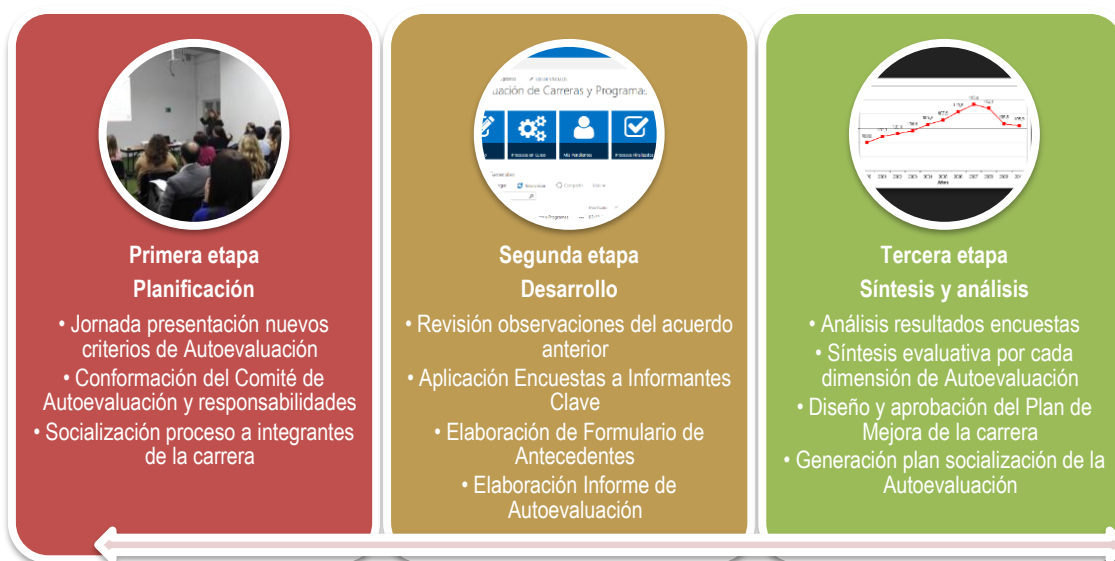
Respecto al levantamiento de información clave para el análisis, la Dirección General de Planificación y Análisis Institucional dispone de todos los indicadores referentes a la progresión estudiantil, obtenida bajo un riguroso mecanismo de validación. De igual manera, la carrera verifica y certifica que la información se corresponde a la realidad.

Situación similar a la información proveniente de otras unidades, tales como Sistema de Bibliotecas, Dirección de Planificación Financiera, Dirección de Infraestructura, entre otras.

Se debe hacer mención que debido a que no hubo representatividad por parte de los empleadores, el comité de autoevaluación realizó el trabajo de levantar la información, consiguiendo 7 respuestas de empleadores activos con la escuela. Esta información se encuentra en Anexo C.

Las etapas del proceso de Autoevaluación de la carrera se resumen:

Figura 27: Etapas del Proceso de Autoevaluación



Fuente: Comité Autoevaluación

Posterior a la entrega del Informe de Autoevaluación y el Formulario de Antecedentes a la CNA, están programadas distintas instancias de socialización del proceso, a la vez de preparar la visita de pares evaluadores

Dificultades que se presentaron durante el proceso de autoevaluación

En términos cronológicos, la escuela a la que pertenece la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería también ofrece la carrera

de Ingeniería en Turismo y Hotelería quien en paralelo también se encuentra en proceso de autoevaluación, exigió al máximo las capacidades de trabajo y organización del comité, para no descuidar las labores propias de estos procesos, así como también las docentes y temas administrativos.

Aspectos positivos que conviene destacar

El proceso de Innovación Curricular que precedió a esta autoevaluación aportó con varios aspectos que permitieron retroalimentar el actual proceso autoevaluación, facilitando por ejemplo el análisis del perfil de egreso y plan de estudios vigentes.

6.3 Síntesis Dimensión Autorregulación y Mejoramiento Continuo

La carrera se encuentra inserta en un marco institucional que cuenta con políticas y mecanismos de aseguramiento de la calidad referidos a la admisión, los procesos de enseñanza-aprendizaje, evaluación y la progresión académica hacia la titulación o graduación. Estos son claros y se difunden debidamente por diversas vías. La carrera en sus dos sedes ha desplegado diversos mecanismos tendientes a mejorar tasas de retención y progresión académica, que alcanzan altos índices, los que se suman a los procedimientos institucionales creados para este mismo propósito. En este sentido, destaca que, para el primer año, la tasa de retención supera el 70%.

La carrera monitorea los procesos académicos de los estudiantes, lo que ha redundado en que las causas de eliminación predominantes escapan a los procesos de responsabilidad de la Unidad. Clave también resulta en este proceso de monitoreo la evaluación para los aprendizajes. A fin de conocer conductas de entrada, la carrera promueve la utilización de instrumentos diagnósticos; para determinar el desarrollo progresivo de competencias, se utilizan instrumentos de proceso (estudio de caso, análisis de datos, diseño de proyectos, entre otros); mientras que, a fin de determinar conocimiento teórico conceptual sobre una unidad temática, se utilizan pruebas convencionales. En un contexto más amplio de la permanente evaluación de la progresión académica, las diferentes instancias colegiadas en las que participan los Directivos, profesores regulares y adjuntos, y estudiantes de ambas sedes, se realizan periódicamente análisis de los resultados obtenidos en evaluaciones de las diferentes asignaturas para verificar el logro de los objetivos, monitoreo de las tasas de aprobación y reprobación por curso y área de formación y la tasa de deserción de las cohortes y comparación con años anteriores. Esto con el fin de retroalimentar aquellos procesos que fueron insuficientes, obtener una valiosa información sobre las habilidades y conocimientos que poseen o necesitan desarrollar los estudiantes y tomar medidas preventivas y remediales por parte de las autoridades de la carrera.

La carrera se ocupa de contar con la participación de los diversos actores en un permanente proceso de retroalimentación del perfil de egreso y el plan de estudios. Éste se logra considerando la participación del centro de alumnos y a través de consulta a los titulados y empleadores de las dos sedes, y los contactos informales con empleadores y autoridades públicas mediante la participación en diversas instancias que existen en el sector del turismo y el hotelería, a nivel nacional y regional.

La relación con titulados y egresados de ambas sedes se ha formalizado a nivel institucional a través de la Dirección de Egresados (Alumni) y del consejo de egresados de la escuela, asegurando una retroalimentación constante. En cuanto a los empleadores, se mantiene un contacto con ellos, tanto participando en diversas instancias sectoriales y con nuestro consejo de empleadores de ambas sedes, en tanto una buena parte de ellos confluyen con la unidad en procesos formativos a través de prácticas u ofertas laborales.

A través del programa Alumni se crean redes laborales que ayudan a los egresados a potenciar su carrera profesional. Además, la carrera, de manera informal mantiene contacto con los egresados para que participen en actividades de extensión. La carrera ha incorporado una cultura de evaluación y de análisis, que se encuentra fuertemente respaldada por la Institución, y ha evolucionado en torno al tema de aseguramiento de la calidad como política trascendental en sus desafíos. Además de todos estos procesos, la Universidad Andrés Bello ha diseñado políticas estrictas de aseguramiento de la calidad producto de sus procesos con CNA Chile y con la Middle States Commission on Higher Education, agencia norteamericana que acredita con estándares internacionales. Ejemplo de esta constante autoevaluación y mejoramiento continuo, lo constituyen el reciente proceso de Innovación Curricular a la cual se ha sometido la carrera.

Con relación a las encuestas, un 87% de los estudiantes indica que ha visto mejoras en la carrera desde que ingresó en el caso de los titulados alcanza un 57% que mientras fue estudiante, vio mejoras en la carrera desde que ingresó, en pos de asegurar la calidad de la formación impartida.

Síntesis de Fortalezas y Debilidades de la tercera dimensión

Fortalezas

- El proceso de autoevaluación ha permitido analizar el funcionamiento de la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería y sus procedimientos de gestión académica en las dos sedes, permitiendo detectar fortalezas y debilidades, y establecer un plan de acción de mejoras.
- La Unidad responsable de la carrera en las dos sedes muestra una buena capacidad de autorregulación, tiene una reglamentación conocida y criterios claros y conocidos para la toma de decisiones.
- La institución posee mecanismos para orientar a los estudiantes en los ámbitos académicos, vocacionales y motivacionales, con el fin de contribuir en su proceso de incorporación, desarrollo y éxito universitario.
- La carrera durante los últimos años ha fomentado en ambas sedes la participación estudiantil en diversas actividades, tanto académicas como extracurriculares, junto con la organización de un centro de estudiantes con el que mantiene una estrecha colaboración.
- La carrera ha realizado un proceso de innovación curricular con una participación de los actores involucrados, recibiendo retroalimentación interna y externa, que le han permitido generar un nuevo perfil de la carrera y un nuevo plan de estudios fortaleciendo aspectos en los que se detectaron debilidades del plan anterior vigente.
- Una alta tasa de retención sobre el 80%, superando el promedio institucional.
- Implementar el Plan de Retención institucional, que involucra a diversas acciones de apoyo de la VRA, a través de CIADE y de otras unidades, con importantes avances en diversos indicadores académicos.
- Contar con mecanismos de apoyo académico, teniendo como aliado clave al Centro Integral de Acompañamiento y Desarrollo al Estudiante (CIADE), para implementar estas acciones que impactan en la mejora del rendimiento, la retención y permanencia de los estudiantes de ambas sedes.
- Disponer de un Plan de Assessment del aprendizaje de los estudiantes en ambas sedes por medio de las asignaturas integradoras, que permite verificar el logro de los resultados de aprendizaje y el apoyo del cuerpo académico para mejorar indicadores de permanencia y progresión académica.
- Contar con un Sistema de Alerta Temprana de la carrera en ambas sedes, que permite la identificación oportuna de estudiantes en riesgo de reprobación y posible deserción o eliminación académica, y que ha contribuido en la mejora de indicadores académicos.

Debilidades

- La participación de los empleadores y titulados en procesos referentes a la autoevaluación y al mejoramiento continuo de la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería se debe fortalecer.
- Se debe seguir resguardando los indicadores de progresión académica (retención, egreso y titulación)
- Pese a las medidas implementadas, se debe continuar fortaleciendo las acciones para mejorar los resultados de los procesos de enseñanza-aprendizaje de las asignaturas matemáticas.

VII. PLAN DE MEJORA

DIMENSIÓN 1: PROPÓSITOS E INSTITUCIONALIDAD DE LA CARRERA

1. Un dato que mejorar es que 54,2% de los estudiantes conoce el proceso de titulación y graduación, a pesar de que es un buen indicador, este se puede mejorar informando y difundiendo en los primeros semestres los procedimientos existentes y no focalizarlo solo a los estudiantes de último año.
2. Se debe mejorar la difusión hacia los estudiantes sobre empleabilidad y vínculos con agentes externos.

Objetivo	Indicador	Meta del período	Acciones	Verificador	ResponsableDirecto	Tiempo	2022	2023	2024	2025
							Recursos			
Mejorar la difusión de los procesos de egreso y titulación	Charlas realizadas a alumnos de semestres iniciales	Un conocimiento cercano al 100% por parte de los alumnos de la carrera	Realización de charlas informativas a los alumnos de primeros semestres	N° de charlas realizadas	Director de Escuela/Secretaría Académica	2022-2025	1.500.000	1.500.000	1.500.000	1.500.000
Realizar difusión efectiva sobre empleabilidad y campos laborales	Ciclo Charlas Campos laborales focalizada alumnos 4° año	Participación del 75% de los estudiantes de estos niveles	Ciclo de Charlas de empleabilidad y campos laborales en conjunto con ALUMNI	Lista de participantes	Director de Escuela/Consejo de Escuela	2022-2025	1.500.000	1.500.000	1.500.000	1.500.000

DIMENSIÓN 2: CONDICIONES DE OPERACIÓN

- Bajo conocimiento de los académicos del proceso de jerarquización y su alcance
- Falta fomentar y aumentar la participación de docentes en investigaciones en docencia específica y problemáticas de la industria turística y de la hospitalidad.

Objetivo	Indicador	Meta del período	Acciones	Verificador	Responsable Directo	Tiempo	2022	2023	2024	2025
							Recursos			
Fortalecer conocimiento del proceso de jerarquización y sus alcances al cuerpo académico	N° de instancias colegiadas de socialización	3 actividades de socialización al año	Reforzar aspectos relevantes del proceso de jerarquización académica tales criterios de jerarquización, status de jerarquización de la carrera y avances etc..	Actas del consejo de Escuela /Carrera	Director de Escuela	2022-2025	1.500.000	1.500.000	1.500.000	1.500.000
Fomentar y aumentarla investigación aplicada y en docencia	N° de publicaciones relacionadas con la actividad turística N° de investigaciones presentadas a	Tener dos publicaciones de una investigación en el período Presentar dos investigaciones a	Realizar proyectos de investigación turística Realizar investigación en docencia Fomentar la confección y/o actualización del material de apoyo	N° de académicos que han realizado investigaciones N° Publicaciones Número de cursos por año, cuyo material de	Consejo de Escuela/Comité académico	2022-2025	\$5.000.000-	\$5.000.000	\$5.000.000	\$5.000.000

	congresos científico	congresos científicos en el periodo	de los cursos y establecer un repositorio.	apoyo ha sido confeccionado, actualizado y recopilado	Comité académico					
	N° de material de apoyo a la docencia	Obtener un registro del material apoyo de todos los cursos de la carrera								

DIMENSIÓN 3: RESULTADOS Y CAPACIDAD DE AURREGULACIÓN

1. La participación de los empleadores y titulados en procesos referentes a la autoevaluación y al mejoramiento continuo de la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería se debe fortalecer.
2. Se debe seguir resguardando los indicadores de progresión académica (retención, egreso y titulación)
3. Pese a las medidas implementadas, se debe continuar fortaleciendo las acciones para mejorar los resultados de los procesos de enseñanza-aprendizaje de las asignaturas matemáticos.

Objetivo	Indicador	Meta del periodo	Acciones	Verificador	Responsable Directo	Tiempo	Recursos			
							2022	2023	2024	2025
Fortalecer la participación de los empleadores y titulados en procesos referentes a la autoevaluación y mejoramiento continuo de la carrera	Realización de actividades con empleadores y titulados	Aumentar la participación de empleadores y titulados	Realización de reuniones de los consejos de empleadores y de titulados	N° de talleres y reuniones de los consejos de empleadores y titulados	Director de carrera/Coordinador de Practicas y Vinculación con el medio	2022-2025	-\$800.000	-\$800.000	-\$800.000	-\$800.000
Apoyo y nivelación de los alumnos en asignaturas matemáticas	Promedio de notas de las asignaturas matemáticas	Bajar la reprobación en las asignaturas matemáticas aun 40%	Gestionar Talleres de nivelación Gestionar Ayudantes en asignaturas de matemáticas	Número de talleres Número de ayudantes	-Director de Escuela/Comité Académico/ Departamento de Matemáticas	2022-2025	- \$1.500.000	-\$1.500.000	-\$1.500.000	-\$1.500.000
Fortalecer seguimiento y acciones para mejorar indicadores de progresión	% Tasa de Titulación oportuna %Tasa de retención	Tasa de titulación oportuna de un 70% al periodo 2025 Tasa de Retención de un 80% al periodo 2025	Reforzar la participación de los estudiantes en riesgo académico a las instancias de apoyo integral Socializar apoyos académicos y financieros que constituyen el plan de retención	Reporte de asistencia de las unidades de apoyo Actas de reuniones	-Director de Escuela/Comité Académico/ Departamentos	2022-2025	- \$1.500.000	- \$1.500.000	-\$1.500.000	- \$1.500.000

			Realizar reuniones semestrales entre la Carrera y los departamentos para ajustar aspectos metodológicos de enseñanza aprendizaje.							
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--