



INFORME DE
AUTOEVALUACIÓN
INGENIERÍA EN
ADMINISTRACIÓN
HOTELERA
INTERNACIONAL

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 Administración Hotelera Internacional. Cada dimensión finaliza con una síntesis analítica cuya conclusión genera un Plan de Mejora que se encuentra al finalizar el informe.

INDICE DE CONTENIDOS

I. MARCO DE REFERENCIA INSTITUCIONAL	7
1.1 Universidad Andrés Bello	7
1.2 FACULTAD DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS	15
II. ANTECEDENTES E HISTORIA DE LA CARRERA.....	18
2.1 Antecedentes históricos de la carrera. Principales hitos.....	18
III. RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES DEL ACUERDO ANTERIOR.....	22
Observación 2: Los mecanismos de seguimiento y vinculación con egresados son insuficientes.....	24
IV. DIMENSIÓN: PROPÓSITOS E INSTITUCIONALIDAD DE LA CARRERA O PROGRAMA.....	26
4.1 Propósitos.....	26
4.1.1. Misión, Visión y Propósitos de la Carrera.....	26
4.1.2 Mecanismos para evaluar el logro de los propósitos definidos.....	29
4.1.3 Población estudiantil y campo ocupacional.....	30
4.1.4 Plan de desarrollo de Carrera (PDC).....	31
4.2 Integridad.....	32
4.2.2 Normativa y reglamentaciones de la carrera.....	32
4.2.3 Sistemas de información para la gestión y difusión.....	36
4.2.4 Sistemas de difusión y publicidad.....	38
4.3 Perfil de Egreso.....	40
4.3.2 Evolución y fundamentos del Perfil de Egreso.....	41
4.3.3 Coherencia del Perfil de Egreso con Lineamientos Institucionales.....	42
4.3.4 Coherencia del Perfil de Egreso con Referentes Externos.....	45
4.3.5 Difusión del Perfil de Egreso.....	45
4.3.6 Mecanismos de actualización, monitoreo y evaluación del Perfil de Egreso.....	46
4.3.6 Innovación Curricular.....	48
4.4 Plan de Estudios.....	52
4.4.2 Descripción y Evolución del Plan de Estudios.....	52
4.4.3 Consistencia entre Plan de Estudios y Perfil de Egreso Innovado.....	53
4.4.4 Áreas y ciclos del plan de estudios.....	58
4.4.5 Integración teórica – práctico.....	62
4.4.6 Monitoreo de la progresión: Objetivos de aprendizaje e instrumentos de evaluación.....	66
4.4.7 Desarrollo de habilidades transversales.....	68
4.4.8 Formación continua.....	71
4.5 Vinculación con el Medio.....	72
4.5.1 Políticas y mecanismos de vinculación con el medio de la carrera.....	72
4.5.2 Actividades de vinculación con el medio.....	74
4.5.3 Evaluación y monitoreo de actividades de vinculación con el medio.....	87
4.6 Síntesis Analítica Dimensión Propósitos e Institucionalidad de la Carrera o Programa.....	89
V. DIMENSIÓN CONDICIONES DE OPERACIÓN.....	92
5.1 Organización y Administración.....	92

5.1.1	Sistema de gobierno a nivel Institucional	92
5.1.2	Equipo de gestión de la carrera:.....	95
	El equipo de gestión de la Escuela (de las dos carreras) está conformado por:.....	95
5.1.3	Proceso y personal administrativo, técnico y de apoyo.....	97
5.1.4	Sistemas de información y herramientas de gestión académica y administrativa	97
5.1.5	Administración financiera de la carrera	98
5.2.1	Personal Docente Caracterización.....	101
5.2.2	Proceso de Jerarquización de los Docentes	102
5.2.3	Mecanismos de selección y gestión del Personal Docente.....	103
5.2.4	Mecanismos de perfeccionamiento del Personal Docente.....	105
5.2.5	Evaluación docente	108
5.2.6	Comunicación y participación del Personal Docente	110
5.3	Infraestructura y Recursos para el Aprendizaje	110
5.3.2	Política y mecanismos de desarrollo de infraestructura y recursos para el aprendizaje	110
5.3.3	Servicio de biblioteca.....	111
5.3.3	Talleres y laboratorios disciplinares.....	114
5.3.4	Equipamiento y recursos tecnológicos	118
5.3.5	Mecanismos de prácticas, salidas a terreno o actividades afines.....	119
5.4	Participación y Bienestar Estudiantil	120
5.4.3	Servicios, beneficios y ayuda hacia los estudiantes.....	120
5.4.2	Instancias de participación y organización estudiantil.....	123
5.4.3	Servicios complementarios de apoyo.....	123
5.5	Creación e Investigación formativa por el Cuerpo Docente	125
5.5.1	Política y mecanismos de vínculo docente con agentes académicos externos.....	125
5.5.2	Desarrollo de publicaciones de los docentes para mejorar docencia	127
5.6	Síntesis Analítica Dimensión Condiciones de Operación	128
VI.	DIMENSIÓN RESULTADOS Y CAPACIDAD DE AUTORREGULACIÓN	131
6.1	Efectividad y Resultado del Proceso Educativo	131
6.1.1	Mecanismos y criterios de admisión e ingreso.....	131
6.1.2	Mecanismos de apoyo académico a los estudiantes	132
6.1.3	Resultados y progresión académica.....	135
6.1.4	Evolución de asignaturas críticas.....	137
6.1.5	Retención estudiantil.....	138
6.1.6	Vínculo con titulados y empleadores y análisis de empleabilidad.....	140
6.2	Autorregulación y mejoramiento continuo	141
6.2.1	Políticas y mecanismos de autorregulación	141
6.2.2	Etapas del proceso de Autoevaluación	144
6.3	Síntesis Dimensión Autorregulación y Mejoramiento Continuo	148
VII.	PLAN DE MEJORA.....	150

INDICE DE TABLAS

TABLA 1: COHERENCIA ENTRE MISIÓN UNAB, MISIÓN FACULTAD, MISIÓN CARRERA Y OBJETIVOS CARRERA	27
TABLA 2: RELACIÓN DE PROPÓSITOS DE LA CARRERA CON LA INSTITUCIÓN	28
TABLA 3: PERFIL DEL ESTUDIANTE QUE INGRESA A LA CARRERA.....	31
TABLA 4: EJES PLAN DE DESARROLLO	32
TABLA 5: NORMATIVAS Y REGLAMENTACIONES INSTITUCIONALES QUE RIGEN LA CARRERA	33
TABLA 6: REGLAMENTACIÓN INTERNA DE LA CARRERA	33
TABLA 7: RELACIÓN PERFIL DE EGRESO, MISIÓN FACULTAD Y MISIÓN UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO	42
TABLA 8: RELACIÓN PERFIL DE EGRESO Y DIMENSIONES, HABILIDADES, DESTREZAS Y ACTITUDES ASOCIADAS	42
TABLA 9: RELACIÓN PERFIL DE EGRESO Y OBJETIVOS DE LA CARRERA.....	43
TABLA 10: MECANISMOS EXISTENTES A NIVEL DE FACULTAD /ESCUELA QUE PERMITEN RETROALIMENTAR EL PERFIL DE EGRESO	46
TABLA 11: PROGRESIÓN DEL PERFIL DE EGRESO EN LA MALLA CURRICULAR	53
TABLA 12: ASIGNATURAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA	59
TABLA 13: ASIGNATURAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL SECTORIAL	59
TABLA 14: ASIGNATURAS DE FORMACIÓN BÁSICA Y DISCIPLINAR.....	60
TABLA 15: ASIGNATURAS DE FORMACIÓN BÁSICA DE CARÁCTER TRANSVERSAL	60
TABLA 16: ASIGNATURAS DE INTEGRACIÓN	61
TABLA 17: PORCENTAJE DE ASIGNATURAS Y CRÉDITOS POR ÁREAS DE FORMACIÓN	61
TABLA 18: ACTIVIDADES TEÓRICAS, LABORATORIO Y TALLER O TERRENO DEL PLAN DE ESTUDIO	64
TABLA 19: APROBACIÓN ASIGNATURAS PRÁCTICAS	64
TABLA 20: TASA DE APROBACIÓN ASIGNATURAS HABILIDADES TRANSVERSALES.....	69
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	76
TABLA 24 ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN ACADÉMICA Y COMUNIDADES ESCOLARES	79
TABLA 25 CONVENIOS VIGENTES DE LA CARRERA.....	80
TABLA 26 ESTUDIANTES DE LA CARRERA QUE HAN REALIZADO EL MÁSTER EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN HOTELERA UNIVERSIDAD EUROPEA DE CANARIAS, ESPAÑA.	81
TABLA 27 NÓMINA DE ESTUDIANTES QUE HAN SALIDO A CURSAR ESTUDIOS AL EXTRANJERO	81
TABLA 28 - NÓMINA DE ESTUDIANTES EXTRANJEROS QUE HAN CURSADO ESTUDIOS EN CHILE	82
TABLA 29 REGISTRO DE ESTUDIANTES – ASISTENTES DE LA CARRERA EN EL CONGRESO CONPEHT	83
TABLA 30 ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN ACADÉMICA.....	84
TABLA 31 METODOLOGÍAS DE EVALUACIÓN DE LA VINCULACIÓN CON EL MEDIO	87
TABLA 32 METODOLOGÍAS DE EVALUACIÓN SEGÚN TIPO DE PROGRAMA DE VINCULACIÓN CON EL MEDIO	87
TABLA 33 RESUMEN ANÁLISIS IMPACTO ACTIVIDADES VCM.....	88
TABLA 34 EVALUACIÓN DE LOS ESTUDIANTES SOBRE LA EXPERIENCIA CURRICULAR	89
TABLA 35 EVALUACIÓN DE LOS TITULADOS SOBRE LA EXPERIENCIA CURRICULAR.....	89
TABLA 36 AUTORIDADES FACULTAD.....	95
TABLA 37: CUERPO DIRECTIVO DE LA UNIDAD Y DE LA CARRERA INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA INTERNACIONAL.....	96
TABLA 38 PERSONAL TÉCNICO, ADMINISTRATIVO Y DE APOYO.....	97
TABLA 39: INGRESOS OPERACIONALES (\$MILLONES DE PESOS)	100
TABLA 40 CUERPO ACADÉMICO DE LA CARRERA SEGÚN NIVEL DE FORMACIÓN PERIODOS 2017-2021	101
TABLA 41: PERCEPCIÓN DEL ESTUDIANTES SOBRE CUERPO ACADÉMICO 2021	101
TABLA 42: PERCEPCIÓN DE TITULADOS SOBRE CUERPO ACADÉMICO	102
TABLA 43: JERARQUÍA DOCENTES CARRERA PERÍODO 2022	103
TABLA 44: NÚMERO DE DOCENTES DE LA CARRERA SEGÚN TIPO DE JORNADA.....	104
TABLA 45: ACADÉMICOS DE LA CARRERA SEGÚN TIPO DE CONTRATO SEDE SANTIAGO	105
TABLA 46: CURSOS DE PERFECCIONAMIENTO DOCENTE DICTADOS POR LA DIDD	107
TABLA 47: RESULTADOS GENERALES EVALUACIÓN DOCENTE	109
TABLA 48: NÚMERO DE TÍTULOS, EJEMPLARES Y PORCENTAJE DE BIBLIOGRAFÍA BÁSICA DESDE AÑO 2016 A 2022	113
TABLA 49: TALLER Y LABORATORIO DE LA CARRERA	114
TABLA 50: OTRAS INSTALACIONES DE LA CARRERA	116
TABLA 51: PARTICIPACIÓN DE ESTUDIANTES DE LA CARRERA EN PROGRAMAS CIADE.....	121

TABLA 52: BECAS INTERNAS UNAB	122
TABLA 53: NÚMERO DE ALUMNOS BENEFICIARIOS DE LA CARRERA Y MONTO SEGÚN TIPO DE BENEFICIO UNAB.....	122
TABLA 54: NÚMERO DE ALUMNOS BENEFICIARIOS DE LA CARRERA Y MONTOS DEL BENEFICIO, BECAS MINEDUC	122
TABLA 55: NÚMERO DE ALUMNOS DE LA CARRERA CON CAE	123
TABLA 56: INVESTIGACIONES PRESENTADAS EN CONGRESO CONPEHT	126
TABLA 57: INVESTIGACIONES PRESENTADAS EN CONGRESO DE SOCIETUR	127
TABLA 58: MATERIAL EDUCATIVO GENERADO POR DOCENTES QUE IMPARTEN DOCENCIA EN LA CARRERA	127
TABLA 59: MATRÍCULA NUEVA DE PRIMER AÑO.....	131
TABLA 60 CARACTERIZACIÓN DE ESTUDIANTES – PUNTAJES DE INGRESO A LA CARRERA POR AÑO.....	132
TABLA 61 PONDERACIONES ACTUALES PARA POSTULACIÓN CARRERA.....	132
TABLA 62 ESTUDIANTES ELIMINADOS ACADÉMICAMENTE AÑOS 2017-2021	136
TABLA 63 CAUSAS DE RETIRO NO ACADÉMICOS PERIODO AÑOS 2017-2021.	136
TABLA 64: % DE APROBACIÓN PROMEDIO ASIGNATURA CRÍTICA	137
TABLA 65 PARTICIPACIÓN DE ESTUDIANTES DE LA CARRERA EN TUTORÍAS Y MENTORÍAS CIADE	137
TABLA 66: TASA DE RETENCIÓN AL PRIMER AÑO DE LA CARRERA	138
TABLA 67: TASA DE RETENCIÓN TOTAL DE LA CARRERA.....	138
TABLA 68: TASA DE EGRESO POR COHORTE DE LA CARRERA	138
TABLA 69: TASA DE TITULACIÓN POR COHORTE DE LA CARRERA	139
TABLA 70: TASA DE TITULACIÓN OPORTUNA POR COHORTE DE LA CARRERA	139
TABLA 71: TIEMPO REAL DE TITULACIÓN EXPRESADO EN SEMESTRES, POR COHORTE.....	139
TABLA 72: PORCENTAJE DE APROBACIÓN DE ASIGNATURAS INTEGRADORAS.....	140
TABLA 73: VINCULO CON TITULADOS DE LA CARRERA	140
TABLA 74- VINCULO CON EMPLEADORES 2021 – ESCUELA DE TURISMO Y HOTELERÍA	141
TABLA 75: MECANISMOS E INDICADORES DE AUTORREGULACIÓN	143
TABLA 76: COMITÉ AUTOEVALUACIÓN.....	144
TABLA 77 RESPONSABILIDAD PROCESO AUTOEVALUACIÓN	144
TABLA 78 ENCUESTADOS DE LA CARRERA EN PROCESO AUTOEVALUACIÓN 2020-2021	146

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 : CONOCIMIENTO CAMPO OCUPACIONAL ESTUDIANTES	31
GRÁFICO 2 : VALIDACIÓN CAMPO OCUPACIONAL TITULADOS	31
GRÁFICO 3: RECIBE EL PROGRAMA DE ESTUDIOS QUE SE OFRECE EN LOS MEDIOS.....	36
GRÁFICO 5: DIFUSIÓN PERFIL DE EGRESO A ESTUDIANTES	46
GRÁFICO 4: CONSISTENCIA PERFIL DE EGRESO DECLARADO.....	46
GRÁFICO 6: LAS ASIGNATURAS MUESTRAN UNA SECUENCIA COORDINADA.	62
GRÁFICO 7: OPINIÓN ACTIVIDADES PRÁCTICAS	66
GRÁFICO 8: VALIDACIÓN INTEGRACIÓN TEÓRICO-PRÁCTICO	66
GRÁFICO 9 : LA CARRERA PROMUEVE LA VINCULACIÓN CON EL MEDIO	89
GRÁFICO 10: LA INSTITUCIÓN PROMUEVE LA VINCULACIÓN CON EL MEDIO	89
GRÁFICO 12 : ACCESO A MATERIAL EN BIBLIOTECA	114
GRÁFICO 11: LA BIBLIOTECA DISPONIA DE MATERIAL ACTUALIZADA	114
GRÁFICO 13: CALIDAD DE LOS ESPACIOS DE ESTUDIO	117
GRÁFICO 14 LAS PLATAFORMAS DIGITALES FUERON ÚTILES	119
GRÁFICO 15 USO DE PLATAFORMAS	119
GRÁFICO 16: CONOCIMIENTO APOYO CONECTIVIDAD	124
GRÁFICO 17: HE TENIDO RESPUESTA DE LOS SERVICIOS DED APOYO ESTUDIANTIL.....	134
GRÁFICO 18: LA CARRERA OFRECE ESTRATEGIAS DE APOYO.....	135

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: EJES ESTRATÉGICOS PLAN ESTRATÉGICO UNAB	9
FIGURA 2: INDICADORES PLAN OPERATIVO 2018-2022	11
FIGURA 3: MODELO EDUCATIVO UNAB	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: DIRECCIÓN GENERAL.....	22
FIGURA 9: DIFUSIÓN REGLAMENTACIÓN.....	35
FIGURA 10: INICIO INTRANET.....	37
FIGURA 11: SITIO WEB ADMISIÓN	39
FIGURA 12: PROCESO INNOVACIÓN CURRICULAR	48
FIGURA 13: PLAN DE ESTUDIOS D.U.Nº 1607/2010.....	50
FIGURA 14: MALLA CURRICULAR VIGENTE.....	58
FIGURA 17: PLAN DE ESTUDIOS MÁSTER CANARIAS.....	72
FIGURA 18: MODELO INSTITUCIONAL VINCULACIÓN CON EL MEDIO	73
FIGURA 19: ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL	92
FIGURA 20 ORGANIGRAMA DE LA FACULTAD	94
FIGURA 22: EJEMPLO PLATAFORMA POWER BI.....	108
FIGURA 23 MODELO CENTRO INTEGRAL DE ACOMPAÑAMIENTO Y DESARROLLO AL ESTUDIANTE (CIADE)	133
FIGURA 21 COMPONENTES DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD, SAIC-UNAB	142
FIGURA 22 MECANISMOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	142
FIGURA 26: VISUALIZACIÓN SOFTWARES ENCUESTAJE	146
FIGURA 24: ETAPAS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN	147

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 Timer 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 Shanghái 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.

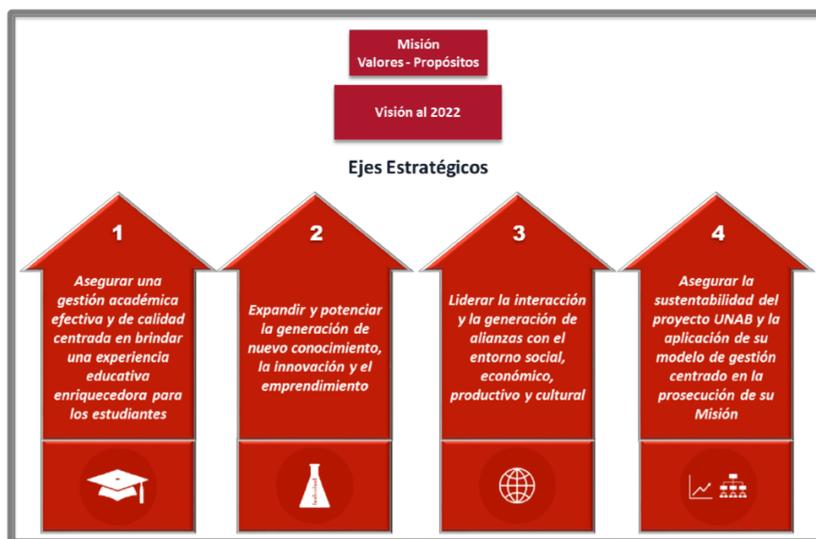
- Facilitar una experiencia educativa que, mediante diversas modalidades, fomente la inserción internacional, el respeto por la diversidad cultural, y una actitud de innovación y emprendimiento.
- Afianzar el Modelo Educativo que busca centrar plenamente el accionar docente en la efectividad del aprendizaje 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 los valores institucionales en los procesos de planificación operativos, de manera que, a partir de lineamientos globales de la alta dirección, estos 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

- a. **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 Plan Operativo 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
Optimizar el desempeño del cuerpo académico	% Recomendaciones de docentes	%	81,9	82	83	85	87	88
	% 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

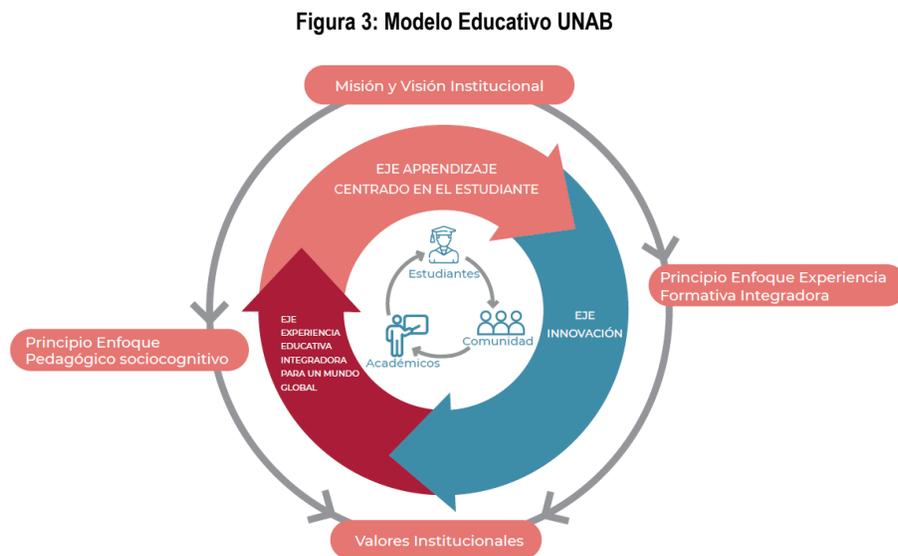
En las últimas décadas, la Universidad Andrés Bello (UNAB) ha sido destacada a nivel nacional e internacional como una institución universitaria de alta calidad, que cuenta con una gestión educativa acorde a los más altos estándares y conectada con la realidad social del país, lo que ha significado que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



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 Hotelería. 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 Estratégico (PDE) de la Facultad 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 Administración Hotelera Internacional se encuentra adscrita a la Escuela de Turismo y Hotelería 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 administración y operación de empresas hoteleras, gastronómicas y de la industria de la hospitalidad, con vastos conocimientos en el ámbito de la administración y operación de empresas. El Plan de estudios conduce al Título profesional de Ingeniero en Administración Hotelera Internacional y al grado académico de Licenciatura en Gestión de Empresas Hoteleras, de acuerdo con el D.U. N°2629/2019

La carrera inicia sus actividades en el año 2010, en el Campus Casona de las Condes de la Sede Santiago de la UNAB, en jornada diurna, con una matrícula inicial de 21 estudiantes. En el año 2022, cuenta con 203 estudiantes y 245 titulados hasta la fecha.

El proyecto educativo surge de un convenio de cooperación académica entre la Universidad Andrés Bello y Glion Institute of Higher Education, institución suiza de educación superior en las áreas hoteleras, la industria de la hospitalidad y la administración de empresas, donde es reconocida como una de las escuelas de hotelería con mayor prestigio en el mundo.

Producto de este convenio, la Carrera estuvo afiliada a la Escuela Hotelera de Glion, lo que significó una estrecha relación académica y pedagógica, que se canaliza a través de una importante asistencia técnica y apoyo en el diseño de la malla curricular, los planes de estudio y contenidos de las diferentes asignaturas, así como también, en la colaboración y utilización de herramientas pedagógicas y metodológicas de esta importante entidad educacional, que considera la capacitación de profesionales y académicos de la unidad, realizada principalmente en Suiza. Este convenio finalizó en el año 2019, debido que la Escuela Hotelera de Glion se retiró de la red Laureate. Cabe destacar que la carrera ha mantenido el modelo educacional de esta importante institución suiza.

Se debe señalar que la Escuela de Turismo y Hotelería cuenta con dos carreras, Ingeniería en Administración Hotelera Internacional e Ingeniería en Turismo y Hotelería, por lo cual, muchas de las actividades de la gestión académica y administrativa se realizan en forma integrada por el mismo equipo de gestión y comité académico, y en forma conjunta, las actividades de extensión, vinculación con el medio, investigación e internacionalización.

Es importante destacar, que motivado por la pandemia del Covid-19, las clases de todas las asignaturas del plan de estudio se desarrollaron los años 2020 y 2021 en modalidad virtual mediante la plataforma Blackboard, que es un completo y eficiente sistema de educación a distancia implementado por la universidad para estos efectos con excelente resultados, por lo cual, se mantuvo la progresión y cumplimiento completo de los planes de estudios y los contenidos de las diferentes asignaturas, salvo las clases prácticas de gastronomía, que fueron recuperadas en el segundo semestre del año 2021, combinando la

plataforma Blackboard con el sistema Hyflex, que permite la enseñanza híbrida en forma simultánea.

Adicionalmente, cabe destacar que a partir del año 2009, mediante el D.U. N° 1392/2008 (Anexo 08) se establece un programa especial de continuidad de estudios con la Escuela de Ingeniería Comercial de la Universidad, que permite a los estudiantes titulados de la carrera de Ingeniería en Administración Hotelera Internacional especializarse en el área de Administración o Economía obteniendo el título profesional de Ingeniero Comercial, en alguna de las menciones que otorga esa Escuela, mediante un programa que consta de un semestre de nivelación, ingresando posteriormente al último año de la Carrera de Ingeniería Comercial. También los titulados de esta carrera cuentan con facilidades especiales para continuar estudios de postgrado en los diversos programas de la misma Facultad de Economía y Negocios.

A continuación, se expondrán las principales actividades de vinculación con el medio, extensión, investigación e internacionalización, que son actividades que son realizados en conjunto por la Carrera de Ingeniería en Administración Hotelera Internacional y la Carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería.

Los principales hitos de esta Carrera son:

- i. Inicio de las actividades de la Carrera de Ingeniería en Administración Hotelera Internacional con 19 alumnos, con una malla curricular innovadora, orientada principalmente a la administración y operación de empresas hoteleras, gastronómicas y de la industria de la hospitalidad (2010).
- ii. Inicio del proceso de Internacionalización con los primeros convenios de doble titulación en universidades extranjeras (Escuela de Administración Hotelera Internacional de Blue Mountain de Australia, y Escuela Hotelera de Glion, Suiza (2010).
- iii. Primera innovación de la Malla Curricular (2011).
- iv. Creación del Centro de Investigación Económica del Turismo, que está relacionada con las 2 carreras de la Escuela de Turismo y Hotelería (2012).
- v. Definición del Plan Estratégico de la Carrera, basado en el Mapa Estratégico desarrollado por la Facultad de Economía y Negocios y en el Modelo Educativo UNAB (2012).
- vi. Incorporación de la Carrera al Decreto de Continuidad de Estudios a Ingeniería Comercial para estudiantes titulados de las distintas carreras de la Facultad de Economía y Negocios (2013).
- vii. Segunda innovación de la Malla Curricular (2013).
- viii. Nuevo Plan Estratégico de la Carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería (2013-2017).
- ix. Consolidación del proceso de internacionalización con varios convenios de intercambio, diplomados, doble titulaciones y posgrados en universidades extranjeras (2014).
- x. Autoevaluación Interna de la Carrera para el proceso de acreditación nacional (2016)
- xi. Autoevaluación Interna de la Carrera (2017) cuyo resultado fue quedar acreditado por cuatro años hasta el año 2021
- xii. Proceso de Acreditación de la Carrera (2017)
- xiii. Proceso de Innovación Curricular de la Carrera (2018)
- xiv. Reemplazo de clases presenciales por clases virtuales debido a los efectos de la pandemia del Covid-19 mediante la plataforma Blackboard (2020)
- xv. Realización de clases híbridas, mediante la combinación de las plataformas Blackboard y HyFlex (2021)
- xvi. 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

Objetivos educacionales de la Carrera

Los objetivos declarados en el decreto (Anexo 08), que se manifiestan en su perfil de egreso, documentos elaborados en pleno acuerdo con la declaración de Principios de la Universidad y los planes de desarrollo de la Facultad de Economía y Negocios, están basados en formar un profesional Ingeniero en Administración Hotelera Internacional con una sólida formación en la creación, gestión y dirección estratégica de empresas hoteleras, gastronómicas y de la industria de la hospitalidad.

Por lo tanto, los objetivos educacionales de la carrera de Ingeniería en Administración Hotelera Internacional son:

- Formar profesionales con habilidades y competencias orientadas a la creación, gestión y operación de empresas hotelera, gastronómica y de la industria de la hospitalidad y a la calidad y excelencia del servicio;
- Preparar profesionales capaces de adaptarse a los cambios continuos del medio laboral, la economía y la sociedad;
- Estimular y potenciar el uso de nuevas tecnologías asociadas a las prestaciones de servicios turísticos;
- Fomentar en los estudiantes el aprendizaje del idioma inglés, aplicándolo para desenvolverse en el ámbito laboral y en la internacionalización de su carrera.

1.1. Ejes Plan de Desarrollo Estratégico de la Carrera (PDC)

El Plan de Desarrollo de Carrera (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.

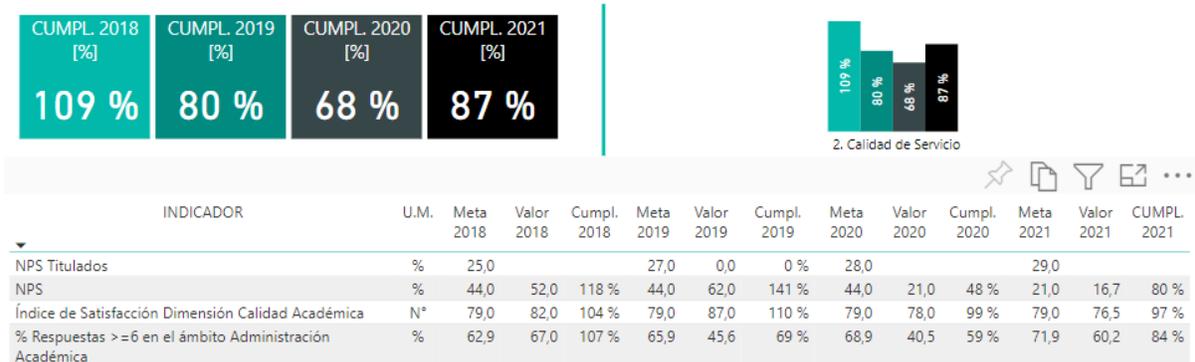
A continuación, se presentan las cinco dimensiones, o ámbitos de gestión hasta el 2021 del plan, el cual destacan por los positivos resultados. El cual se destaca un alto porcentaje de tasa de retención al primer año y durante la carrera, junto a indicadores como la tasa de egreso y de titulación oportuna. 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



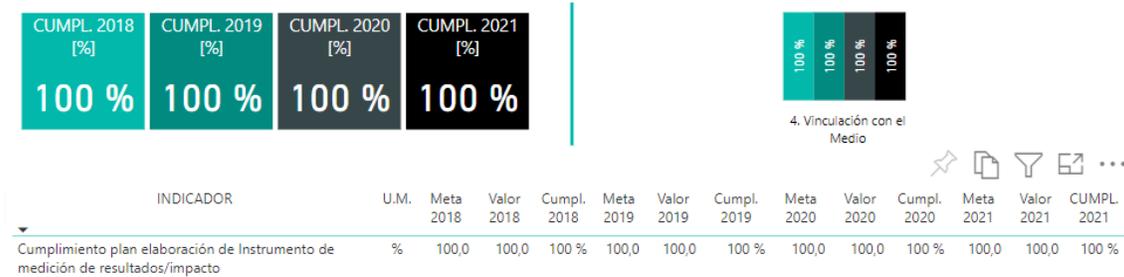
Fuente: Reportes y sistemas para la gestión de directores de la UNAB/ Dirección General de Planificación y Análisis Institucional

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: El tamaño de la participación de los empleadores es muy reducido

Acciones políticas / estratégicas	<p>El Manual de Diseño Curricular, que operacionaliza el Modelo Educativo, establece como referente para los procesos de rediseño de carreras y Programas la retroalimentación de los egresados y empleadores para validar tanto el perfil de egreso como la Estructura Curricular de las carreras.</p> <p>Los procesos de aseguramiento de la calidad y autoevaluación contemplan la consulta a los egresados y empleadores, en cada uno de los niveles de formación.</p>
Acciones operativas	<p>Se constituyó un Consejo de Empleadores con reuniones regulares donde se analiza la pertinencia del perfil de egreso de la carrera y la evolución que se aprecia en las necesidades de las empresas hoteleras. A su vez, la carrera cuenta con un profesor coordinador de Prácticas Profesionales y de Extensión, quién realiza visitas periódicas y permanentes a empresas para mantener una vinculación con los empleadores y para identificar espacios para la realización de prácticas. Esta forma de vinculación es más eficiente que convenios con empresas hoteleras que muchas veces no se cumplen.</p> <p>El coordinador de prácticas identifica y asigna lugares de practica entre los alumnos, supervisa estas prácticas y realiza las respectivas evaluaciones. En cada una de las etapas indicadas, está en permanente contacto con empleadores</p>

	<p>Para tener una idea, anualmente el Coordinador de Practicas y Extensión coordina alrededor de 90 prácticas, puesto que en esta carrera se realizan, de acuerdo con la malla curricular, dos períodos de practica en el cuarto y octavo semestre.</p> <p>Además, se invita regularmente a empleadores a nuestro restaurante didáctico (presencialidad), que permite durante el almuerzo y posteriormente en reuniones conversar e intercambiar ideas con empleadores.</p> <p>Adicionalmente se participa en instancias con empleadores tales como Transforma Turismo, que es el Consejo Publico-Privado de Asesoramiento a la Subsecretaría de Turismo. El director de escuela, Daniel Meyer, es miembro del Comité Ejecutivo de este consejo. También se participa en la Mesa de Capital Humano, que depende de la Subsecretaría de Turismo, en donde se analizan, en conjunto con especialistas de ese organismo público y empleadores, los nuevos requerimientos de capital humano derivado de los dinámicos cambios que se registran en la industria turística y hotelera, etc.</p>																																																								
<p>Resultados y evidencias</p>	<p>Esta es una debilidad completamente superada. En la siguiente tabla se evidencia la participación de empleadores en diferentes actividades de la carrera.</p> <table border="1" data-bbox="516 657 1412 1600"> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Año</th> <th>Tipo de programa de Empleadores, Egresados, Estudiantes</th> <th>N Empleadores/ empresas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FORO DIA MUNDIAL DEL TURISMO</td> <td>2018</td> <td>PUBLICO - PRIVADO - Instituciones públicas-empresas - estudiantes - egresados</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Webinar "La Gestión en los Emprendimientos"</td> <td>2019</td> <td>DESARROLLO PROFESIONAL > Programa de Diálogo y Fomento del conocimiento:: (Congresos, Seminarios, Charlas, Workshops, Ferias, Conferencias, Conversatorios, etc.)</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>La Era del Turismo Digital</td> <td>2019</td> <td>PÚBLICO Y PRIVADO > Institutos y Centros Especializados UNAB (CTL UNAB, CIS UNAB, ISP AB, CETUR UNAB, etc.)</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Seminario de Turismo Digital</td> <td>2019</td> <td>PÚBLICO Y PRIVADO > Institutos y Centros Especializados UNAB (CTL UNAB, CIS UNAB, ISP AB, CETUR UNAB, etc.)</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Charla Sub Secretaria de Turismo. Chile</td> <td>2019</td> <td>PUBLICO - PRIVADO - Instituciones públicas-empresas - estudiantes - egresados</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Celebración día mundial del turismo</td> <td>2019</td> <td>PUBLICO - PRIVADO - Instituciones públicas-empresas - estudiantes - egresados</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Charla sistema operativos hoteleros</td> <td>2019</td> <td>PRIVADO - Hoteles Petra - Egresados - Estudiantes</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Consejo empleadores Restaurant didáctico sede Santiago</td> <td>2019</td> <td>DESARROLLO PROFESIONAL PRIVADOS - GRUPO TANICA - HOLDING HUILO.HUILO - NOI HOTELS - VIÑA CONCHA Y TORO - HOLDING MARRIOTT</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Live Instagram: Estrategias de reactivación y transformación digital del turismo</td> <td>2020</td> <td>PÚBLICO Y PRIVADO > Institutos y Centros Especializados UNAB (CTL UNAB, CIS UNAB, ISP AB, CETUR UNAB, etc.)</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Capacitación CETUR UNAB</td> <td>2020</td> <td>PÚBLICO Y PRIVADO > Institutos y Centros Especializados UNAB (CTL UNAB, CIS UNAB, ISP AB, CETUR UNAB, etc.)</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Ruta de Trabajo Turismo Mesa técnica Turismo Viña del Mar</td> <td>2020</td> <td>PÚBLICO Y PRIVADO > Programas de Innovación y Transferencia Tecnológica UNAB</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Consejo de Empleadores</td> <td>2020</td> <td>DESARROLLO PROFESIONAL > Programa de Vinculación con Egresados y Empleadores</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Consejo de Empleadores</td> <td>2021</td> <td>DESARROLLO PROFESIONAL > Programa de Vinculación con Empleadores</td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table>	Actividad	Año	Tipo de programa de Empleadores, Egresados, Estudiantes	N Empleadores/ empresas	FORO DIA MUNDIAL DEL TURISMO	2018	PUBLICO - PRIVADO - Instituciones públicas-empresas - estudiantes - egresados	1	Webinar "La Gestión en los Emprendimientos"	2019	DESARROLLO PROFESIONAL > Programa de Diálogo y Fomento del conocimiento:: (Congresos, Seminarios, Charlas, Workshops, Ferias, Conferencias, Conversatorios, etc.)	0	La Era del Turismo Digital	2019	PÚBLICO Y PRIVADO > Institutos y Centros Especializados UNAB (CTL UNAB, CIS UNAB, ISP AB, CETUR UNAB, etc.)	6	Seminario de Turismo Digital	2019	PÚBLICO Y PRIVADO > Institutos y Centros Especializados UNAB (CTL UNAB, CIS UNAB, ISP AB, CETUR UNAB, etc.)	5	Charla Sub Secretaria de Turismo. Chile	2019	PUBLICO - PRIVADO - Instituciones públicas-empresas - estudiantes - egresados	5	Celebración día mundial del turismo	2019	PUBLICO - PRIVADO - Instituciones públicas-empresas - estudiantes - egresados	6	Charla sistema operativos hoteleros	2019	PRIVADO - Hoteles Petra - Egresados - Estudiantes	2	Consejo empleadores Restaurant didáctico sede Santiago	2019	DESARROLLO PROFESIONAL PRIVADOS - GRUPO TANICA - HOLDING HUILO.HUILO - NOI HOTELS - VIÑA CONCHA Y TORO - HOLDING MARRIOTT	5	Live Instagram: Estrategias de reactivación y transformación digital del turismo	2020	PÚBLICO Y PRIVADO > Institutos y Centros Especializados UNAB (CTL UNAB, CIS UNAB, ISP AB, CETUR UNAB, etc.)	6	Capacitación CETUR UNAB	2020	PÚBLICO Y PRIVADO > Institutos y Centros Especializados UNAB (CTL UNAB, CIS UNAB, ISP AB, CETUR UNAB, etc.)	1	Ruta de Trabajo Turismo Mesa técnica Turismo Viña del Mar	2020	PÚBLICO Y PRIVADO > Programas de Innovación y Transferencia Tecnológica UNAB	1	Consejo de Empleadores	2020	DESARROLLO PROFESIONAL > Programa de Vinculación con Egresados y Empleadores	10	Consejo de Empleadores	2021	DESARROLLO PROFESIONAL > Programa de Vinculación con Empleadores	7
Actividad	Año	Tipo de programa de Empleadores, Egresados, Estudiantes	N Empleadores/ empresas																																																						
FORO DIA MUNDIAL DEL TURISMO	2018	PUBLICO - PRIVADO - Instituciones públicas-empresas - estudiantes - egresados	1																																																						
Webinar "La Gestión en los Emprendimientos"	2019	DESARROLLO PROFESIONAL > Programa de Diálogo y Fomento del conocimiento:: (Congresos, Seminarios, Charlas, Workshops, Ferias, Conferencias, Conversatorios, etc.)	0																																																						
La Era del Turismo Digital	2019	PÚBLICO Y PRIVADO > Institutos y Centros Especializados UNAB (CTL UNAB, CIS UNAB, ISP AB, CETUR UNAB, etc.)	6																																																						
Seminario de Turismo Digital	2019	PÚBLICO Y PRIVADO > Institutos y Centros Especializados UNAB (CTL UNAB, CIS UNAB, ISP AB, CETUR UNAB, etc.)	5																																																						
Charla Sub Secretaria de Turismo. Chile	2019	PUBLICO - PRIVADO - Instituciones públicas-empresas - estudiantes - egresados	5																																																						
Celebración día mundial del turismo	2019	PUBLICO - PRIVADO - Instituciones públicas-empresas - estudiantes - egresados	6																																																						
Charla sistema operativos hoteleros	2019	PRIVADO - Hoteles Petra - Egresados - Estudiantes	2																																																						
Consejo empleadores Restaurant didáctico sede Santiago	2019	DESARROLLO PROFESIONAL PRIVADOS - GRUPO TANICA - HOLDING HUILO.HUILO - NOI HOTELS - VIÑA CONCHA Y TORO - HOLDING MARRIOTT	5																																																						
Live Instagram: Estrategias de reactivación y transformación digital del turismo	2020	PÚBLICO Y PRIVADO > Institutos y Centros Especializados UNAB (CTL UNAB, CIS UNAB, ISP AB, CETUR UNAB, etc.)	6																																																						
Capacitación CETUR UNAB	2020	PÚBLICO Y PRIVADO > Institutos y Centros Especializados UNAB (CTL UNAB, CIS UNAB, ISP AB, CETUR UNAB, etc.)	1																																																						
Ruta de Trabajo Turismo Mesa técnica Turismo Viña del Mar	2020	PÚBLICO Y PRIVADO > Programas de Innovación y Transferencia Tecnológica UNAB	1																																																						
Consejo de Empleadores	2020	DESARROLLO PROFESIONAL > Programa de Vinculación con Egresados y Empleadores	10																																																						
Consejo de Empleadores	2021	DESARROLLO PROFESIONAL > Programa de Vinculación con Empleadores	7																																																						

Observación 2: Los mecanismos de seguimiento y vinculación con egresados son insuficientes.

Acciones políticas / estratégicas	<p>Las autoridades superiores de la Universidad han establecido que las Direcciones de Escuela y Direcciones de Carrera, son las primeras responsables de mantener un vínculo sistemático con los egresados de esas instancias.</p> <p>Las autoridades superiores han redefinido el rol y la función de Alumni al establecer su dependencia bajo la Dirección General de Vinculación con el Medio, constituyéndose en un ente facilitador y catalizador de la relación entre los egresados y las unidades académicas.</p> <p>El Manual de Diseño Curricular, que operacionaliza el Modelo Educativo, establece como referente para los procesos de rediseño de carreras y Programas la retroalimentación de los egresados y empleadores para validar tanto el perfil de egreso como la Estructura Curricular de las carreras.</p> <p>Los procesos de aseguramiento de la calidad y autoevaluación contemplan la consulta a los egresados y empleadores, en cada uno de los niveles de formación.</p>
Acciones operativas	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>La segunda, que realiza directamente la carrera en base a diversas actividades. Hay una base de datos de egresados con los antecedentes históricos de ellos, 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. Adicionalmente se les invita regularmente a las charlas y seminarios que se realizan a los alumnos de la carrera, y se les invita regularmente a los almuerzos de nuestro restaurante didáctico para evaluar la experiencia de los egresados en sus diferentes trabajos. Estas actividades las realiza el Coordinador de Practicas y Extensión.</p> <p>A su vez, como se ha descrito anteriormente, la carrera cuenta con un profesor coordinador de Prácticas Profesionales y de Extensión, quién realiza visitas periódicas y permanentes a empresas para mantener una vinculación con los empleadores y para identificar espacios para la realización de prácticas. En estas visitas, se reúne con los egresados que trabajan en esas empresas para verificar in situ la integración del egresado en la empresa y el tipo de trabajo que realiza y su resultado práctico. Esta forma de vinculación con los egresados es muy proactiva y más eficiente.</p> <p>Adicionalmente, el director de escuela es miembro de la Red de Instituciones de Educación Superior en Turismo de Chile (RIEST), que, entre otros temas, a través de la Comisión de Profesionalización, analiza y evalúa el resultado que tiene los egresados de estas instituciones en empresas del sector, identificando las falencias que se observan y diseñando soluciones generales, que son operacionalizadas por cada institución, de acuerdo con el perfil de egreso que tiene.</p> <p>El director de escuela también participa en el comité ejecutivo de Transforma Turismo, que es el Consejo Publico-Privado de Asesoramiento a la Subsecretaría de Turismo, donde se analizan las políticas de formación y capacitación de capital humano. También participa en la Mesa de Capital Humano, que depende de la Subsecretaría de Turismo, en donde se</p>

	<p>analizan, en conjunto con especialistas de ese y otros organismos públicos y empleadores, los nuevos requerimientos de capital humano derivado de los dinámicos cambios que se registran en la industria turística y hotelera, etc.</p>																																								
Resultados y evidencias	<p>Esta es una debilidad superada, debido al establecimiento por parte de la carrera mecanismos de seguimiento y vinculación con egresados a través de una serie de actividades, de las que se puede mencionar las siguiente tabla:</p> <p>Tabla de participación de egresados en diferentes actividades de la carrera.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Año</th> <th>Tipo de programa de Empleadores, Egresados, Estudiantes</th> <th>N Egresados</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Foro día mundial del turismo</td> <td>2018</td> <td>PUBLICO - PRIVADO - Instituciones públicas- empresas - estudiantes - egresados</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Webinar “La Gestión en los Emprendimientos”</td> <td>2019</td> <td>DESARROLLO PROFESIONAL > Programa de Diálogo y Fomento del conocimiento: (Congresos, Seminarios, Charlas, Workshops, Ferias, Conferencias, Conversatorios, etc.)</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>La Era del Turismo Digital</td> <td>2019</td> <td>PUBLICO Y PRIVADO > Institutos y Centros Especializados UNAB (CTL UNAB, CIS UNAB, ISP AB, CETUR UNAB, etc.)</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Charla Sub Secretaria de Turismo. Chile</td> <td>2019</td> <td>PUBLICO - PRIVADO - Instituciones públicas- empresas - estudiantes - egresados</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Celebración día mundial del turismo</td> <td>2019</td> <td>PUBLICO - PRIVADO - Instituciones públicas- empresas - estudiantes - egresados</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>charla sistema operativos hoteleros</td> <td>2019</td> <td>PRIVADO - Hoteles Petra - Egresados - Estudiantes</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Consejos egresados</td> <td>2019</td> <td>DESARROLLO PROFESIONAL > Programa de Vinculación con Egresados y Empleadores</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>Consejo de Egresados</td> <td>2020</td> <td>DESARROLLO PROFESIONAL > Programa de Vinculación con Egresados y Empleadores</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Consejo Egresados</td> <td>2021</td> <td>DESARROLLO PROFESIONAL > Programa de Vinculación Egresados</td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Comité autoevaluación</p>	Actividad	Año	Tipo de programa de Empleadores, Egresados, Estudiantes	N Egresados	Foro día mundial del turismo	2018	PUBLICO - PRIVADO - Instituciones públicas- empresas - estudiantes - egresados	3	Webinar “La Gestión en los Emprendimientos”	2019	DESARROLLO PROFESIONAL > Programa de Diálogo y Fomento del conocimiento: (Congresos, Seminarios, Charlas, Workshops, Ferias, Conferencias, Conversatorios, etc.)	2	La Era del Turismo Digital	2019	PUBLICO Y PRIVADO > Institutos y Centros Especializados UNAB (CTL UNAB, CIS UNAB, ISP AB, CETUR UNAB, etc.)	5	Charla Sub Secretaria de Turismo. Chile	2019	PUBLICO - PRIVADO - Instituciones públicas- empresas - estudiantes - egresados	10	Celebración día mundial del turismo	2019	PUBLICO - PRIVADO - Instituciones públicas- empresas - estudiantes - egresados	4	charla sistema operativos hoteleros	2019	PRIVADO - Hoteles Petra - Egresados - Estudiantes	1	Consejos egresados	2019	DESARROLLO PROFESIONAL > Programa de Vinculación con Egresados y Empleadores	19	Consejo de Egresados	2020	DESARROLLO PROFESIONAL > Programa de Vinculación con Egresados y Empleadores	10	Consejo Egresados	2021	DESARROLLO PROFESIONAL > Programa de Vinculación Egresados	7
Actividad	Año	Tipo de programa de Empleadores, Egresados, Estudiantes	N Egresados																																						
Foro día mundial del turismo	2018	PUBLICO - PRIVADO - Instituciones públicas- empresas - estudiantes - egresados	3																																						
Webinar “La Gestión en los Emprendimientos”	2019	DESARROLLO PROFESIONAL > Programa de Diálogo y Fomento del conocimiento: (Congresos, Seminarios, Charlas, Workshops, Ferias, Conferencias, Conversatorios, etc.)	2																																						
La Era del Turismo Digital	2019	PUBLICO Y PRIVADO > Institutos y Centros Especializados UNAB (CTL UNAB, CIS UNAB, ISP AB, CETUR UNAB, etc.)	5																																						
Charla Sub Secretaria de Turismo. Chile	2019	PUBLICO - PRIVADO - Instituciones públicas- empresas - estudiantes - egresados	10																																						
Celebración día mundial del turismo	2019	PUBLICO - PRIVADO - Instituciones públicas- empresas - estudiantes - egresados	4																																						
charla sistema operativos hoteleros	2019	PRIVADO - Hoteles Petra - Egresados - Estudiantes	1																																						
Consejos egresados	2019	DESARROLLO PROFESIONAL > Programa de Vinculación con Egresados y Empleadores	19																																						
Consejo de Egresados	2020	DESARROLLO PROFESIONAL > Programa de Vinculación con Egresados y Empleadores	10																																						
Consejo Egresados	2021	DESARROLLO PROFESIONAL > Programa de Vinculación Egresados	7																																						

Observación 3: La información que se presenta a través de la web institucional (portal www.unab.cl), no siempre se encuentra actualizada.

Acciones políticas / estratégicas	<p>La página web de la universidad ha evolucionado de manera importante en estos últimos años, mejorando sus contenidos, facilidad de navegar en ella y su imagen.</p> <p>La Universidad pone a disposición de los estudiantes los principales reglamentos en su página Web, con el fin que la comunidad pueda acceder, en forma abierta y transparente al conocimiento de las políticas institucionales vigentes. Entre las normativas, se cuentan con el Reglamento de Alumnos de Pregrado, el cual contempla los lineamientos de titulación (Art. 81° a 82°).</p>
Acciones operativas	<p>Desde la fecha del comentario de la comisión de acreditación, la presentación y contenidos de la web institucional se ha modernizado y actualizado varias veces, gestión que realiza la unidad de páginas web de la universidad. Últimamente se ha revisado y corregido la malla</p>

	curricular y los antecedentes que se publican.
Resultados y evidencias	<p>Esta es una debilidad superada. Corresponde a un comentario de la comisión de acreditación de principios del año 2017</p> <p>Evidencias:</p> <p>https://www.unab.cl/admision/carreras/ingenieria-administracion-hoteleria-internacional/</p>  <p>¿Por qué estudiar Ingeniería en Administración Hotelera Internacional en la UNAB?</p> <ul style="list-style-type: none"> Se prepara a los alumnos en la administración de empresas y la operación de servicios en la gestión de hoteles y restaurantes, con una fuerte orientación hacia la calidad de los servicios y a la satisfacción de los requerimientos del consumidor. Malla curricular con importantes contenidos de informática y digitalización aplicada a la hotelería (6 asignaturas) e inglés técnico especializado (7 semestres, 8 horas semanales). 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 periodo de un año y medio. 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 Narriño y el IMF Business School (España). 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: 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 orientan 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 hotelería, gastronomía y de la hospitalidad, 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, tal como se muestra en la siguiente tabla:

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

OBJETIVOS CARRERA	Misión de la Carrera	Misión Facultad	Misión Unab
<ul style="list-style-type: none"> Formar profesionales con habilidades y competencias orientadas a la creación, gestión y operación de empresas hotelera, gastronómica y de la industria de la hospitalidad y a la calidad y excelencia del servicio; Estimular y potenciar el uso de nuevas tecnologías asociadas a las prestaciones de servicios turísticos; 	<p>Contribuir en la formación de profesionales capacitados para desempeñarse en las áreas de la hotelería, gastronomía y de la hospitalidad.</p>	<p>“Contribuir en la formación de profesionales capacitados para desempeñarse en las áreas de la economía y/o negocios,</p>	<p>Ser una universidad que ofrece a quienes aspiran a progresar, una experiencia educacional integradora y de excelencia</p>
<ul style="list-style-type: none"> Preparar profesionales capaces de adaptarse a los cambios continuos del medio laboral, la economía y la sociedad; 	<p>Asumiendo los desafíos que representa un mundo complejo, dinámico y globalizado, y aportar al progreso de la sociedad, al conocimiento disciplinario.</p>	<p>asumiendo los desafíos que representa un mundo complejo, dinámico y globalizado</p>	<p>de excelencia para un mundo globalizado,</p>
<ul style="list-style-type: none"> Fomentar en los estudiantes el aprendizaje del idioma inglés, aplicándolo para desenvolverse en el ámbito laboral y en la internacionalización de su carrera. 	<p>, y aportar al progreso de la sociedad, al conocimiento disciplinario y al debate público en las áreas relacionadas con nuestro quehacer académico y profesional”.</p>	<p>, y aportar al progreso de la sociedad, al conocimiento disciplinario y al debate público en las áreas relacionadas con nuestro quehacer académico y profesional”.</p>	<p>...apoyado en el cultivo crítico del saber, y en la generación sistemática de nuevo conocimiento”.</p>

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 de la hotelería y gastronomía, 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. Hacia el año 2022 involucra reunir 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 Administración Hotelera Internacional 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 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>
<p>PROPOSITO 2 DE LA CARRERA Propiciar la investigación, desarrollo cultural y social estableciendo alianzas de colaboración con otras instituciones y organismos relacionados con el quehacer profesional del estudiante de Administración Hotelera Internacional.</p>	<p>PROPOSITO UNAB 5 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 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 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 hoteleros y gastronómicos.</p>	<p>PROPOSITO UNAB 2 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 Desarrollar una mayor vinculación efectiva con el medio académico y empresarial local e internacional en el ámbito de la hotelería, gastronomía y la hospitalidad.</p>	<p>PROPOSITO UNAB 6 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 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 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 Comité Académico. 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 Administración Hotelera Internacional (y las otras carreras que imparte la UNAB), son informados durante el periodo 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 Administración Hotelera Internacional 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 Administración Hotelera Internacional,** 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 Administración Hotelera Internacional 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 (IAHN011), Integrador II: Seminario de Grado (IAHN027) y el Integrador III: Práctica Administrativa (IAHN028), 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 Administración Hotelera Internacional 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 Administración Hotelera Internacional se caracteriza por su vocación e interés en el

emprendimiento, gestión y liderar empresas tales como, alojamientos turísticos, restaurantes, 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 el siguiente perfil del estudiante:

Tabla 3: Perfil del estudiante que ingresa a la carrera

Perfil promedio del estudiante periodo 2017-2021		
Puntaje de ingreso:	Tramo promedio PSU o PTU <550 / <600	44% / 30%
Tipo de colegio:	Particular Subvencionado / No Subvencionado	48% / 38%
Si el ingreso es primer carrera universitaria:	Primera carrera universitaria del estudiante	62,9%

Fuente: elaboración propia con base en Qlikview

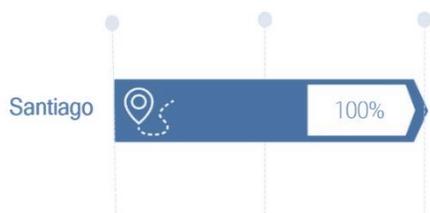
De acuerdo con la tabla n°3, el 48% de los estudiantes provienen de colegios particular subvencionados y un 38% de particulares no subvencionados, el puntaje promedio de postulación es de 550 a 600. Estas características permitieron tomar decisiones de reforzar por medio de diagnósticos, cursos de nivelación de algunos contenidos básicos necesarios para realizar la carrera satisfactoriamente y sobre el 60% corresponde a 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 Administración Hotelera Internacional de la Universidad Andrés Bello, podrá desempeñarse en la creación, gestión y operación de empresas de producción de servicios hoteleros, gastronómicos y de hospitalidad. El campo ocupacional, a nivel nacional e internacional, comprende empresas de alojamiento turístico, empresas gastronómicas, centrales de reservas virtuales, plataformas digitales, resorts, centros de eventos, cruceros, clínicas, spa, turismo enológico, entre otros.

Sobre el conocimiento del campo ocupacional, de acuerdo con los resultados en la gráfica 1, el 100% 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 el 90% siente que los conocimientos y habilidades que aprendió corresponde al título que obtuvo según la gráfica 2. Lo que podemos interpretar que se han insertado al mercado laboral aplicando todos sus conocimientos correspondientes al perfil de egreso declarado.

Gráfico 1 : Conocimiento campo ocupacional estudiantes

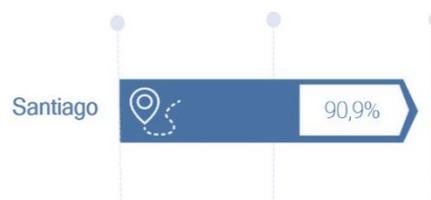
Conozco el campo ocupacional para el que me estoy especializando



Fuente: Sección C - Estudiantes

Gráfico 2 : Validación campo ocupacional titulados

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



Fuente: Sección C - Titulados

4.1.4 Plan de desarrollo de Carrera (PDC)

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 01), 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, gestión y operación de empresas hotelera, gastronómica y de la industria de la hospitalidad y a la calidad y excelencia del servicio;
Expandir y potenciar la generación de nuevo conocimiento, la innovación y el emprendimiento	c) Estimular y potenciar el uso de nuevas tecnologías asociadas a las prestaciones de servicios turísticos;
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 promedio de las cinco dimensiones: en el 2018 de 101,8%, 2019 de 90,2%, 2020 de 83,6% y el año 2021 de 97,8%. El seguimiento y evaluación de cada una de estas acciones se monitorea periódicamente en los consejos de facultad y de escuela.

4.2 Integridad

4.2.2 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 D. U. N°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 D. U. N° 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 D. U. N°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 D. U. N°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 D. U. N° 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 D. U. N°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° 2629-2019 Plan vigente	Aprueba el nuevo plan de estudios de la carrera de Ingeniería en Administración Hotelera Internacional, 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 N°2629-2019 Plan de estudio Vigente	Modifica Perfil de egreso D. U. N°2629-2019 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°2096-2013. Plan de estudio hasta 2018	Reemplazase la malla curricular en artículo 8 D. U. N°1784-2010	Se realiza una modificación en la malla curricular
Modifica Decreto N°1879-2011. Plan de estudio hasta 2018	Reemplazase la malla curricular en artículo 8 D. U. N°1784-2010	Se realiza modificaciones de nombres de las asignaturas, se elimina vía titulación post grado y se realizan ajustes de cambios se asignaturas a otros semestres.

Modifica Decreto N°1784-2011. Plan de estudio hasta 2018	Reemplazase la malla curricular en artículo 8 D. U. N°1607-2010	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 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.
Decreto N°1607-2010 Plan de estudio hasta 2018	Aprueba el nuevo plan de estudios de la carrera de Ingeniería en Administración Hotelera Internacional, en vigencia el primer semestre del año 2010 hasta 2018	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 solicitud uso del Taller Restaurante Didáctico por unidades externas	Establece procedimientos a seguir las unidades que solicitan las instalaciones para otro uso que no sea académico.	Normar el uso de las instalaciones, entregando además algunas recomendaciones para el uso del restaurante por otras unidades.
Instructivo uso de uniformes cursos de cocina	Se establece las características de uniforme de trabajo en clases.	Se establece las características de uniforme necesario para realizar las clases de las asignaturas de cocina en sus diferentes roles.
Normas de Buenas Prácticas, Aseguramiento de La Calidad y Manipulación de Alimentos en el Taller de Gastronomía	Normas de buenas prácticas durante la jornada de clases.	He de asegurar que se cumplan las normas que vinculan los principios de un plan de aseguramiento de calidad durante la producción de preparaciones alimenticias inocuas.
Instructivo de Seminario de Grado	Regula el proceso de Seminario de Grado	Procedimiento que norma el proceso de Seminario de Grado realizado por los estudiantes durante el octavo semestre de la carrera. Este es difundido en los horarios de clases de la asignatura y cargado en el aula virtual.
Procedimiento Prácticas	Regula el proceso de prácticas profesionales	Procedimiento que norma el proceso de prácticas profesionales, realizado por los estudiantes durante el cuarto y octavo semestre de la carrera. Este es difundido en los horarios de clases de la asignatura y cargado en el aula virtual.
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 el 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 gráfica 3, donde la respuesta de los estudiantes a la hora de consultar si consideran que están recibiendo el programa de estudios de acuerdo con lo ofrecido y un 81% considera que si se está entregando lo comprometido. Esto confirma que la carrera cumple con lo establecido en las diferentes reglamentos institucionales e internos de la carrera.

Gráfico 3: Recibe el programa de estudios que se ofrece en los medios.



4.2.3 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 Comité Académico, 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 la encuestas evaluaciones docentes, encuestas semestrales realizadas por 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 secretaria 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, secretaria 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 sus redes de comunicación y en conjunto con el centro de alumnos se comunica 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, 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.

4.2.4 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 se explicita a los interesados y postulantes el proyecto educativo, sistemas de acreditación, infraestructura, servicios y beneficios, sistema de financiamiento, simulador de becas UNAB, Crédito con Aval del Estado, entre otros.

Figura 11: Sitio web admisión



Fuente: Admisión UNAB <https://www.unab.cl/admision/carreras/ingenieria-administracion-hotelera-internacional/>

¿Por qué estudiar **Ingeniería en Administración Hotelera Internacional** en la UNAB?

-  Se prepara a los alumnos en la administración de empresas y la operación de servicios en la gestión de hoteles y restaurantes, con una fuerte orientación hacia la calidad de los servicios y a la satisfacción de los requerimientos del consumidor.
-  Malla curricular con importantes contenidos de informática y digitalización aplicada a la hotelería (6 asignaturas) e inglés técnico especializado (7 semestres, 8 horas semanales).
-  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.
-  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 Naríño y el IMF Business School (España).
-  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.

4.3 Perfil de Egreso

La carrera de Ingeniería en Administración Hotelera Internacional de la Universidad Andrés Bello declara el siguiente perfil de egreso (Anexo 08):

- El/la Ingeniero/a en Administración Hotelera Internacional, de la Universidad Andrés Bello es un/una profesional, que demuestra habilidades para gestionar y crear empresas hoteleras y gastronómicas, administrando, comercializando productos y operando servicios de forma eficiente en base a la tecnología y a estándares de calidad y análisis del entorno; con dominio del idioma inglés, habilidades de liderazgo y trabajo de equipos, está capacitado para diseñar estrategias para la toma de decisiones generando soluciones integrales.

Como Licenciado/Licenciada en Gestión de Empresas Hotelera, tiene los sustentos teóricos de las ciencias básicas en matemáticas y estadísticas, fundamentos de gastronomía y servicios, administración de habitaciones, gestión de reservas hoteleras, revenue management, contabilidad y finanzas hoteleras, recursos humanos, marketing electrónico, investigación e inteligencia de mercados, gestión de servicio al cliente, evaluación de proyectos y transformación digital, que le permiten elaborar investigaciones basadas en el desarrollo de una hotelería y gastronomía sostenible, en función a estándares de calidad de acuerdo con las exigencias de la industria hotelera internacional.

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: Gestión y Dirección Estratégica de Recursos para la Hotelería y la Gastronomía.

- RA1: Gestionar los recursos hoteleros y gastronómicos desarrollando actividades y servicios, en función a las exigencias de la industria de la hospitalidad, para garantizar la calidad.
- RA2: Administrar los servicios hoteleros en diferentes áreas de la organización, en base a estándares de calidad, para satisfacer las necesidades de los clientes.
- RA3: Evaluar el entorno y la organización interna, a partir del análisis de una visión actual y prospectiva que facilite la toma de decisiones.
- RA4: Investigar en base al desarrollo de la hotelería y gastronomía, a partir del análisis de los factores que impactan el entorno y la organización, determinando las causas y consecuencias de la economía en el turismo.
- RA5: Diseñar estrategias y políticas para la organización y su estructura administrativa, elaborando programas, proyectos y planes de negocios para su implementación en la organización.
-

Ámbito II: 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 hotelero chileno e internacional.
- RA2: Gestionar el marketing digital, 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 hotelera internacional.

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.

- 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 con 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.

Este perfil de egreso actualizado está basado y es coherente con la misión de la Facultad de Economía y Negocios y en consecuencia con la Misión de la Universidad Andrés Bello. Este perfil se encuentra debidamente validado y ha sido revisado a través de procesos sistemáticos, gracias a la existencia de políticas de aseguramiento de la calidad en la institución, gestionadas por la Vicerrectoría Académica y la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad, principalmente. Contempla los contenidos requeridos para alcanzar las competencias establecidas por la CNA para carreras profesionales, permitiéndole, a través del logro de éste, asegurar que los egresados tengan los conocimientos y habilidades vinculadas al título profesional y al grado académico que la carrera otorga.

4.3.2 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 Administración Hotelera Internacional. Éste 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 2010, a través del D.U.N° 1607/2010 y sus modificaciones D. U. N° 2096/2013, D. U. N° 1879/2011, D. U. N° 1784/2011. 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 Administración Hotelera Internacional 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 tres ámbitos de acción, descritas en el punto 4.3, Perfil de Egreso, que son los siguientes:

- Ámbito I: Gestión y Dirección Estratégica de Recursos para la Hotelería y la Gastronomía
- Ámbito II: Gestión de los Recursos Organizacionales

- **Ámbito III: Educación General e Inglés**

Durante el año 2022 se realiza un ajuste para la mejora de la estructura del Perfil de Egreso, atendiendo a los nuevos lineamientos; lo que hace necesario incorporar cambios aprobados.

4.3.3 Coherencia del Perfil de Egreso con Lineamientos Institucionales

El perfil de egreso de Ingeniería en Administración Hotelera Internacional 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 de la hotelería y gastronomía 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 hotelera y gastronómica.

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 Administración Hotelera Internacional, de la Universidad Andrés Bello es un/una profesional, que demuestra habilidades para gestionar y crear empresas hoteleras y gastronómicas, administrando, comercializando productos y operando servicios de forma eficiente	“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
en base a la tecnología y a estándares de calidad y análisis del entorno; con dominio del idioma inglés,	asumiendo los desafíos que representa un mundo complejo, dinámico y globalizado	...de excelencia para un mundo globalizado,
habilidades de liderazgo y trabajo de equipos, está capacitado para diseñar estrategias para la toma de decisiones generando soluciones integrales.	, 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 Administración Hotelera Internacional de la UNAB, forma profesionales facultados para emprender, gestionar y liderar organizaciones y empresas hoteleras y gastronómicas 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 Administración Hotelera Internacional, de la Universidad Andrés Bello es un/una profesional, que demuestra habilidades para gestionar y crear empresas hoteleras y gastronómicas, administrando,	<p>Ámbito I: Gestión y Dirección Estratégica de Recursos para la Hotelería y la Gastronomía.</p> <p>RA1: Gestionar los recursos hoteleros y gastronómicos desarrollando actividades y servicios, en función a las exigencias de la industria de la hospitalidad, para garantizar la calidad.</p> <p>RA2: Administrar los servicios hoteleros en diferentes áreas de la organización, en base a estándares de calidad, para satisfacer las necesidades de los clientes.</p>

comercializando productos y operando servicios de forma eficiente	<p>RA3: Evaluar el entorno y la organización interna, a partir del análisis de una visión actual y prospectiva que facilite la toma de decisiones.</p> <p>RA4: Investigar en base al desarrollo de la hotelería y gastronomía, a partir del análisis de los factores que impactan el entorno y la organización, determinando las causas y consecuencias de la economía en el turismo.</p> <p>RA5: Diseñar estrategias y políticas para la organización y su estructura administrativa, elaborando programas, proyectos y planes de negocios para su implementación en la organización.</p>
en base a la tecnología y a estándares de calidad y análisis del entorno; con dominio del idioma inglés,	<p>Ámbito II: 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 hotelero chileno e internacional.</p> <p>RA2: Gestionar el marketing digital, 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 hotelera internacional.</p>
habilidades de liderazgo y trabajo de equipos, está capacitado para diseñar estrategias para la toma de decisiones generando soluciones integrales.	<p>Ámbito III: 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 a 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

Objetivos Carrera	Formar profesionales con habilidades y competencias orientadas a la creación, gestión y operación de empresas hotelera, gastronómica y de la industria de la hospitalidad y a la calidad y excelencia del servicio;	Preparar profesionales capaces de adaptarse a los cambios continuos del medio laboral, la economía y la sociedad;	Estimular y potenciar el uso de nuevas tecnologías asociadas a las prestaciones de servicios turísticos;	Fomentar en los estudiantes el aprendizaje del idioma inglés, aplicándolo para desenvolverse en el ámbito laboral y en la internacionalización de su carrera.
Descriptor Perfil de Egreso				
Ámbito I: Gestión y Dirección Estratégica de Recursos para la Hotelería y la Gastronomía.				
RA1: Gestionar los recursos hoteleros y gastronómicos desarrollando actividades y servicios, en función a las exigencias de la	x			

industria de la hospitalidad, para garantizar la calidad.				
RA2: Administrar los servicios hoteleros en diferentes áreas de la organización, en base a estándares de calidad, para satisfacer las necesidades de los clientes.	x			
RA3: Evaluar el entorno y la organización interna, a partir del análisis de una visión actual y prospectiva que facilite la toma de decisiones.		x		
RA4: Investigar en base al desarrollo de la hotelería y gastronomía, a partir del análisis de los factores que impactan el entorno y la organización, determinando las causas y consecuencias de la economía en el turismo.		x		
RA5: Diseñar estrategias y políticas para la organización y su estructura administrativa, elaborando programas, proyectos y planes de negocios para su implementación en la organización.		x		
Ámbito II: 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 hotelero chileno e internacional.			x	
RA2: Gestionar el marketing digital, 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 hotelera internacional.				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			x	

acuerdo con 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.				X

Fuente: Comité de autoevaluación

4.3.4 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 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 más óptima y acorde a los futuros profesionales y las necesidades del rubro.

En cuanto a la coherencia del perfil de egreso, el 77,3% de los titulados y 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" Estos resultados son óptimos ya que no solo reflejan un conocimiento del perfil, sino que también valida la existencia 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 relacionada 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 como afecta o afectará a los futuros profesionales.

4.3.5 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 escuela 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 la UNAB" donde se dictan talleres o visitas a alumnos de enseñanza media de colegios y liceos de la Región Metropolitana y 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 por parte 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 5, 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 4.- el 68% indica que el plan de estudios tiene relación con el perfil de egreso declarado. Dando a entender que tienen el conocimiento del perfil.

Gráfico 5: Difusión perfil de egreso a estudiantes

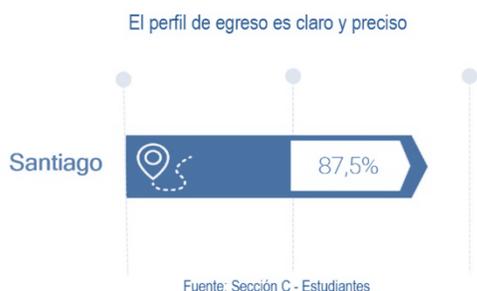


Gráfico 4: Consistencia perfil de egreso declarado



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

La carrera de Ingeniería en Administración Hotelera Internacional 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 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 hacia el alumno. 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 de Tesis. Posteriormente están las etapas de entrega de avances y una exposición oral final correspondiente a la defensa de tesis 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 realizado 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 realizan reuniones periódicas 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:** 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

Junto con lo anterior, se realizan periódicamente reuniones con empleadores con el fin de comunicar el perfil y malla curricular y generar redes para ofertas de prácticas 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.

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; éstos 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

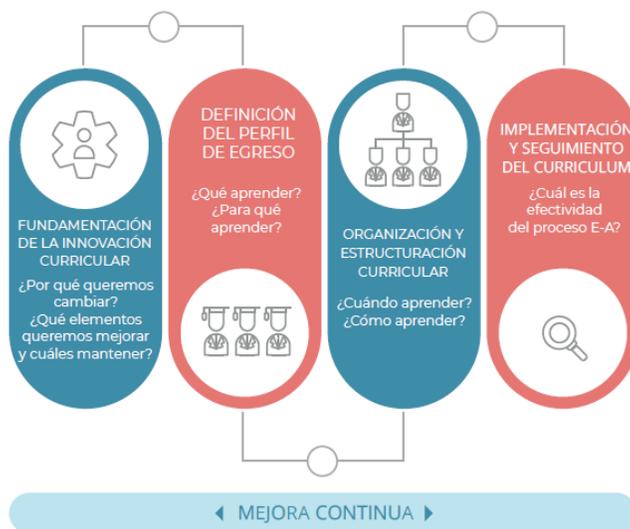
- d) Análisis de evaluación del Integrador II: seminario de grado
- e) Evaluación de Avance de Tesis y Defensa de Tesis
- f) Evaluación de las actividades docentes y de los contenidos de las asignaturas por parte del alumnado (Evaluación/Encuesta Docente).
- g) Evaluaciones al desempeño del estudiante 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 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 hotelera, gastronómica 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:** La Institución declara en su Misión el entregar una experiencia formativa integradora a sus estudiantes. Para concretar esta promesa, se ha definido como estrategia institucional que todos los perfiles de egreso consideren un ámbito de acción asociado a la Formación general e inglés con la finalidad de preparar al estudiantado para desempeñarse en un mundo global.

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 hotelera y gastronómica. 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 hotelera y gastronómica y elaborar nuevos cursos que permitan fortalecer la formación académica de los estudiantes de Ingeniería en Administración Hotelera Internacional.

4.3.6.1 Innovación curricular de la carrera

La carrera de Ingeniería en Administración Hotelera internacional contaba hasta enero del año 2019 con una sola versión de decreto N° 1607/2010. En cuanto a su plan de estudios sin hacer mayores cambios desde su origen en el año 2010.

La carrera en sus inicios contaba con un plan de estudios de 44 asignaturas, 34 del plan común, 1 del departamento. de matemáticas, 6 del departamento de inglés y 3 electivos de formación general.

Dentro del Plan de estudios se ofrecía francés como segundo idioma, esto basado al convenio que existía por Glion quien solicitaba la incorporación de este idioma.

Figura 13: Plan de Estudios D.U.N° 1607/ 2010

Año 1		Año 2		Año 3		Año 4	
semestre 1	semestre 2	semestre 3	semestre 4	semestre 5	semestre 6	semestre 7	semestre 8
Introducción a la Hospitalidad	Principios de Gastronomía: Cultura y Arte	Técnicas Gastronómicas	Práctica Profesional I	Economía	• Food and Beverage Management	Legislación Laboral y Tributaria	Juego Integral de Negocio
Principios de Turismo y Viajes	Fundamentos de Servicios y Cocina	Liderazgo y Trabajo en Equipo		Fundamentos de Finanzas	• Human Resources In Hospitality	Finanzas Hoteleras	Estrategia de Negocios y Emprendimiento
Fundamentos de Hotelera	Administración de Habitaciones	Gestión de Reservas y Recepción		Investigación de Mercado	• Rooms Division Management	Gestión de Ingresos y Ventas	Gestión de Servicio al Cliente
Matemáticas	Administración de Empresas	Contabilidad Hotelera		Estadística Aplicada	• Marketing	Francés III (*)	Electivo de Formación General III
Inglés I	Inglés II	Inglés III		Francés I (*)	Francés II (*)	Inglés VII	Seminario de Título
Introducción Alimentos y Bebidas	Tecnología de la Información I	Gestión de Eventos y Servicios de Hospitalidad	Inglés IV	Inglés V	Inglés VI		
				Electivo de Formación General I	Electivo de Formación General II		

Exámen para optar al Certificado otorgado por Escuela Hotelera de Glion

Licenciatura

Título Profesional

* Cursos que pueden ser convalidados por el dominio de un segundo idioma distinto al inglés y español.
 • Cursos dictados en Idioma Inglés.

Dada la importancia y el deber de actualizar contenidos y aprendizajes esperados en concordancia con los procesos de aseguramiento de la calidad establecidos por la Universidad Andrés Bello y a la rápida evolución que se registró en el área hotelera en los últimos años, era necesario realizar cambios y actualizaciones en la malla curricular de esta carrera, considerando las innovaciones tecnológicas y la globalización en un contexto cambiante y de modernización, lo que ameritaba una adecuación para adaptarse a un futuro dinámico y en permanente evolución.

De esta forma comienza el proceso de innovación curricular para la carrera de Ingeniería en Administración Hotelera Internacional desde el año 2017 al año 2018 dando origen al D.U.N. 2629-2019.

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.

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 permitirá 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 tecnológicos, cumpliendo los lineamientos institucionales. Todo este proceso fue validado por el departamento 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 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

4.4.2 Descripción y Evolución del Plan de Estudios

Como se hizo referencia anteriormente, la carrera de Ingeniería en Administración Hotelera Internacional se elaboró en base a un convenio entre la Universidad Andrés Bello y la Escuela Hotelera de Glion, que entre otros puntos establecía que la malla curricular se basaría en la que tenía esa institución de educación superior suiza, adaptada a la realidad chilena, para asegurar una completa asistencia técnica, Por esas razones la malla elaborada consideró algunos criterios y conceptos modernos e innovadores, tales como, una práctica profesional de un semestre, siete semestres de inglés intensivo, cuatros asignaturas dictadas en inglés que los preparaba para optar a una certificación en Operación Hotelera entregada por la Escuela Hotelera de Glion, entre los alumnos que aprobaban un examen preparado y evaluado por Glion. El convenio finalizó el año 2018, por cambio de la propiedad y orientación de la Escuela Hotelera de Glion. Sobre la aprobación del examen el 70% de los estudiantes que rindieron la prueba obtuvieron su aprobación y certificación durante los años 2016, 2017 y 2018.

A raíz de la innovación curricular efectuada el año 2017, se realizó un ajuste en la malla curricular de esta carrera, manteniendo las bases que caracterizaron a esta carrera desde el principio, y adaptándola a los criterios de innovación curricular de la universidad, que en lo principal fue estandarizar a una propuesta de 5 asignaturas por semestre y un ajuste en los contenidos en cuanto a las nuevas necesidades reales en el mercado hotelero.

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 hotelera. Es así como Tecnología 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 Gestión de recepción y reservas hoteleras los estudiantes utilizan software de reservas Oracle Ópera. Asimismo, se utiliza en la nueva asignatura de Revenue management el sistema Beonprice, simulador que permite trabajar en diferentes áreas de un hotel en cuanto a sus tarifas.

En relación con los idiomas uno de los valores de la carrera son sus siete niveles de inglés, esto permite al estudiante mantener una constante practica del idioma, debido que es la primera carrera de la universidad con siete niveles de inglés (exceptuando pedagogía en inglés). En conjunto al departamento de inglés 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 la malla innovada 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 plan de estudios el proceso final de defensa de tesis se

incorpora dentro de la asignatura del 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 y se 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 decreto 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 hotelera, entregando los conceptos y las herramientas para diseñar, planificar, evaluar y gestionar proyectos, empresas y actividades en el ámbito hotelero, gastronómico 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.

4.4.3 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

COD.	ÁMBITOS DE APRENDIZAJES	ÁMBITO DE ACCIÓN I: GESTIÓN Y DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE RECURSOS PARA LA HOTELERÍA Y LA GASTRONOMÍA					ÁMBITO DE ACCIÓN II: GESTIÓN DE LOS RECURSOS ORGANIZACIONALES			EDUCACIÓN GENERAL E INGLÉS			
	ASIGNATURA	RA1: Gestionar los recursos hoteleros y gastronómicos desarrollando actividades y servicios, en función a las exigencias de la industria de la hospitalidad, para garantizar la calidad.	RA2: Administrar los servicios hoteleros en diferentes áreas de la organización, en base a estándares de calidad, para satisfacer las necesidades de los clientes.	RA3: Evaluar el entorno y la organización interna, a partir del análisis de una visión actual y prospectiva que facilite la toma de decisiones.	RA4: Investigar en base al desarrollo de la hotelería y gastronomía, a partir del análisis de los factores que impactan el entorno y la organización, determinando las causas y consecuencias de la economía en el turismo.	RA5: Diseñar estrategias y políticas para la organización y su estructura administrativa, elaborando programas, proyectos y planes de negocios para su implementación en la organización.	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 hotelero chileno e internacional.	RA2: Gestionar el marketing digital, 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 hotelera internacional.	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.
IAHN001	Empresas Hoteleras y Gastronómicas	x											
IAHN002	Principios de Turismo y Viajes	x	x										
FMMP006	Matemáticas			x					x				

IAHN02 1	Comercio Electrónico							x	x				
IAHN02 2	Emprendimi ento y Evaluación de Proyectos				x	x							
ING425	English for Tourism and Hospitality IV								x				x
CEGPC 13	Pensamiento Crítico									x			
IAHN02 3	Gestión de Servicio al Cliente			x	x	x							
IAHN02 4	Transformaci ón Digital y Modelos de Negocios						x	x	x				
IAHN02 5	Gestión de Ingresos y Ventas				x	x							
IAHN02 6	Taller de Marketing Turístico						x	x	x				
IAHN02 7	Integrador II: Seminario de Grado						x	x	x				
IAHN02 8	Integrador III: Práctica Profesional Administrativ a						x	x	x				

Fuente: Decreto vigente

4.4.4 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 Administración Hotelera Internacional, 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	TÍTULO PROFESIONAL
Empresas Hoteleras y Gastronómicas	Fundamentos de Gastronomía y Servicios	Técnicas Gastronómicas	Integrador I: Práctica Operativa	Economía	Food and Beverage Management	Gestión de Congresos y Eventos	Gestión de Servicios al Cliente	
Procesos Tecnológicos	Administración de Habitaciones	Gestión de Reservas y Recepción		Informática Aplicada al Turismo y Estadísticas Hoteleras	Revenue Management	Emprendimiento y Evaluación de Proyectos	Transformación Digital y Modelos de Negocios	
Matemáticas	Estadísticas	Contabilidad Hotelera		Investigación e Inteligencia del Mercado Turístico	Hospitality Marketing	Comercio Electrónico	Taller de Marketing Turístico	
Principios de Turismo y Viajes	Administración de Empresas	Liderazgo y Trabajo en Equipos		Gestión y Finanzas Hoteleras	Human Resources in Hospitality	Gestión de la Innovación Turística	Gestión de Ingresos y Ventas	
			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 Título	
Inglés I	Inglés II	Inglés III	Responsabilidad Social			Pensamiento Crítico	Integrador III: Práctica Profesional Administrativa	

Ambito I Gestión y Dirección Estratégica de Recursos para la Hotelería y Gastronomía	Ambito II: Gestión de los Recursos Organizacionales	Experiencias Integradoras	Educación General e Inglés
---	--	---------------------------	----------------------------

El plan de estudios de la carrera tiene una duración de 4 años distribuida en ocho semestres académicos, que contiene 40 asignaturas, de las cuales 28 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 estudio incluyendo el Integrador II: Seminario de Grado obtiene la Licenciatura en Gestión de Empresas Hoteleras y aprobando el Integrador III: Práctica administrativa, recibe el título de Ingeniero en Administración Hotelera Internacional. 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 3 semestres, desde lo introductorio hasta lo instrumental.

Tabla 12: Asignaturas de Formación Profesional Básica

Empresas Hoteleras y Gastronómicas
Principios de Turismo y viajes
Fundamentos de Gastronomía y Servicios
Administración de Habitaciones
Técnicas Gastronómicas
Gestión de Reservas y Recepción

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

Investigación e Inteligencia de Mercado Turístico
Informática aplicada al turismo y estadísticas hoteleras
Food and Beverage Management (dictada en inglés)
Marketing (dictada en inglés)
Human Resources and Hospitality (dictada en inglés)
Revenue Management (dictada en inglés)
Gestión de eventos y congresos
Gestión del Servicio al Cliente.
Gestión de Ingresos y Ventas
Taller de Marketing Turístico
Transformación digital y modelos de negocios

Fuente: Comité autoevaluación

b) Asignaturas de Formación Básica 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 y Disciplinar

Administración de Empresas.
Contabilidad Hotelera.
Liderazgo y Trabajo en Equipo.
Economía
Gestión y finanzas hoteleras
Comercio electrónico
Emprendimiento y evaluación de proyectos.

Fuente: Comité autoevaluación

1) Asignaturas de Formación Básica de Carácter Transversal:

Estas asignaturas 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 del a 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.

Tabla 15: Asignaturas de Formación Básica de Carácter Transversal

Matemáticas
Estadísticas
Procesos tecnológicos
Inglés I
Inglés II
Inglés 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
Responsabilidad Social
Pensamiento Crítico

Fuente: Comité autoevaluación

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 administración hotelera internacional. Dentro de estas asignaturas se encuentra en cuarto semestre la práctica operativa de un semestre completo 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 16: Asignaturas de Integración

Integrador I: Práctica Operativa
Integrador II: Seminario de grado
Integrador III: Práctica Administrativa

Fuente: Comité autoevaluación

Este plan de estudios enfatiza en los conocimientos, habilidades, competencias y actitudes que requiere un Ingeniero en Administración Hotelera Internacional, 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 éstos, 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 17: 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	6	15,3%	86	15,2%
Asignaturas de Formación Profesional Sectorial	11	28%	137	24%
Asignaturas de Formación Básica y Disciplinar	7	18%	89	16%
Asignaturas de Formación de Carácter Transversal	12	31%	149	26,4/%
Asignaturas de Integración	3	7,7%	104	18,4%
Total	39	100%	564	100%

Fuente: Comité Autoevaluación

Del análisis, se desprenden las siguientes observaciones:

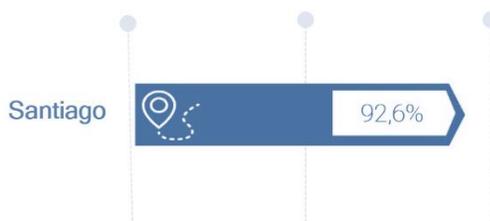
- Si se considera el peso de las áreas de formación profesional básica y sectorial corresponden al 43% en el plan de estudios, hay que considerar que estas asignaturas corresponden a conocimientos propias del hotelaría, gastronomía y la hospitalidad y las sectoriales tienen un foco en la aplicación en el rubro.
- El 31% corresponde a las asignaturas de formación de carácter transversal, que concierne a la sumatoria de las asignaturas de inglés, matemáticas y formación general, que, en el caso de esta carrera, el plan de estudios tiene siete cursos de inglés en los primeros siete semestres, con ocho horas semanales, siendo la única de la Facultad de Economía y Negocios con este nivel de idiomas, lo que permite que los estudiantes desde el año 2021 puedan certificarse en inglés en un nivel B2.
- El 18% corresponde a las asignaturas de formación básica y disciplinar, asignaturas que cumplen un factor importante para la gestión y administración de toda empresa, en especial las del hotelaría y gastronómica conocimientos que ha permitido ampliar el campo laboral de los egresados.
- Las tres asignaturas integradoras corresponden al 7,5% 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 la Carrera de Ingeniería en Administración Hotelera Internacional.

Como conclusión se obtiene que el Ingeniero en Administración Hotelera Internacional, titulado bajo este plan de estudios, presenta como fortaleza, una formación sólida en conocimientos propios de la industria de la hotelería, gastronomía 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 la hotelería, 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 estudiante sobre el plan de estudios el 92,6% según el gráfico 6.- 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 6: Las asignaturas muestran una secuencia coordinada.

Las asignaturas muestran una secuencia coordinada de aprendizajes



Fuente: Sección C - Estudiantes

4.4.5 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 práctica que éstos 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 de 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 relacionada a la gastronomía y servicio, donde los estudiantes en el contexto del área de alimentos y bebidas de un hotel, deberá realizar funciones en cocina, bar, servicio, otros. Utilizando las instalaciones del restaurante didáctico y cocina.
- **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 éstas últimas sean corregidas y mejoradas para instancias de cursos superiores y su futuro profesional.
- **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 hotelera, gastronómica y/o de hospitalidad. Esto se concreta observando y participando en terreno del funcionamiento principalmente de empresas de alojamiento.
- **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 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. 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 (Oracle Opera Cloud) y GDS (Amadeus Cloud) 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 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 el 2020 por 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. Asignaturas como Fundamentos de cocina y servicios, técnicas gastronómicas, 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, foro, salas grupales y antecedentes generales del funcionamiento de la asignatura, tanto como una mejor comunicación entre los alumnos y el profesor a través de 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 18: 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	0	0	0	0	5° Semestre	0	0	0	0
2° Semestre	6	0	4	1	6° Semestre	0	0	0	0
3° Semestre	4	4	5	0	7° Semestre	12	0	5	0
4° Semestre	0	0	0	4	8° Semestre	7	0	5	4
Total	10	4	9	5	Total	19	0	10	4

Fuente: Decreto Carrera 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 a la información se identifican 12 asignaturas con actividades prácticas, esto representa el 31% 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 terrenos, 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 la malla tiene un semestre completo de práctica (cuarto semestre) o en la elaboración investigación o plan de negocio de una empresa hotelera o gastronómica. 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 19 muestra las asignaturas con horas prácticas y la aprobación de ellas durante periodo 2017 – 2021.

Tabla 19: Aprobación asignaturas prácticas

CURSO	ASIGNATURA	2017		2018		2019		2020		2021	
		Tasa Aprob	Nota Prom								
IAH151 – IAHN004	FUND. DE SERVICIO Y COCINA - FUNDAM DE GASTRONOMÍA Y	97,5%	6,0	96,2%	5,8	100%	5,5	97%	5,9	90%	4,9

	SERV										
IAH152- IAHN008	GESTIÓN DE RESERVAS Y RECEPCI. - GES DE RESERVAS Y RECEPCIÓN	100%	6,3	100%	5,7	100%	5,7	85%	5,5	100%	6,0
IAH200 - IAHN007	TECNICAS GASTRONOMICAS - TECNICAS GASTRONOMICAS	100%	6,1	97,4%	5,9	96,2%	6,1	100%	6,3	97%	6,0
IAH201 - IAHN010	LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO - LIDER Y TRABAJO EN EQUIPOS	100%	5,7	97,4%	5,7	98,0%	5,9	96%	6,0	94%	5,6
IAH202 - IAHN005	ADMINISTRACIÓN DE HABITACIONES - ADMINISTRACIÓN DE HABITACIONES	10%	5,5	98,0%	5,6	100%	5,6	97%	6,3	98%	6,0
IAH206 - IAHN020	GEST.EVENT. Y SERV.DE HOSPITAL. - GESTIÓN DE CONGRESOS Y EVENTOS	97,7%	5,4	92,9%	5,5	100%	5,7	93%	5,8	100%	6,7
IAH250 - IAHN011	PRACTICA PROFESIONAL I - INTEGRADOR I: PRÁCTICA OPER	100%	6,4	100%	6,2	100%	6,4	-	-	-	-
IAH405 - IAHN028	PRACTICA PROFESIONAL II - INTEGRADOR III: PRÁC PROF ADM	100,0%	6,6	100%	6,6	100%	6,7	100%	6,5	92%	6,7
IAH452 - IAHN022	ESTRATEGIA DE NEG. Y EMPRED. - EMPREN Y EVAL DE PROYECTOS	91,7%	5,1	100,0%	5,9	97,3%	5,8	100%	6,3	100%	6,5
IAH453 - IAHN027	SEMINARIO DE TITULO - INTEGRADOR II: SEM DE TITULO	100%	6,0	94,1%	4,9	100%	5,7	100%	5,9	94%	5,4
IAHN021*	COMERCIO ELECTRÓNICO	-	-	-	-	92,1%	5,1	97%	5,3	100%	5,5
IAHN024*	TRANSF DIGITALY MOD DE NEG	-	-	-	-	100%	4,8	100%	5,8	97%	5,5

Fuente: comité de autoevaluación

*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 periodo 2017 y 2021 y plan innovado desde 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.

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 aprendizajes que según la tabla muestra que principalmente las actividades prácticas están en la categoría de talleres, laboratorios y terrenos.

Respecto a la consulta sobre las actividades prácticas, es destacable mencionar que los titulados afirman que el 86,4% de las actividades prácticas fueron espacios para un mejor aprendizaje y el 81,8% considera que las actividades prácticas están bien distribuidas en la malla curricular (Anexo C)

Gráfico 8: Validación Integración Teórico-Práctico



Gráfico 7: Opinión actividades prácticas



4.4.6 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, que son complementadas con las disposiciones al respecto del decreto universitario que creó la carrera, y los reglamentos de seminario de grado, práctica profesional y trabajo de investigación grupal.

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 Administración Hotelera Internacional. 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 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, cuenta como 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 hotelera, 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 hotelero o gastronómico 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 y Evaluaciones

De acuerdo con el proceso anteriormente señalado denominado Banco de Pruebas, la carrera de Ingeniería en Administración Hotelera Internacional 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 del sitio web institucional UNAB cada semestre propone cursos de capacitación dirigidos al cumplimiento de este fin.

4.4.7 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 estudio 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 esta alineado con el actual 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. Por una parte, Empresas Hoteleras y Gastronómicas cumple con los conocimientos de Habilidades Comunicativas, y por otra, Investigación e Inteligencia del Mercado Turístico satisface con los conocimientos de Razonamiento científico y tecnológicos, cumpliendo los lineamientos institucionales.

Asimismo, incluye los cursos de Responsabilidad Social (cuarto semestre) y Pensamiento Crítico (séptimo semestre). Cabe destacar que el curso de Responsabilidad Social se dicta de manera online, debido que es un semestre de práctica por lo tanto los estudiantes no pueden asistir de manera presencial.

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.

Tabla 20: Tasa de aprobación asignaturas habilidades transversales

CODIGO	ASIGNATURA	2019		2020		2021	
		Tasa Aprob.	Nota Prom	Tasa Aprob.	Nota Prom	Tasa Aprob.	Nota Prom
CEGPC013	PENSAMIENTO CRÍTICO	85,7	5,0	90	5,0	88	5,8
CEGRS014	RESPONSABILIDAD SOCIAL	96,2	5,8	91	5,6	79	5,1

Fuente: Anexo 10

Proceso de Titulación y graduación

4.4.7 Proceso de titulación:

El proceso de titulación (Anexo 12) se inicia en la Dirección gestión 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 IAHN027 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 (IAHN028 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. Se debe agregar que a partir del 24 de diciembre 2021 los certificados correspondientes al proceso de titulación no tiene costo para el estudiante.

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

CODIGO	ASIGNATURA	2017		2018		2019		2020		2021	
		Tasa Aprob . %	Nota Prom	Tasa Aprob %	Nota Prom	Tasa Apro b. %	Nota Prom	Tasa Apro b %	Nota Prom	Tasa Apro b %	Nota Prom
IAH405 – IAHN028	PRACTICA PROFESIONAL II - INTEGRADOR III: PRÁC PROF ADM	100	6,6	100	6,6	100	6,7	100	6,5	97%	6,4
IAH453 – IAHN027	SEMINARIO DE TITULO - INTEGRADOR II: SEM DE TITULO	100	6,0	94,1	4,9	100	5,7	100	5,9	97	5,4

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 5,5. 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.

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 Administración Hotelera Internacional 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 Administración Hotelera Internacional e Ingeniería en Turismo y Hotelería. 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 Administración Hotelera Internacional 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 en Dirección y Gestión Hotelera de la Universidad Europea de Canarias. La duración del programa 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:

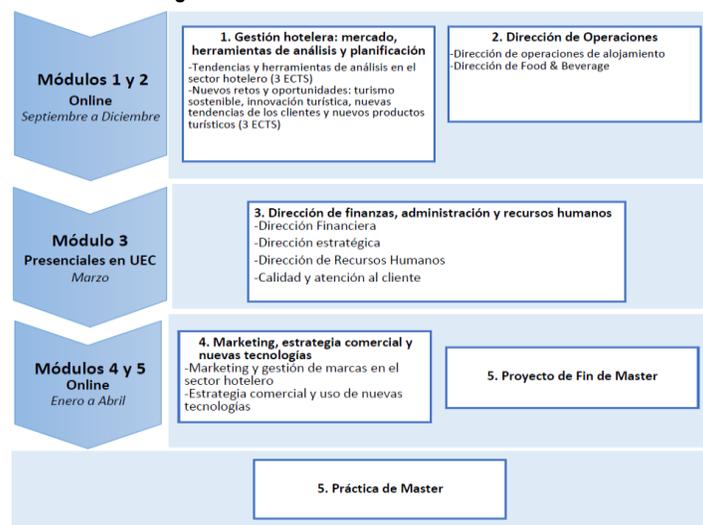
- Ingeniería en Turismo y Hotelería
- Máster en Dirección y Gestión Hotelera UEC

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

4.5.1 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:

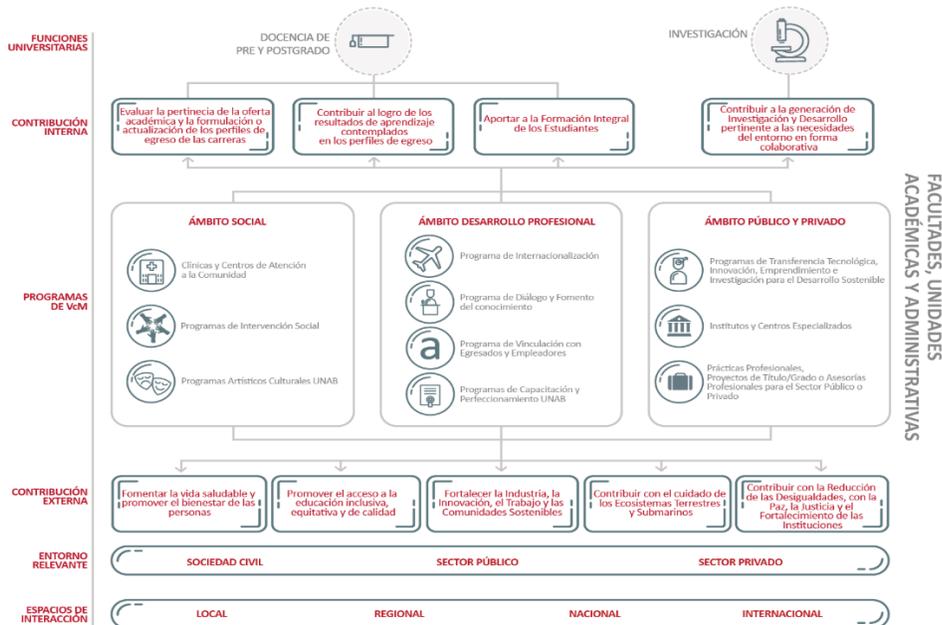
- Asociar el conocimiento y los recursos de la Universidad con los de los sectores sociales, públicos y privados para enriquecer el trabajo académico, la investigación y desarrollo y, la actividad creativa;
- Mejorar el currículo, la enseñanza y el aprendizaje;
- Preparar ciudadanos educados y comprometidos 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 Administración Hotelera Internacional, 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 Administración Hotelera Internacional en conjunto con la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería generan 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.

4.5.2 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 obtiene financiamiento en un concurso público de Innova Corfo para crear el Centro Tecnológico del Turismo (CETUR-UNAB), convirtiéndose en uno de los 13 centros de extensionismo tecnológicos a nivel nacional en diferentes sectores económicos, siendo CETUR-UNAB especializado en turismo, cuyo objetivo fue asesorar durante tres años a las Pymes 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 (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 de la universidad (ALUMNI), 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).

Por último, una de las principales vinculaciones entre el estudiante y su entorno son las Prácticas profesionales:

La práctica es un espacio que permite al estudiante vincular e interactuar con el entorno profesional para conocer este ámbito de su futuro campo laboral y visualizar sus preferencias laborales, así como, afinar destrezas, habilidades y competencias para el ejercicio de su profesión.

B) Prácticas profesionales

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 Administración Hotelera Internacional, por esta razón los datos presentados a continuación son los mismos para ambas carreras.
- Cabe destacar que la mayoría de las empresas de turismo y hotelería reciben alumnos en práctica de las dos carreras y 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
IAHN011 Integrador I: Práctica Operativa	4to Semestre	185	119
IAHN028 Integrador III: Practica 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, el marketing y la comercialización de sus servicios, el manejo de herramientas informáticas y digitales, el manejo del idioma inglés, etc.

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 hoteleros y gastronómicos. Entre las empresas beneficiadas destacan principalmente los hoteles, restaurantes, cruceros, 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 hotelero 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 establecimientos 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 Hotel

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 México
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 Pangue (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 Boutique Casa de Todos
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 Ec lodge 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	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 (VX)

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	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	UNAB
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 y comunidades escolares

Tabla 24 Actividades de Extensión Académica y comunidades escolares

AÑO	MES	ACTIVIDAD	OBJETIVO	N° PARTICIPANTES	CONTRIBUCIÓN ACTIVIDAD CON ASIGNATURAS
2019	Noviembre	Explora Unab	Conocer la carrera y el rubro del turismo y hotelería.	30 estudiantes enseñanza media	No aplica
2017 al 2021	Octubre	Participación en el congreso institucional anual de CONPEHT, y en el congreso de investigación	Involucrar estudiantes y docentes a realizades 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 turismo en la Feria Internacional de Turismo de Madrid (FITUR)	Conocer la realidad digital y tecnológica e implementación en empresas turísticas	2	Investigación de mercado Informática aplicada Transformación digital
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 sus asignaturas. De esta forma, se los prepara para que posteriormente puedan desarrollar estas actividades y 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 Hangaroa 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 Administración Hotelera Internacional, así como la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería tienen vigente un convenio con la Universidad Europea de Canarias, España descrito anteriormente. Este acuerdo de doble titulación permite que los estudiantes finalicen su formación académica con un título profesional de la UNAB y un máster de la Universidad Europea de Canarias.

En la siguiente tabla se muestra en número de estudiantes de Ingeniería en Administración Hotelera Internacional que han participado exitosamente en el programa de doble titulación.

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.	20	15	6	10	51

Fuente: Comité de Autoevaluación

Otro aspecto para destacar es la cantidad de estudiantes que realizan algún programa en el extranjero, que son instancias muy valoradas por los estudiantes y son en algunos casos los motivos para matricularse en la carrera.

También hay que destacar el convenio hasta el año 2018 con la Escuela Hotelera de Glion, Suiza, que permitió a algunos alumnos obtener una doble titulación de la UNAB y la escuela suiza mencionada, y adicionalmente, tener, una vez aprobadas las cuatro asignaturas que se imparten en inglés en sexto semestre, la posibilidad de obtener un certificado en Operación Hotelera otorgada directamente por la Escuela Hotelera de Glion, entre quienes aprobaron un examen en inglés desarrollada y evaluada directamente por esa institución de Suiza.

Durante el periodo 2017 – 2021, han cursado estudios al extranjero 102 estudiantes de la UNAB, cuyo detalle del año, tipo de programa que han participado, país que han viajado se puede visualizar en la siguiente tabla:

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

Año	Semestre	Tipo de Programa	Programa	Nombre Programa	País
2017	Segundo semestre	Intercambio	Intercambio	Intercambio	Brasil
2017	Segundo semestre	Práctica por agencia	Prácticas Internacionales	Workuse	EEUU

2017	Primer semestre	Práctica por agencia	Prácticas Internacionales	Nexus	España
2017	Primer semestre	Práctica por agencia	Prácticas Internacionales	Nexus	España
2017	Primer semestre	Curso Corto	Curso Corto Inglés	CC MSU ELI (4 Weeks)	EEUU
2017	Segundo semestre	Doble Título	Doble Título	DT Glion	Suiza
2017	Primer semestre	Doble Título	Doble Título	DT Glion	Suiza
2018	Segundo semestre	Práctica por agencia	Prácticas Internacionales	NEXUS	EEUU
2018	Primer semestre	Curso Corto	Curso Corto	English Language Skills for Academic Purposes	Reino Unido
2018	Primer semestre	Curso Corto	Curso Corto	ESCE París	Francia
2018	Primer semestre	Curso Inglés	Cursos Inglés	CC MSU ELI	EEUU
2018	Primer semestre	Curso Inglés	Cursos Inglés	CC MSU ELI	EEUU
2018	Primer semestre	Doble Título	Doble Título	DT Glion	Suiza
2018	Segundo semestre	Doble Título	Doble Título	DT Universidad Europea Canarias	España
2018	Primer semestre	Doble Título	Doble Título	DT Glion	Suiza
2019	Segundo semestre	Práctica por agencia	Práctica por agencia	Prácticas Internacionales	EEUU
2019	Segundo semestre	Práctica por agencia	Práctica por agencia	Prácticas Internacionales	EEUU
2019	Primer semestre	Doble Título	Doble Título	DT Universidad Europea Canarias	España
2020	Primer semestre	Práctica por agencia	Práctica por agencia	Prácticas Internacionales	EEUU
2020	Segundo semestre	Curso Corto	Curso Corto Virtual	Curso corto virtual: Monterrey-Turismo Internacional	México
2020	Segundo semestre	Doble Título	Doble Título	DT Universidad Europea Canarias	España

Fuente: Relaciones Internacionales

Otro aspecto importante en la internacionalización de las dos carreras de la escuela es la cantidad de estudiantes de universidades extranjeras que han realizado estudios, generalmente de un semestre, lo que ha significado una interesante experiencia, tanto para los alumnos extranjeros como para los alumnos de nuestras carreras. Durante el periodo 2017 – 2021, han cursado estudios en la UNAB 29 estudiantes extranjeros, cuyo detalle del país de Origen de los estudiantes, tipos de programa, semestre que lo han cursado y años se puede visualizar en la siguiente tabla:

Tabla 28 - Nómina de estudiantes extranjeros que han cursado estudios en Chile

Año	Semestre	Tipo de Programa	Programa	Nombre Programa	País de Origen
2017	20	Intercambio	Intercambio	Intercambio 1 Semestre	Portugal
2017	20	Intercambio	Intercambio	Intercambio 1 Semestre	Portugal
2017	20	Intercambio	Intercambio	Intercambio 1 Semestre	Portugal
2017	20	Intercambio	Intercambio	Intercambio 1 Semestre	Portugal
2017	20	Intercambio	Intercambio	Intercambio 1 Semestre	Portugal
2017	20	Intercambio	Intercambio	Intercambio 1 Semestre	Portugal
2017	20	Intercambio	Intercambio	Intercambio 1 Semestre	Portugal
2018	20	Intercambio	Intercambio	INTERCAMBIO SEGUNDO SEMESTRE 2018 SEDE SANTIAGO	Portugal

2018	20	Intercambio	Intercambio	INTERCAMBIO SEGUNDO SEMESTRE 2018 SEDE SANTIAGO	Portugal
2018	10	Intercambio	Intercambio	Intercambio 1 Semestre	Colombia
2018	20	Intercambio	Intercambio	INTERCAMBIO SEGUNDO SEMESTRE 2018 SEDE SANTIAGO	Portugal
2018	10	Intercambio	Intercambio	Intercambio 1 Semestre	Colombia
2018	20	Intercambio	Intercambio	INTERCAMBIO SEGUNDO SEMESTRE 2018 SEDE SANTIAGO	Portugal
2018	20	Intercambio	Intercambio	INTERCAMBIO SEGUNDO SEMESTRE 2018 SEDE SANTIAGO	Portugal
2018	20	Intercambio	Intercambio	INTERCAMBIO SEGUNDO SEMESTRE 2018 SEDE SANTIAGO	Portugal
2018	20	Intercambio	Intercambio	INTERCAMBIO SEGUNDO SEMESTRE 2018 SEDE SANTIAGO	Portugal
2018	20	Intercambio	Intercambio	INTERCAMBIO SEGUNDO SEMESTRE 2018 SEDE SANTIAGO	Portugal
2018	20	Intercambio	Intercambio	INTERCAMBIO SEGUNDO SEMESTRE 2018 SEDE SANTIAGO	Portugal
2018	10	Intercambio	Intercambio	Intercambio 1 Semestre	Ecuador
2018	20	Intercambio	Intercambio	INTERCAMBIO SEGUNDO SEMESTRE 2018 SEDE SANTIAGO	Portugal
2018	20	Intercambio	Intercambio	INTERCAMBIO SEGUNDO SEMESTRE 2018 SEDE SANTIAGO	Portugal
2019	20	Intercambio	Intercambio 1 Semestre	Intercambio Segundo Semestre 2019 Sede Santiago	Portugal
2019	20	Intercambio	Intercambio 1 Semestre	Intercambio Segundo Semestre 2019 Sede Santiago	Portugal
2019	20	Intercambio	Intercambio 1 Semestre	Intercambio Segundo Semestre 2019 Sede Santiago	Portugal
2019	20	Intercambio	Intercambio 1 Semestre	Intercambio Segundo Semestre 2019 Sede Santiago	Portugal
2019	10	Intercambio	INTERCAMBIO 1 SEMESTRE	INTERCAMBIO PRIMER SEMESTRE 2019 SEDE SANTIAGO	Portugal
2021	20	Intercambio	Intercambio Virtual	Intercambio Virtual	Perú
2021	20	Intercambio	Intercambio Virtual	Intercambio Virtual	Perú
2021	20	Intercambio	Intercambio Virtual	Intercambio Virtual	Perú

Fuente: Relaciones Internacionales

Junto al máster en la Universidad Europea de Canarias mencionado anteriormente, la segunda actividad con alto interés por parte de alumnos de las dos carreras es el congreso de la Confederación Panamericana de Escuelas de Hotelería, Gastronomía y Turismo, CONPEHT. El congreso se realiza el mes de octubre de cada año donde se abordan diferentes temáticas de la actividad, educación turística, e investigación turística, para lo cual desde el 2014 la escuela comenzó a realizar una difusión por todos los diferentes cursos de las carreras 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, puesto que 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, etc. 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 – Asistentes de la carrera en el Congreso CONPEHT

AÑO	PAIS SEDE	Nº ESTUDIANTE	Nº DOCENTES
2015	MEXICO	5	3
2016	CUBA	0	4
2017	COLOMBIA	0	3
2018	BOLIVIA	0	2
2019	REPUBLICA DOMINICANA	0	1

2020	MEXICO (SUSPENDIDA POR PANDEMIA)	0	0
2021	MEXICO (Virtual)	2	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	Evaluar la pertinencia de la oferta académica y la formulación o	Promover el acceso a la educación inclusiva, equitativa

		de éxito a la hora de obtener empleo.	actualización de los perfiles de egreso	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 currículum, 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 I. 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 currículum, 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 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.

Tabla 31 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.

Tabla 32 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.

Tabla 33 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 aplicado 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.

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.

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, el gráfico 9 refleja que el 75% de los estudiantes considera favorablemente que la carrera promueve la vinculación con el entorno. Hay que señalar que una de las asignaturas de formación general se refiere a la Responsabilidad Social, además que 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 gráfico 10 el cual un 72,7% de los titulados consideran que se promueve el compromiso con el entorno relevante.

La carrera busca mantener una relación con titulados por medio de reuniones e invitaciones a actividades de escuela.

Gráfico 9 : La carrera promueve la vinculación con el medio

La carrera promueve la vinculación de estudiantes con el entorno relevante



Gráfico 10: La institución promueve la vinculación con el medio

La institución promueve en sus estudiantes el compromiso con la comunidad y el entorno en la cual se desenvuelve



Por último, como parte del plan de estudios las siguientes tablas presentan una alta aprobación sobre el 80% por parte de los estudiantes y un 90% en el caso de los 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 34 Evaluación de los estudiantes sobre la experiencia curricular

Variable	% Respuestas favorables	Año
Estoy recibiendo los servicios comprometidos por el programa en su publicidad	81%	2021

Fuente: Sección C

Tabla 35 Evaluación de los titulados sobre la experiencia curricular

Variable	% Respuestas favorables	Año
Lo que aprendí en la carrera corresponde al título y grado que obtuve	90,9%	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 la misión 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 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, investigación, e internacionalización, desarrolladas por la Escuela 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, la malla curricular y los contenidos de las asignaturas, incorporando entre otros, los conceptos de la transformación digital, en base a una focalización e importancia de los temas digitales y tecnológicos. Lo anterior se ve reflejado en la conformidad de los alumnos y egresado de la carrera sobre el perfil de egreso, programa de estudios, y campo ocupacional ofrecido por parte
- 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 postgrado 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
- Se destacan innovaciones importantes, tales como, un semestre completo de practica operativa, cuatro asignaturas dictadas en inglés, y siete semestres de idioma inglés
- Existe un importante proceso de internacionalización, con la posibilidad de dobles titulaciones y posgrados, destacándose la doble titulación y magister con la Universidad Europea de Canarias.
- 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 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.

- Es destacable el exitoso proceso de transición en los últimos dos años entre la modalidad presencial a la modalidad virtual, debido a la pandemia del Covid-19, por medio de la utilización de las plataformas Blackboard y Hyflex.
- En opinión de los académicos consideran que los instrumentos de evaluación son consistentes con los objetivos y resultados de aprendizaje declarados en el programa de la asignatura y que las evaluaciones de las asignaturas son dadas a conocer oportunamente para ser analizadas y propiciar un espacio de aprendizaje.

Debilidades

- Un indicador que mejorar es que el 54,2% de los estudiantes conoce el proceso de titulación y graduación, a pesar de que es un buen indicador se puede mejorar el tiempo en que se entrega la información 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

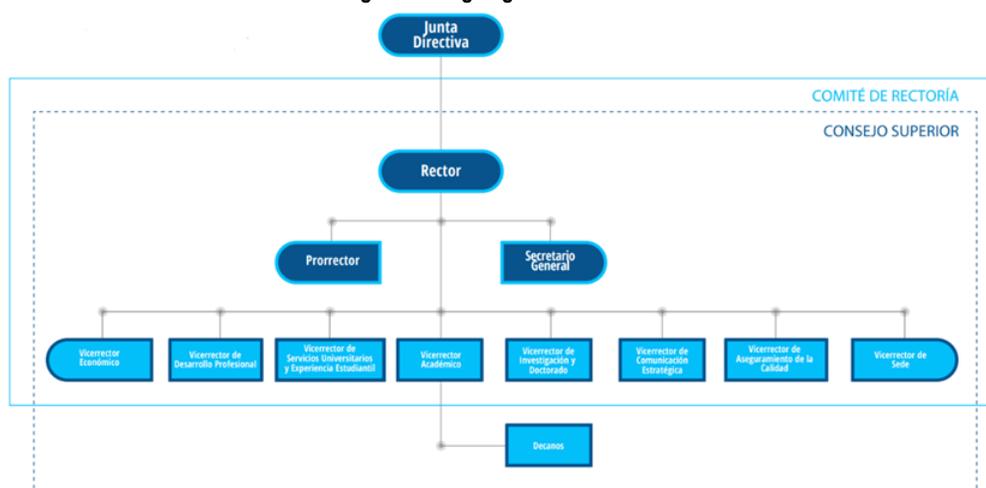
La Junta Directiva, representa la máxima instancia de organización y gobierno de la Institución, posee las atribuciones y autonomía necesarias para poder gestionar e impulsar políticas al interior de la casa de estudios que permitan resguardar la integridad y viabilidad de la institución y su proyecto 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 de La Universidad, 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, 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 de Valparaíso y la del Bío-Bío. Las sedes de la UNAB de las ciudades de Viña del Mar y Concepción son gobernadas ambas por los 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, puesto que los vicerrectores de cada sede son miembros integrantes del Comité de Rectoría y Consejo Superior, los 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 17: 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 su vez, la Facultad de Economía y Negocios tiene la siguiente organización académica administrativa:

Figura 18 Organigrama de la Facultad



Fuente: comité autoevaluación

Las autoridades actuales de la Facultad son:

Tabla 36 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

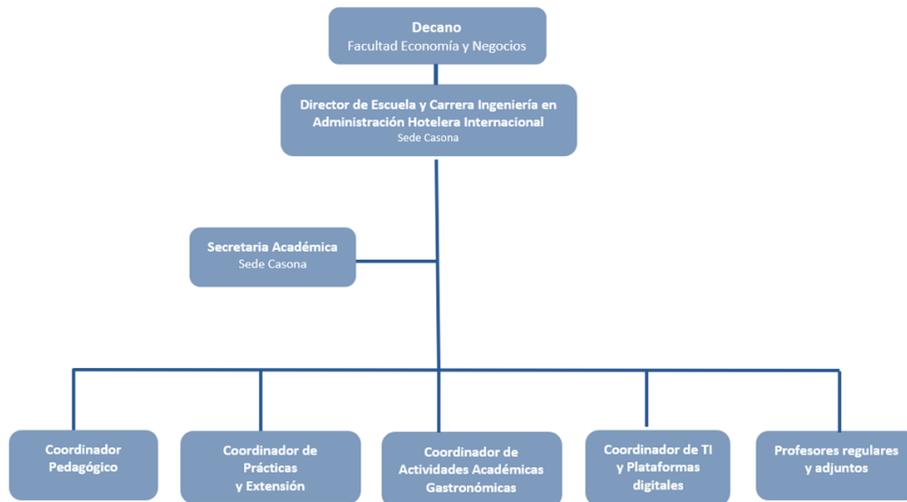
Fuente: Comité Autoevaluación

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 (de las dos carreras) está conformado por:

Figura 19 Organigrama de la Carrera de Ingeniería en Administración Hotelera Internacional



Fuente: comité autoevaluación

En concordancia, la Facultad de Economía y Negocios ha definido un Perfil del director de Carrera 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 de las dos carreras), quién depende del Decano. Ejecuta los

lineamientos académicos y administrativos propios de la Escuela. Preside el Consejo de Escuela y el Comité Académico, y es. 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 del comité académico y 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, 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 37: Cuerpo Directivo de la Unidad y de la carrera Ingeniería en Administración Hotelera Internacional

Nombre	Cargo	Cualificación / Formación	Jornada	Jerarquización
Daniel Meyer Krumholz	Director de Escuela Turismo y Hotelería. Director de carrera Ingeniería en Administración Hotelera Internacional Director de carrera Ingeniería en Turismo y Hotelería	Ingeniero Comercial	Jornada Completa	Asociado

Claudia Jaramillo Queupunahuel	Secretaria académica carrera Ingeniería en Administración Hotelera Internacional -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 Rodriguez	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 de TI y plataformas digitales- Docente	Título profesional en Ingeniería en Administración Hotelera Internacional, mención Hotelera. Cursando Master en Big Data and Business Analytics	Jornada Completa	Instructor
Jorge Aguilar Cabrera	Coordinador de la Operación de Actividades académicas gastronómicas - Docente	Egresado Magister en gestión educacional Título en producción gastronómica	Jornada Completa	Instructor

Fuente: Comité autoevaluación

5.1.3 Proceso y personal administrativo, técnico y de apoyo

La escuela y sus dos carreras 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 38 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.
- **BLACKBOARD:** Se debe mencionar que desde el año 2020, producto a la pandemia del Covid-19, la universidad estableció como medio de virtualización de las clases el sistema Blackboard Learn, para lo cual se realizaron cursos de capacitación a los docentes y estudiantes para el óptimo uso de este sistema de educación a distancia.
- **HYFLEX:** A partir del año 2021 se ofrece una nueva modalidad de clases, ofreciendo la alternativa de clases híbridas en la cual se puede dictar clases simultáneamente en las modalidades presencial y virtual. 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 Departamento 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 de Administración y Finanzas y sus direcciones de Gestión y Planificación financiera, Contabilidad y Planificación estratégica.

El proceso de elaboración del presupuesto comienza con el envío de una propuesta presupuestaria desde la Dirección de Gestión y 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 orientarse a las necesidades de la carrera y 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. Las solicitudes presupuestarias, son presentadas al Decano para su aprobación y posterior defensa ante la administración central

- **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.

Tras la presentación y defensa presupuestaria se inicia la etapa de revisión y ajustes. Dentro del 1er trimestre del año siguiente, la Vicerrectoría de Administración y Finanzas da a conocer los resultados del proceso, publicando los presupuestos aprobados de gastos e inversiones de cada facultad, escuela y/o carrera.

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 los 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 departamento o escuela, es enviado a la Dirección de Administración y Finanzas de la Facultad para su validación y ejecución 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 de Administración y Finanzas.

La Dirección de Gestión y Planificación Financiera (DGPF), dependiente de la Vicerrectoría de Administración y Finanzas (VRAF), es la instancia institucional responsable del control y de la mantención actualizada del sistema contable de Intranet. 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/a 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 39: Ingresos Operacionales (\$Millones de pesos)

SEDE SANTIAGO	2017	2018	2019	2020
Ingresos Brutos	706	784	883	905
Descuentos	-109	-146	-167	-180

Otros Ingresos	32	30	26	17
TOTAL	629	668	742	741

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". Del total de académicos regulares, seis de ellos cumplen labores en las dos carreras de la escuela, y uno de ellos es exclusivo en la carrera de Ingeniería en Administración Hotelera Internacional. 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. Cabe mencionar que no se consideran los docentes de departamentos como matemáticas, inglés, formación general, puesto que son profesores que depende 100% de sus departamentos.

Tabla 40 Cuerpo Académico de la carrera según nivel de formación periodos 2017-2021

Nº de docentes según nivel de formación	2018	2019	2020	2021
Nº de docentes con grado académico de Doctor	0	0	0	0
Nº de docentes con grado académico de Magister	11	11	12	12
TOTAL	11	11	12	12

Fuente Análisis Institucional

Constantemente, la Carrera de Ingeniería en Administración Hotelera Internacional se ha preocupado de contar con profesionales idóneos, por lo que al realizar las contrataciones de sus académicos se considera como factor primordial el conocimiento y la experiencia del profesional en el área de la hotelería y gastronomía o gestión de empresas 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.

De los resultados podemos concluir que el 70% de los docentes cuentan con un postgrado de magister, garantizando la calidad de perfeccionamiento de los docentes de escuela.

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

Tabla 41: Percepción del estudiantes sobre cuerpo académico 2021

CRITERIO 7: PERSONAL DOCENTE	Resultados
11.Mis profesores habitualmente están disponibles para consultas de los estudiantes	92,60%
12.Mis profesores poseen conocimientos actualizados de la disciplina y la profesión	85,70%
13.Mis profesores usan metodologías adecuadas de enseñanza y son claros en sus explicaciones	81,80%
14.Mis profesores muestran un adecuado manejo de las plataformas para las clases	92,30%

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 88% de aprobación del personal docente.

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 42.

Tabla 42: Percepción de titulados sobre cuerpo académico

CRITERIO 7: PERSONAL DOCENTE	Resultados
11. Los docentes poseían conocimientos actualizados de la disciplina y la profesión.	86,40%
12. Los docentes usaban metodologías adecuadas de enseñanza y eran claros en sus explicaciones.	77,30%
13. El número de académicos fue suficiente para entregar los servicios educacionales comprometidos.	81,80%
21. Mis profesores desarrollaban trabajos académicos y metodologías originales en su disciplina, conducentes a mejorar la docencia.	81,8%

Fuente: Sección C- titulados.

Respecto al criterio de personal docente en titulados los resultados también son favorables, puesto que se valida los conocimientos del docente, las metodologías utilizadas para el aprendizaje e identificaron que desarrollaban trabajos y metodologías originales. Los resultados en promedio arrojan un 82% 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 de 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 tiene categorizados a su cuerpo de académicos de la siguiente manera:

Tabla 43: Jerarquía docentes carrera periodo 2022

Título o grado académico	Titular	Asociado	Asistente	Instructor	Sin Jerarquía	Total
Doctor	0	0	0	0	0	0
Magister	0	1	4	3	0	8
Licenciado	0	0	0	0	0	0
Título profesional	0	0	0	3	2	5
Técnico Superior	0	0	0	1	0	1
Total	0	1	4	7	2	14

Fuente: Dirección General de Planificación y Análisis Institucional

El proceso de jerarquización es una gestión de la universidad donde la escuela entrega todos los antecedentes necesarios para el procedimiento. Se solicita permanentemente a los académicos entregar más información para este proceso, como curriculum actualizados, certificados de estudios, cursos realizados de perfeccionamiento. De acuerdo con la tabla existe solo dos docentes no jerarquizados, esto se debe que el ingreso se realizó ya iniciado el proceso del primer semestre 2022, durante el año se regularizará jerarquización de los docentes.

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 (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 expone 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, Vicerrectoría Académica (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 al candidato seleccionado 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 Administración Hotelera Internacional cuenta 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 44: Número de docentes de la carrera según tipo de jornada

TIPO JORNADA	COMPLETA	9
	HORA	19

Fuente Comité Autoevaluación

Tabla 45: Académicos de la Carrera según tipo de contrato sede santiago

Docentes según tipo de contrato	2018	2019	2020	2021
N° de docentes regulares	6	6	6	9
N° de docentes adjuntos	15	15	16	19
TOTAL	21	21	22	28

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 directo 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 Específica
 - 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 dictan clases en forma continua en la carrera de Ingeniería en Administración Hotelera Internacional, desde el 2017 han realizado a la fecha cursos, diplomados, magister y en curso un doctorado de perfeccionamiento docente con el propósito de perfeccionar su desempeño docente, actualizándose en el uso de nuevas y adecuadas herramientas pedagógicas universitarias.

Tabla 46: cursos de perfeccionamiento docente dictados por la DIDD

	SANTIAGO
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 observa una constante preocupación por parte de los docentes para seguir perfeccionándose. Esto se refleja en la tabla 46 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 manera óptima 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 20: 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 período 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 47: Resultados Generales Evaluación Docente

		201810	201820	201910	201920	202010	202020	202110	Prom.
Syllabus	1: El profesor cumplió con las actividades programadas en el syllabus del curso	66,9%	80,7%	75,0%	78,3%	72,6%	85,3%	85,9%	77,8%
Disposición	2: El profesor tuvo una disposición favorable para el aprendizaje en clases.	67,7%	77,0%	78,7%	78,0%	73,0%	84,0%	82,3%	77,2%
Dominio	3: El profesor demostró dominio y conocimientos en la disciplina que enseña	70,8%	82,5%	80,7%	78,1%	75,5%	86,9%	87,5%	80,2%
Metodologías	4: El profesor utilizó metodologías que contribuyeron a mi aprendizaje	64,5%	75,4%	76,3%	75,4%	66,9%	79,6%	67,2%	72,1%
Evaluación	5: La forma de evaluar este curso fue adecuada para demostrar mis aprendizajes	65,1%	75,1%	73,7%	74,2%	65,9%	78,2%	67,2%	71,3%
Motivación	6: El profesor demostró una actitud que estimuló mi aprendizaje	65,2%	74,9%	74,2%	73,9%	67,8%	78,0%	71,3%	72,1%
Recomendación	7: ¿Recomendarías este(a) profesor(a) a otros estudiantes?	86,8%	87,2%	87,3%	86,2%	79,7%	88,2%	80,3%	85,1%

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 76,46%. Si realizamos un comparativo de los últimos años existe una estabilidad en la evaluación destacando que los estudiantes en un 85,9% recomendarían al profesor a otros estudiantes. De las dimensiones la tasa más baja corresponde a la dimensión de evaluación con un 72% en el límite de los lineamientos institucionales. Esto permite evidenciar las dimensiones a fortalecer con los docentes. Destacamos la dimensión dominio con un 79% promedio y que hace énfasis en el dominio y syllabus 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 Comité Académico integrada por los profesores regulares de planta de las dos carreras, que desde el año 2020 se reúne semanalmente donde se revisa el funcionamiento académico de la carrera, se analizan situaciones específicas, se informa sobre nuevas políticas académicas de la universidad y facultad, y se entregan antecedentes y conceptos para la toma de decisiones del director. Adicionalmente, la carrera cuenta con un consejo de profesores, que se reúne al menos una vez por semestre y donde analizan los resultados del semestre inmediatamente anterior, se entregan las directrices para el nuevo semestre por comenzar, se proponen correcciones e innovaciones, se discuten aspectos académicos propios de la carrera, donde se entrega 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 éstas. 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

5.3.2 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”, con el propósito busca garantizar el bienestar de los estudiantes.

La institución cuenta con mecanismos claros que regulan la adquisición y gestión 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, la 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 y talleres prácticos de gastronomía. El Director de departamento informan a las Vicerrectoría Económica y Académica, por medio de la directora administrativa de la facultad de sus necesidades para el año siguiente. Estas analizan con el equipo de gestión, confirma, modifica o rechaza las solicitudes y prepara el presupuesto global de gastos corrientes (OPEX), y el de inversiones (CAPEX) de la Unidad.

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.

5.3.2.1 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 cuenta con una casona patrimonial de treientos años de antigüedad, que ha sido declarada “Monumento Nacional”, y tiene seis edificios donde se encuentran las oficinas de las diferentes decanaturas y carreras y una gran cantidad de salas de clases para pre y postgrado, laboratorios, talleres, salas de reuniones, etc., 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, se realizan periódicamente eventos culturales, titulaciones, premiaciones y eventos de diversa índole en un salón con capacidad para 1000 personas. Por su parte, el campus cuenta con un auditorio central, que tiene una capacidad de 350 personas, cómodos asientos y excelente acústica, Además, existen otros tres auditorios en edificios del campus que tienen una capacidad que oscila entre 100 a 250 personas, estando esta última en el edificio de la Facultad de Economía y Negocios, donde están las oficinas, talleres y laboratorios de la carrera de Ingeniería en Administración Hotelera Internacional.

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 vóleybol, 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. La Biblioteca es parte importante de cualquier plantel universitario. 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 cicletteros y ciclovías para movilizarse dentro del campus.

5.3.2.2 Infraestructura Escuela de Turismo y Hotelería Sede Casona

La Escuela de Turismo y Hotelería Sede Casona, y las carreras de Ingeniería en Administración Hotelera Internacional e Ingeniería en Turismo y Hotelería, cuentan con siete oficinas, para el director, secretaria académica, y docentes coordinadores regulares de planta, una sala de reuniones, una sala de profesores, y una recepción con la secretaria administrativa.

5.3.3 Servicio de biblioteca

El Sistema de Bibliotecas de la Universidad Andrés Bello satisface los requerimientos de información y fomenta el crecimiento

integral de la comunidad universitaria, contribuyendo a facilitar el aprendizaje continuo y la investigación a través de la gestión del conocimiento, por esta razón, se constituye como una unidad dinámica que brinda servicios innovadores y de calidad (Anexo 22). El Sistema de Bibliotecas de la UNAB se encuentra conformado por 9 bibliotecas (2020)

Las bibliotecas de la UNAB responden a la misión prestando servicios de información, colecciones, tecnología y espacios físicos adecuados a las necesidades de las distintas unidades académicas de la Universidad y ofreciendo a sus usuarios cerca de 3.080 puestos de estudio. El año 2010 se comenzó con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en Norma ISO 9001:2008 en el Sistema de Bibliotecas. De esta forma se obtuvo la certificación en noviembre de 2011 por el período desde el 02-11-2011 hasta 01-11-2014. En el año 2014 se obtiene un nuevo período de certificación en Norma ISO 9001: 2008 desde el 21-10-2014 hasta 01-11-2017. En el año 2017 se obtiene un nuevo período de certificación en Norma ISO 9001-2015, desde el 02-11-2017 hasta 01-11-2020.

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 476.451 volúmenes en 154.158 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 (sólo Campus República y Casona de Las Condes): 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: 69.956 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 (86,4%) y complementaria (96,3%). El programa además tiene acceso a 235 e-books en las áreas complementarias. Y otros 148 títulos en 5650 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.

Tabla 48: Número de títulos, ejemplares y porcentaje de bibliografía básica desde año 2016 a 2022

CAMPUS CASONA	2018	2019	2020	2021	2022
Nº de ejemplares disponibles de la bibliografía básica de la carrera	1.469	1.469	1.469	1.479	1.488
Porcentaje de cobertura bibliografía básica de la carrera	82,9	82,9	82,9	90,0	90,0
Nº de títulos disponibles de la bibliografía complementaria de la carrera	79	79	86	87	87

Nº de títulos considerados en la bibliografía complementaria de la carrera	89	89	89	89	89
Nº de ejemplares disponibles de la bibliografía complementaria de la carrera	2.231	2.231	2.244	2.245	2.257
Porcentaje de cobertura de bibliografía complementaria de la carrera	88,8	88,8	96,6	97,8	97,8

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 2021 y 2022 un 90%. 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 atingentes 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. Una de las debilidades es la bibliografía en inglés debido que no sólo se requiere para los cursos de inglés, también para los cuatros asignaturas que se imparten en ingles en el sexto semestre.

Respecto al Sistema de Biblioteca, la gráfica 12 muestra que el 84,2% de los estudiantes manifiesta que tienen acceso a bibliografía y bases de datos bibliográficas actualizadas. Frente a este ítem en la gráfica 11 muestra que un 81,8% 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 12 : Acceso a material en biblioteca



Gráfico 11: La biblioteca disponia de material actualizada



5.3.3 Talleres y laboratorios disciplinares

Cuando se constituyó la carrera de Ingeniería en Administración Hotelera Internacional, producto del convenio entre la Escuela Hotelera de Glion y la Universidad Andrés Bello, se solicitó ciertas instalaciones como requisitos para llevar a cabo los aprendizajes. Estas son necesarias principalmente en los dos primeros años en los cuales las asignaturas están concentradas en lo teórico práctico, entre ellas, IAHN0004 Fundamentos de Gastronomía y Servicios, IAHN05 Administración de Habitaciones, y IAHN007 Técnicas Gastronómicas, que son las principales asignaturas en utilizar las instalaciones. Estos espacios han permitido realizar una simulación óptima y juegos de roles de un hotel.

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

Tabla 49: Taller y Laboratorio de la carrera

Campus / Sede	Instalación / dependencia	Descripción
Casona	Sala taller Cocina restaurante	Este taller también cuenta con 8 estaciones de trabajo en parejas, al igual que la sala taller de pastelería contempla un horno eléctrico de última generación, el que usa de forma frecuente en hoteles y restaurantes, mesón de despacho y repisa de mantención de calor para despacho de platos hacia el restaurante didáctico. En este taller también se trabaja con congelador, un refrigerador visicooler simple, batidoras semi industriales, laminadoras de fiambres, plancha eléctrica, sistema de baño maría y cuatro cocinas anafes a gas de cuatro quemadores industriales

		<p>cada una., también existe un horno convencional con ruedas para ser utilizado en eventos y un carro térmico que permite mantener temperaturas en su interior.</p>
Casona	Sala taller de pastelería	<p>Esta sala está habilitada con 8 estaciones de trabajo en parejas, contempla un horno eléctrico de última generación, el que usa de forma frecuente en la hotelería, debido a que ahorra el trabajo de tres personas, no mezcla aromas y funciona con todos los tipos de calor, sirve junto al abatidor, sistema de ultra congelación para poner en práctica procesos propios de la gastronomía cook and chill, logrando inocuidad en los procesos de producción, evitando de esta forma contaminaciones cruzadas y temperaturas de riesgo. En este taller también se trabaja con congelador, un refrigerador visicooler doble, batidoras semi industriales y cuatro cocinas anafes a gas de cuatro quemadores industriales cada una. Este taller cuenta con campanas y sistemas de extracción, además cuenta con aire acondicionado para evitar el calor excesivo durante los meses de verano.</p>
Casona	Taller salón Restaurante didáctico	<p>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 expreso 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.</p>
Casona	Steward (sala de lavado)	<p>Esta es una zona anexa en el funcionamiento normal del restaurante, acá se almacenan materiales como el cubierto, la mantelería y los platos a ser utilizados tanto en la cocina como en el restaurante. Posee una línea de trabajo industrial y sistema de extracción de vapores, una máquina lavavajillas industrial, mesones de trabajo de acero inoxidable, mesón de desconche con basurero incluido y una repisa de plateo triple para la recepción de platos sucios desde el restaurante.</p>
Casona	Laboratorio de computación (Sala 202, C6)	<p>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.</p> <p>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.</p>

Fuente: comité autoevaluación

Imágenes de instalaciones:

- **Restaurante didáctico**



- **Taller gastronómico**



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 Administración Hotelera Internacional cuentan con:

Tabla 50: Otras 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.
Casona	Sala habitación didáctica	Sala de simulación habilitada como una habitación de un hotel, posee un baño integrado diseñado en piedra Castelo, tiene shower door y sanitario. Esta sala posee una cama de dos plazas con respaldo en madera que cuenta con sistema de iluminación propia, un closet lineal de 2mt x 2mt que se alinea en armonía con un escritorio de trabajo tipo habitación de hotel con cajoneras y un minibar. Dentro de esta sala existe un mesón de recepción, sillones y 20 sillas para los alumnos. Existe una zona continua de almacenamiento de blancos (toallas, sábanas, frazadas), un carro de mucama y elementos de limpieza para el normal trabajo de limpieza de una habitación.

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 13 se tiene como resultado que el 81,8% considera de calidad los espacios de estudios.

Gráfico 13: Calidad de los espacios de estudio

La calidad de los espacios de estudio era adecuada.



Fuente: Sección C - Titulados

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 gestión Ópera y de reservas Amadeus, 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 estos sistemas en forma remota desde 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 previamente debido a la pandemia del Covid-19, las clases se realizaron en forma 100% virtuales contó con apoyo para capacitar a los docentes y entregar tutoriales a los estudiantes para un óptimo uso y poder entregar todo lo comprometido en los programas de estudios.

También hay que considerar la plataforma Blackboard, utilizada en los dos últimos años debido a que la pandemia del Covid-19 obligó a realizar las clases en forma virtual. Blackboard Learn es una plataforma digital de enseñanza, aprendizaje y creación de comunidades que permite el uso compartido de cualquier documento en línea, lo que representa una herramienta ideal para los profesores, puesto que implica facilitarles su trabajo y, a su vez, propicia una mejor experiencia para sus alumnos en el aula virtual. Esta herramienta está diseñada especialmente para potenciar los procesos de aprendizaje y enseñanza gracias a sus diversas funciones, las que permiten compartir conocimientos en línea en forma sencilla y eficiente. Con ello, se estimula la participación de los alumnos y entrega a sus profesores los elementos necesarios para desempeñar su rol de la mejor manera posible.

Basado aquello se ha consultados sobre la experiencia de las plataformas, en el caso de los estudiantes, según el gráfico 15 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 el gráfico 14 muestra 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 14 Las plataformas digitales fueron útiles

Las plataformas digitales de la universidad, 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 Ópera y Amadeus 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 estas asignaturas, 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.

Algunos meses previos a la inscripción de los estudiantes para la práctica, el coordinador 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 Administración Hotelera Internacional realizan sus prácticas en los principales destinos turísticos y hoteles de Chile y algunos en el extranjero.

Cabe destacar que durante el 2020 y 2021 por las condiciones sanitarias y las grandes dificultades del hotelería debido a la pandemia del Covid-19 se tomaron diferentes medidas para que los estudiantes puedan seguir avanzando en su malla curricular.

Los estudiantes período 2020 que finalizaron 8° semestre, debido a las dificultades que causó la pandemia al rubro turístico y hotelero, y por la incertidumbre de la reactivación de la industria en el país, se decidió convalidar el Integrador I (práctica operativa) con el Integrador III. (práctica administrativa). Las razones de esta decisión se debieron a que un estudiante al no cumplir su práctica administrativa de acuerdo con el decreto de la carrera no puede iniciar su proceso de titulación, lo que provocaba que los estudiantes se atrasaban un año para la obtención de su título profesional.

5.3.5.2 Salidas a Terreno:

Forman parte de las actividades prácticas del proceso formativo. Esto permite que los estudiantes vayan comprendiendo y aplicando paulatinamente sus conocimientos en cada salida. En el caso de la carrera en la malla la asignatura de administración de habitaciones tiene una hora terreno donde el docente programa visita a hoteles.

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

Durante los años 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 lugares antes mencionados.

5.4 Participación y Bienestar Estudiantil

5.4.3 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.
 - **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.
 - **Mentorías Académicas:** La Mentoría establece una relación entre un estudiante con más experiencia (mentor), que acompaña a nuevos estudiantes (mentorado) y les ayuda a adaptarse a este nuevo entorno y a su nuevo rol de ser estudiante universitario.

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

Tabla 51: Participación de estudiantes de la carrera en programas CIADE

AÑO	Asesoría psicoeducativa individual	Asesoría vocacional grupal	Asesoría vocacional individual	Tutoría	Mentoría
2019	0	0	0	9	0
2020	0	0	0	29	0
2021	0	0	0	16	13

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 Matricula, 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 52: 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 nuestros 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 53: Número de alumnos beneficiarios de la carrera y monto según Tipo de Beneficio UNAB

TIPO DE BENEFICIO	2018		2019		2020		2021	
	N° Beneficiarios	Monto \$						
Santiago								
BECAS	112	128.871.082	134	142.986.009	132	155.196.893	132	159.424.120
DESCUENTOS VARIOS	31	5.645.180	28	4.598.376	27	4.231.325	27	3.634.203
Total	129	134.516.262	143	147.584.385	140	159.428.218	138	163.058.323
% de alumnos con algún beneficio interno	69,7%		76,1%		79,5%		77,1%	

Fuente: Dirección General de Planificación y Análisis Institucional

Tabla 54: Número de alumnos beneficiarios de la carrera y montos del beneficio, Becas Mineduc

Sede	2018		2019		2020		2021	
	N° Beneficiarios	Monto \$						
Santiago	54	70.668.552	54	81.582.200	37	63.513.748	47	84.462.076
Total	54	70.668.552	54	81.582.200	37	63.513.748	47	84.462.076
% de alumnos con beca Mineduc	29,19%		28,72%		21,02%		21,02%	

Fuente: Dirección General de Planificación y Análisis Institucional

Tabla 55: Número de Alumnos de la carrera con CAE

Sede	2018	2019	2020	2021
Santiago	91	67	80	74
Total	91	67	80	74
% de Alumnos con CAE	49,20%	35,60%	45,50%	41,3%

Fuente: Dirección General de Planificación y Análisis Institucional

En cuanto a los apoyos estudiantiles al consultar a los estudiantes el 83,3% (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.

5.4.2 Instancias de participación y organización estudiantil

Los alumnos de la Universidad Andrés Bello y en particular de la carrera de Ingeniería en Administración Hotelera Internacional, 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.

- **Centro de alumnos:** La carrera actualmente no tiene un Centro de Alumnos, no obstante, el centro de alumnos de la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería perteneciente de la misma escuela se ha hecho responsable de las dos carreras; el cual, para integrar la participación tienen asignados delegados por cada nivel. Este año junto al centro de alumnos se ha comenzado la difusión para que los estudiantes participen y crean su propio centro de estudiantes como carrera. Actualmente la carrera comparte y gestiona con el Centro de Alumnos y sus delegados, actividades de interés para los estudiantes, entre las que se encuentran: la actividad de bienvenida para los nuevos estudiantes, la organización del día mundial del turismo y otras actividades de extensión académica.
- **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 de la Confederación Panamericana de Escuelas de Hotelería, Gastronomía y Turismo (CONPEHT) para que establezcan vínculos con sus pares y con el rubro.

5.4.3 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 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 (miércoles de 10:00 a 18:00 horas), 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, considerando un ancho de banda de 1000 Mbps (Nacional) y 960 Mbps (Internacional).
- **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 óptima conexión a las clases. Posterior aquellos se entregó apoyo a los estudiantes en cuanto a la conexión entregando bam de banda ancha, chips de internet orientado a estudiantes y docentes.

Este último punto se valida con la gráfica 16 el cual se le consulto 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 69,6% indico que tuvo conocimiento de los apoyos institucionales.

Gráfico 16: Conocimiento apoyo conectividad

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



Fuente: Sección C - Estudiantes

- **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
- Estas actividades se realizan en forma conjunta entre la carrera de Ingeniería en Administración Hotelera Internacional e Ingeniería en Turismo y Hotelería, que han 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) y el Índice de Competitividad Turística Regional de Chile (ICT) son herramientas que tienen, el ICDT su primera versión en 2018 y durante el 2022 se publicará su segunda versión, y el ICT que tiene su primera versión en 2013, y que durante el 2022 se publicará su cuarta versión. Ambos índices representan un inventario de recursos y acciones emprendidas por cada unidad geográfica (Destino Turístico y Región), 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 estos índices 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 y región.

De esta manera, ambos índices de competitividad turística son herramientas 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 de los dos índices, 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 destino turístico. La esencia del índice es establecer comparaciones entre regiones y destinos turísticos, aportando mapas de información que permiten observar la posición relativa de cada unidad geográfica respecto de las variables medidas.

El análisis sistémico de las variables medidas e integradas a través de estos dos índices 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 en un concurso público de Innova Corfo durante el 2017 con un financiamiento de 780 millones de pesos, siendo 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 digitalización y 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, habiéndose en los tres años del proyecto diagnosticado y entregado asistencia técnica a 350 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 propietarios y gerentes como estrategias por el cierre debido a la pandemia del Covid-19.

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 56: 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 57: 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 las dos carreras de la Escuela de 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 58: Material educativo generado por docentes que imparten docencia en la carrera

Titulo	Tipo de material educativo	Autor(es)	Descripción	Vínculo con asignatura(s) o RA
Guía de Ejercicios	Guía	Camila Figueroa	Guías de ejercicio para practicar economía	Economía / Ámbito I: RA3 y Ámbito III: R1- R3
Clase expositiva (con apoyo de PowerPoint).	Clase	Camila Figueroa	PPTs basados en los libros de bibliografía para economía	Economía / Ámbito I: RA3 y Ámbito III: R1- R3
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	Integrador II: Seminario de Grado / Ámbito III: R1 y R2
Pauta Indicadores generales	Pauta	Mauricio Dabdoub	Por qué y cómo estudiar en este curso	Comercio electrónico y Taller de Marketing Turístico / Ámbito II: R1, R2 y R3 y Ámbito III: R1, R2 y R3
Tasa interna de Retorno	Video	Raúl Del Valle	Explicación sobre la TIR aplicada con la herramienta Excel	Finanzas Hotelera / Ámbito II: R1 Y Ámbito III: R1, R3
Valor Actual Neto	Video	Raúl Del Valle	Explicación sobre el Valor Actual Neto aplicada con la herramienta Excel	Finanzas Hotelera / Ámbito II: R1 Y Ámbito III: R1, R3
Coficiente de Determinación en Finanzas	Video	Raúl Del Valle	Explicación sobre el cálculo del Coficiente de Determinación aplicada con la herramienta Excel	Finanzas Hotelera / Ámbito II: R1 Y Ámbito III: R1, R3
Office 365 Gratis	Video	Raúl Del Valle		Interés general de los alumnos
Coficiente de Determinación y la Regresión Lineal	Video	Raúl Del Valle	Explicación sobre El Coficiente de Determinación y la Regresión Lineal aplicada con la herramienta Excel	Emprendimiento y Evaluación de Proyectos / Ámbito I: R4, R5 y Ámbito III: R1, R2 Y R3
Introducir datos en Gretl	Video	Raúl Del Valle	Análisis de datos en software Gretl	Emprendimiento y Evaluación de Proyectos / Ámbito I: R4, R5 y Ámbito III: R1, R2 Y R3
Media Móvil con Excel	Video	Raúl Del Valle	Explicación sobre la Media Móvil aplicada con la herramienta Excel	Emprendimiento y Evaluación de Proyectos / Ámbito I: R4, R5 y Ámbito III: R1, R2 Y R3

Heterocedasticidad y Normalidad en Gretl	Video	Raúl Del Valle	Análisis de datos en software Gretl	Emprendimiento y Evaluación de Proyectos / Ámbito I: R4, R5 y Ámbito III: R1, R2 Y R3
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: RA3, RA4 y Ámbito III: RA1, RA3.
Clases de Transformación digital y modelos de negocio	Clase	Sebastián Ansaldo	Clases correspondientes a la asignatura	Transformación digital y modelos de negocios / Ámbito II: R1, R2, R3 y Ámbito III: R1, R3.
Metodología Investigación e Inteligencia del Mercado Turístico	Guía	Yulia Jara	Plan de diseño y elaboración de un cuestionario	Investigación e Inteligencia del mercado turístico/ Ámbito II: RA1, RA2 y Ámbito III: 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 60%. En relación con los titulados encuestados afirman que sobre el 81,8%, 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.

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; éste es apoyado por el Prorector, el Consejo Superior y el Comité de Rectoría. Luego están las Vicerrektorías que se ocupan de la gestión, tanto académica como administrativa de la institución. A nivel de Facultad, dirigida por los decanos apoyada por el Consejo de Facultad. A nivel de escuela y carrera, la responsabilidad de la gestión radica en la Dirección de Escuela y Carrera, la que es apoyada por el Consejo de Escuela. Las autoridades de la carrera 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 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 de alineación con el Modelo Educativo institucional. 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 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 administrativos académicos.

La carrera cuenta con una infraestructura adecuada para su funcionamiento, con áreas de uso exclusivo como son el caso de los laboratorios de gastronomía 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.

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
- En relación con el personal docente, se destaca que la carrera de Ingeniería en Administración Hotelera Internacional 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”
- 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.
- 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.
- 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.
- A nivel del criterio organización y administración, los docentes manifiestan que los canales de gestión académica son accesibles, formal e informalmente, por medio del comité académico, los consejos de profesores y 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. Tienen claro con quien deben canalizar consultas de los estudiantes relacionados a las clases o temas institucionales el cual los deriva a la secretaria académica. Además, reconocen los lineamientos de calidad de la universidad, esto es importante ya que la carrera se rige basado a los lineamientos UNAB.

Debilidades

- 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 59: Matrícula nueva de primer año

SEDE	Jornada	2018				2019				2020				2021				2022			
		PAR	AR	PAE	AE																
CASONA	DIURNO	76	50	21	8	87	55	10	8	54	29	25	9	55	30	54	14	51	29	55	9

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 (PMX) de los últimos años

Tabla 60 Caracterización de estudiantes – Puntajes de ingreso a la carrera por año

SEDE	2018			2019			2020			2021			2022		
	PPLM	PMX	PMI	PPLM	PMX	PMI	PPLM	PMX	PMI	PPLM	PMX	PMI	PPLM	PMX	PMI
CASONA	553	700	453	541,1	732	463,5	543,9	650	451	546	675	452,5	538	621,5	479

Fuente: Sección B

Actualmente la carrera exige las siguientes ponderaciones para la postulación:

Tabla 61 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 Hotelería 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 y Hotelería aplica una estrategia de recogida de esta información a solicitud de la dirección de carrera, la que realizan inicialmente 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,

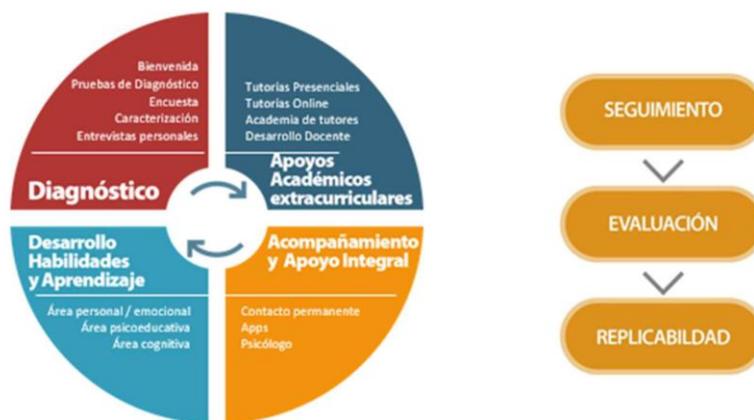
según sean las necesidades.

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 y la 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 de la universidad 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 21 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.
- **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

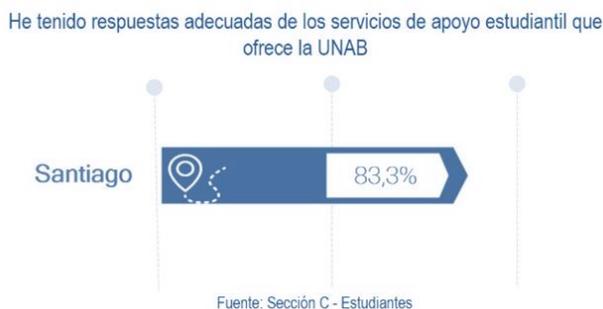
de las Coordinadoras del CIADE y con ello, recibir el apoyo, información y/o derivación a las distintas instancias dispuestas por la UNAB para atender a sus requerimientos académicos, financieros y psicoeducativos.

- **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 83,3% como muestra el gráfico 17 señala que al momento de solicitar apoyo reciben una respuesta adecuada.

Gráfico 17: He tenido respuesta de los servicios de apoyo estudiantil



En la consulta a titulados se tiene como respuesta que el 59,1% considera que la carrera intervino con estrategias de apoyo. Gráfica 18. 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 18: La carrera ofrece estrategias de apoyo



6.1.3 Resultados y progresión académica

La carrera de Ingeniería en Administración Hotelera Internacional 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 sistemas 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 Administración Hotelera Internacional 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, solo uno por año.

Tabla 62 Estudiantes eliminados académicamente años 2017-2021

Sede	2017	2018	2019	2020	2021
Casona	0	0	1	1	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 analiza en el Comité Académico y 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– 2020 se aprecia en la tabla que en promedio se realizan 4 retiros por año una cantidad muy baja. Cabe destacar el bajo número durante el año 2020 y 2021 considerando la situación pandemia.

Tabla 63 Causas de retiro no académicos periodo años 2017-2021.

SANTIAGO	Cantidad de casos				
Causal de retiro no académico	2021	2020	2019	2018	2017
VOCACIONAL-CAMBIO CARRERA	2	1	3	2	1
FINANCIERA	2	1	1	3	0
TRASLADO AL EXTRANJERO	1	0	0	0	0
REINGRESO VÍA PSU	1	1	0	0	0
SALUD	0	1	2	0	2
FAMILIAR	0	0	1	0	0
DISCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	0	0	0	1	0
ADAPTACIÓN AL MEDIO	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 como respecto sobre su campo ocupacional, incluso en algunos casos, análisis del perfil de egreso. Esto es un factor importante en la retención de los estudiantes.

6.1.4 Evolución de asignaturas críticas.

La carrera de Ingeniería en Administración Hotelera Internacional 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 64: % de aprobación promedio asignatura crítica

Código	Asignatura	2017		2018		2019		2020		2021	
		Tasa Aprob.	Nota Prom								
FMM006 – FMMP006	MATEMÁTICAS	42,0%	3,5	64,3%	4,2	66,0%	4,1	97,8%	5,7	95,5%	5,5

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.

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 65 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 65 Participación de estudiantes de la carrera en tutorías y mentorías CIADE

AÑO	Asesoría psicoeducativa individual	Asesoría vocacional grupal	Asesoría vocacional individual	Tutoría	Mentoría
2019	0	0	0	9	0
2020	0	0	0	29	0
2021	0	0	0	16	13

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 Administración Hotelera Internacional, la retención supera el 82% 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 90% de retención en el periodo 2020, durante el 2021 baja la retención pero igualmente el indicador es muy positivo a nivel escuela y facultad.

Tabla 66: Tasa de retención al primer año de la carrera

SEDE/CAMPUS	Cohorte				
	2017	2018	2019	2020	2021
SANTIAGO/CASONA	90,7%	82,5%	85,7%	94,6%	88,6%

Fuente: Sección B

En relación con la tasa de retención total de la carrera también muestra un positivo aumento entre los periodos 2017 -2021 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 fueron efectivas para apoyar y orientar al estudiante durante su avance curricular.

Tabla 67: Tasa de retención total de la carrera

SEDE/CAMPUS	Cohorte				
	2017	2018	2019	2020	2021
SANTIAGO/CASONA	72,1%	66,7%	69,8%	81,1%	88,6%

Fuente: Sección B

Egreso y titulación

Por otra parte, y dando cuenta de la progresión académica de nuestros estudiantes, tenemos como indicador la tasa de egreso, cuyos resultados se muestra en la tabla 68, donde alcanza un promedio de 59 %. Este indicador se 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 68: Tasa de egreso por cohorte de la carrera

SEDE/CAMPUS	Cohorte				
	2017	2018	2019	2020	2021
SANTIAGO/CASONA	59,5%	57,6%	48,8%	56,0%	71,4%

Fuente: Sección B

Respecto a la tasa de titulación por cohorte se alcanzó un promedio 58%, este resultado se puede comprender debido a que un número de estudiantes no finalizaron su proceso por tener asignaturas por aprobar para finalizar su malla curricular. En el año 2019 se experimenta una baja del indicador, que podría haber sido ocasionado por el estallido social y la pandemia, pero desde el 2020 y 2021 se experimentó un incremento de los % del indicador. Cabe destacar que 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, extendiendo 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 69: Tasa de titulación por cohorte de la carrera

SEDE/CAMPUS	2017	2018	2019	2020	2021
SANTIAGO/CASONA	56,8%	57,6%	48,8%	54,0%	71,4%

Fuente: Sección B

En el caso de la tasa de titulación oportuna por cohorte, se observa en los últimos años 2020 y 2021 una disminución de la tasa de titulación oportuna. Se espera que estos resultados puedan comenzar a tener una tendencia al alza, considerando las acciones institucionales y de carrera antes expuestas.

Tabla 70: Tasa de titulación oportuna por cohorte de la carrera

SEDE/CAMPUS	2017	2018	2019	2020	2021
SANTIAGO/CASONA	43,9%	50,0%	71,4%	60,0%	51,2%

Fuente: Sección B

En el caso del tiempo real de titulación por cohorte, es de 8,7 semestres, donde se debe considerar Respecto a los resultados de este indicador El estudiante al finalizar el octavo semestre (mes de diciembre) inicia el integrador III con una duración mínima de dos meses y medio, donde deberá entregar un informe final junto a la pauta de evaluación del empleador estos instrumentos son evaluación, para ser cargada la nota al sistema y finalizada la práctica , con lo anterior el 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 71: Tiempo real de titulación expresado en semestres, por cohorte

SANTIAGO	Cohorte					Promedio de la Oferta
	2017	2018	2019	2020	2021	
CASONA	9,7	8,2	8,6	8,5	8,3	8,7

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 1607/2010 considerada como nodos críticos y desde el 2019 bajo el DUN2629/2019 se identifican tres asignaturas integradoras:

Tabla 72: Porcentaje de aprobación de asignaturas integradoras

CODIGO DE CURSO	ASIGNATURA	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
IAH250 – IAHN011	PRACTICA PROFESIONAL I – INTEGRADOR I: PRÁCTICA OPER	100,0	6,4	100,0	6,2	100,0	6,4	-	-	-	-
IAH405 – IAHN028	PRACTICA PROFESIONAL II - INTEGRADOR III: PRÁC PROF ADM	100	6,6	100	6,6	100	6,7	100	6,5	97	6,4
IAH453 – IAHN027	SEMINARIO DE TITULO - INTEGRADOR II: SEM DE TITULO	100	6,0	94,1	4,9	100	5,7	100	5,9	97	5,4

Fuente: Anexo 10

Los resultados de aprobación de las asignaturas son satisfactorios alcanzando un 100% de aprobación esto implica que también 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, en estos casos 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 semana a semana.

Los datos 2020 y 2021 correspondientes al Integrador II, se encuentran en proceso. Durante los años 2020 y 2021 por la situación pandemia los estudiantes no pudieron realizar su práctica operativa por el resguardo de la salud de los estudiantes y debido al gran impacto de cierre que sufrió el rubro hotelero. Por esta razón la actividad se aplazó hasta el primer semestre 2022.

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 73: Vínculo con titulados de la carrera

Integridad	Perfil de Egreso	Plan de estudios	Vinculación con el medio	Efectividad y Resultado	Autorregulación
64%	84%	60%	55%	59%	50%

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, opinando 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 74- Vinculo con empleadores 2021 – Escuela de Turismo y Hotelería

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 12, 14 y 22 titulados en el periodo 2018, 2019 y 2020 respectivamente, podemos resumir la información en lo siguiente:

- De la población encuestada, un 64% se encontraba trabajando al momento de la encuesta.
- Un 71,4% está mediana o altamente conforme con su remuneración actual, donde un 65% recibe una renta líquida mensual en el rango de \$500.001 a \$1.000.000 y el 13% recibe una renta entre 1.000.001 y 1.500.00.
- El 100% se encuentra con contrato. Por último, el 100% 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, o realizando un emprendimiento. Es necesario considera que cada año, alumnos de la carrera realiza una 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.

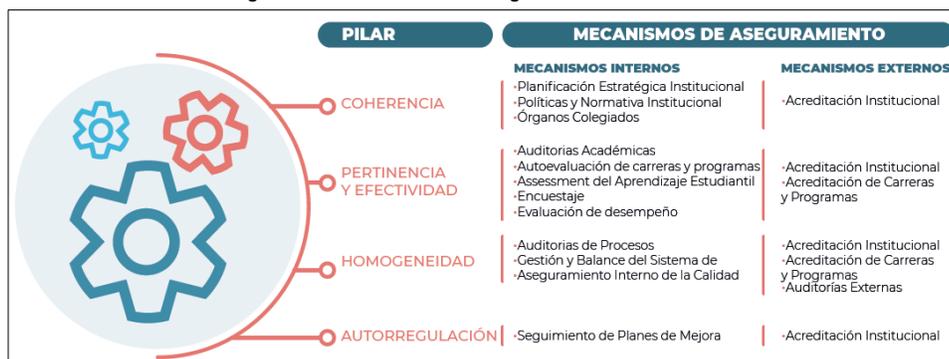
Figura 22 Componentes del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad, SAIC-UNAB



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 23 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 Administración Hotelera Internacional son realizadas por el director de Escuela y carrera junto al Comité Académico y el Consejo de Escuela. A su vez, el comité académico está constituido mayoritariamente por docentes regular y sus atribuciones son:

- Analizar semestralmente los rendimientos en cada curso, para implementar las medidas necesarias y remediales 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 75: 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	Secretaria 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 Comité académico

Seguimiento del Plan de Mejoras	Reuniones Facultad Reuniones comité de escuela Plataforma plan de mejora	Comité académico
---------------------------------	--	------------------

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 a la hotelería, gastronómica o 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 escuela y carrera, sustentados en el análisis de encuestas o de casos tratados al interior del Comité Académico.

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 primer trimestre del año 2022. El comité se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 76: Comité Autoevaluación

NOMBRE	CARGO	Dedicación horaria para la actividad semanal
Daniel Meyer	Director de Escuela Turismo y Hotelería y director de Carrera Ingeniería en Administración Hotelera Internacional sede Santiago	10
Alejandro Borquez	Coordinador pedagógico	8
Claudia Jaramillo	Secretaria Académica	10
Pablo Losada	Coordinador de prácticas y extensión académica	8
Jorge Aguilar	Encargado área gastronómica	8

Fuente: comité autoevaluación

Tabla 77 Responsabilidad Proceso Autoevaluación

Áreas de trabajo	Integrantes	Funciones
FORMULARIO DE ANTECEDENTES	Daniel Meyer, Alejandro Bórquez, Claudia Jaramillo, Pablo Losada y Jorge Aguilar.	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, Alejandro Bórquez, Claudia Jaramillo, Pablo Losada y Jorge Aguilar.	Desarrollo de la Dimensión I del Informe de Autoevaluación

CONDICIONES DE OPERACIÓN	Daniel Meyer, Alejandro Bórquez, Claudia Jaramillo, Pablo Losada y Jorge Aguilar.	Desarrollo de la Dimensión II del Informe de Autoevaluación
AUTORREGULACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO	Daniel Meyer, Alejandro Bórquez, Claudia Jaramillo, Pablo Losada y Jorge Aguilar.	Desarrollo de la Dimensión III del Informe de Autoevaluación
RECOPIACIÓN Y REVISIÓN DE EVIDENCIAS	Daniel Meyer, Alejandro Bórquez, Claudia Jaramillo, Pablo Losada y Jorge Aguilar.	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	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

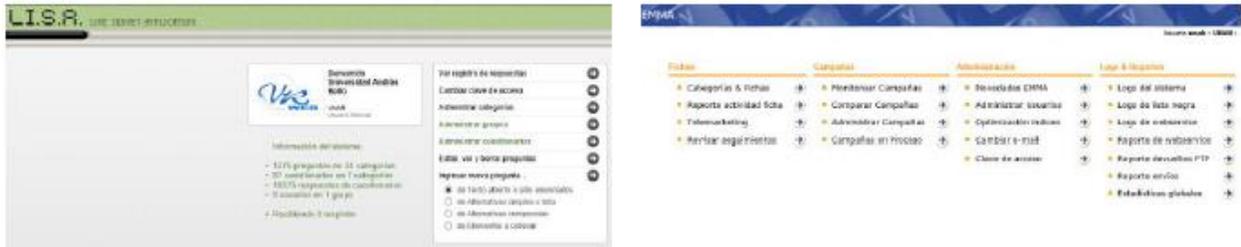
N°	Actividad	Fecha Entrega	Fecha Entrega Real
1	Primera reunión Coordinación	25/11/2018	25/11/2018
2	Entrega Formato Informe	25/11/2018	25/11/2018
3	Cierre Formulario A	27/12/2018	02/02/2017
4	Cierre Formulario B	04/05/2017	
5	Cierre Formulario C	04/05/2017	
6	Primer Borrador IAE	27/01/2017	
7	Comentarios VRAC Primer Borrador IAE	03/02/2017	
8	Segundo Borrador IAE	23/03/2017	
9	Comentarios VRAC Segundo Borrador IAE	30/03/2017	
10	Tercer Borrador IAE	11/04/2017	
11	Comentarios VRAC Tercer Borrador IAE	18/04/2017	
12	Entrega versión final DGA	04/05/2017	
13	Ingreso Informes Agencia	19/05/2017	

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.

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 24: 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 se realiza 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 78 Encuestados de la carrera en proceso Autoevaluación 2020-2021

	Casona Las Condes
Estudiantes	48
Académicos	2
Titulados	22
Empleadores	7

Fuente: Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad

Participaron en este proceso un total de 78 encuestados donde los resultados 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 se convierten en información representativa para la realidad de estudiantes y titulados, no así en el caso de los académicos y 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 y en el caso de los académicos un mayor porcentaje de las asignaturas la realizan docentes regulares.

Respecto al levantamiento de información clave para el análisis, la Dirección de 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 25: 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 Administración Hotelera Internacional 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 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 escapen 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, 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, y los contactos informales con empleadores y autoridades mediante la participación en diversas instancias que existen en el sector de la hotelería y gastronomía.

La relación con titulados y egresados 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, 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 Administración Hotelera Internacional y sus procedimientos de gestión académica, permitiendo detectar fortalezas y debilidades, y establecer un plan de acción de mejoras.
- La Unidad responsable de la carrera 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 fomenta 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.
- 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.
- Disponer de un Plan de Assessment del aprendizaje de los estudiantes 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, 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 indicador que mejorar es que el 54,2% de los estudiantes conoce el proceso de titulación y graduación, a pesar de que es un buen indicador se puede mejorar el tiempo en que se entrega la información 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	Responsable Directo	Tiempo	2022	2023	2024	2025
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

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	Recursos			
							2022	2023	2024	2025
Fomentar y aumentar la investigación aplicada y en docencia	N° de publicaciones relacionadas con la actividad turística	Tener dos publicaciones de una investigación en el período	Realizar proyectos de investigación turística	N° de académicos que han realizado investigaciones	Consejo de Escuela/Comité académico	2022-2025	\$5.000.000-	\$5.000.000	\$5.000.000	\$5.000.000
	N° de investigaciones presentadas a congresos científico	Presentar dos investigaciones a congresos científicos en el período	Realizar investigación en docencia	N° Publicaciones	Comité académico					
	N° de material de apoyo a la docencia	Obtener un registro del material apoyo de todos los cursos de la carrera	Fomentar la confección y/o actualización del material de apoyo de los cursos y establecer un repositorio.	Número de cursos por año, cuyo material de apoyo ha sido confeccionado, actualizado y recopilado						

DIMENSIÓN 3: RESULTADOS Y CAPACIDAD DE AUTORREGULACIÓN

- 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. Falta fomentar y aumentar la

Objetivo	Indicador	Meta del período	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 Realizar reuniones semestrales entre la Carrera y los departamentos para ajustar aspectos metodológicos de enseñanza aprendizaje.	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