



ACUERDO DE REPOSICIÓN N° 5

PROCESO DE DOBLE ACREDITACIÓN INTERNACIONAL

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA

INTERNACIONAL

UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO

SEDE SANTIAGO (CASONA DE LAS CONDES)

MARZO 2023

ACUERDO DE REPOSICIÓN N° 5

Acoge Recurso de Reposición presentado por la Carrera de Ingeniería en Administración Hotelera Internacional de la Universidad Andrés Bello

En la sesión del Consejo de Acreditación del área de Administración y Comercio de la **Agencia Acreditadora de Chile**, de fecha 13 de marzo de 2023, ratificado por la **Agencia Internacional de Calidad Educativa - AICE, de México**, en su sesión celebrada el día 17 de abril de 2023, se acordó lo siguiente:

TENIENDO PRESENTE:

1. Que la Agencia Acreditadora de Chile y la Agencia Internacional de Calidad Educativa - AICE, mediante Acuerdo de Doble Acreditación Internacional N° 24, se pronunciaron sobre la acreditación de la Carrera de Ingeniería en Administración Hotelera Internacional de la Universidad Andrés Bello.
2. Que con fecha 10 de febrero de 2023, la carrera presentó un Recurso de Reposición en contra del Acuerdo antes mencionado.

CONSIDERANDO

3. Que los principales fundamentos del Recurso de Reposición, en los que la carrera expresa su disconformidad, son los que se mencionan a continuación:

A continuación se reproduce textualmente la réplica de la institución a cada una de las observaciones o debilidades señaladas en el Acuerdo de Doble Acreditación Internacional N° 24 y los comentarios que le merecen a este Consejo.

OBSERVACIONES DEL CONSEJO

1. **“La carrera no tiene mecanismos formales y sistematizados de evaluación de su perfil de egreso con empleadores y egresados.”**
2. **“La carrera no tiene un proceso formalizado y sistemático de vinculación con sus egresados”**

PLANTEAMIENTO DE LA CARRERA

Ambas debilidades identificadas por los Pares Evaluadores no se sustentan ya que -reiteramos- la Carrera si cuenta con mecanismos formales y sistemáticos para vincularse con empleadores y egresados, instancias en las cuales se discute no solo de la pertinencia del perfil de egreso sino que también sobre la disciplina, sus alcances y desafíos en el medio laboral, todo lo cual es recogido por la Carrera para realizar los ajustes que le permitan continuar contando con un currículum o enseñanza actualizada.

Lo anterior es reconocido durante el proceso de acreditación, quedando consagrado en el Acuerdo lo siguiente:

“La carrera revisa y evalúa la pertinencia del Perfil de Egreso. La última actualización se realizó en el marco del diseño del nuevo Plan de Estudio implementado a partir de 2019. En el proceso se realizaron entrevistas tanto a empleadores como a referentes de la disciplina”.

Complementando lo anterior, nos parece relevante reiterar la existencia y evidencia, por tanto, del programa de Vinculación con egresados y empleadores, el cual se ejecuta de manera coordinada entre la carrera y la Dirección General de Egresados, Empleabilidad y Redes (Alumni). Lo anterior se ha materializado en la generación de diferentes espacios de encuentro con toda la comunidad Alumni, tales como talleres, capacitaciones y alianzas de trabajo (<https://alumni.unab.cl/nosotros>). Además de lo anterior, se pone a

disposición a todos los estudiantes y titulados de la Universidad un portal de empleos <https://alumni.unab.cl/empleabilidad>, donde existen ofertas de prácticas profesionales y empleos.

Por último, con la finalidad de aclarar al Consejo de Acreditación del área de Administración y Comercio de la Agencia, es importante indicar que los mecanismos que aplica la carrera en esta materia se encuentran debidamente formalizados en el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) de la UNAB. En la actualidad, se han formalizado el Consejo de Empleadores y el Consejo de Titulados, instancias de periodicidad anual (mínima) que son convocadas por la Carrera y donde se discuten aspectos relevantes del funcionamiento de esta, entre los que se relevan: la pertinencia y eventuales ajustes del perfil de egreso.

Un segundo mecanismo, tal como se indicó en la respuesta al informe de pares (págs. 4 y 5), es la aplicación anual de la encuesta de opinión denominada “Consulta UNAB”, la que desde 2016 provee información relevante sobre el perfil de egreso, plan de estudios, calidad de la docencia, calidad de los titulados, entre otras, que permiten a la carrera tomar decisiones informadas sobre su funcionamiento, pudiendo generarse ajustes en el perfil de egreso -como ocurrió en 2019- o bien sobre ajustes en contenidos que sean más atingentes para la enseñanza de los resultados de aprendizaje definidos en el perfil de egreso, acogiendo las opiniones que el medio externo (titulados y empleadores) manifiesta anualmente en esta encuesta.

Sobre el funcionamiento de los Consejos de Empleadores y Titulados, así como de la encuesta anual, estimamos que se entregó suficiente evidencia en el informe de autoevaluación y en la Sección C, por lo que reiterar sobre lo mismo sería redundante.

En función de los antecedentes entregados y de las evidencias existentes, estimamos que las debilidades identificadas no se sustentan como tales, razón por la cual solicitamos encarecidamente su evaluación.

RESPUESTA DEL CONSEJO

Sobre estas materias, el Consejo debe señalar que la referencia en el Recurso de Reposición sobre el Consejo de Empleadores y el Consejo de Egresados y la tabla que muestra la participación de empleadores en actividades de la carrera sería evidencia suficiente para desestimar las observaciones señaladas.

Respecto del Consejo de Empleadores, este se menciona en las siguientes páginas del IA: Página 22 (sobre observaciones al Acuerdo de Acreditación anterior); Página 75 (sobre Vinculación con el Medio); Páginas 84-85 (sobre actividades de extensión); Página 151 (en Plan de Mejoras).

El Consejo de Egresados se menciona en: Página 25 (observaciones al Acuerdo anterior); Página 75 (Vinculación con el Medio); Páginas 84-85 (actividades de extensión). En esta última página se habla de Consejo de Exalumnos.

Debe indicarse que en parte alguna del IA se hace referencia a la composición de estos consejos o a sus atribuciones. El Recurso de Reposición solo señala una reunión anual en el caso de los empleadores.

Tampoco se menciona en el Recurso que en la sección C no hay referencias a la opinión de empleadores.

Con estos antecedentes, el Consejo decide modificar la redacción de la primera de las debilidades señaladas, eliminar la segunda, y considerarlas como “aspectos a mejorar”, por la siguiente redacción:

“La carrera tiene como mecanismos formales de consideración del perfil de egreso con empleadores y egresados un Consejo de Empleadores y un Consejo de Egresados, respectivamente, los cuales funcionarían una vez al año cada uno, desconociéndose su composición y atribuciones”.

OBSERVACIONES DEL CONSEJO

- 3. “Los empleadores manifiestan que los estudiantes en práctica y egresados no alcanzan el nivel de inglés necesario para desarrollarse en el mercado laboral de hoteles internacionales y de alta gama.”**

PLANTEAMIENTO DE LA CARRERA

Nos parece relevante contextualizar la observación. La opinión que consignan como “debilidad los pares evaluadores” es entregada por empleadores asistentes a la reunión con los pares. No sabemos cuántos de ellos indicaron esta observación/inquietud, y el informe de los Pares Evaluadores tampoco precisa a que se refieren cuando indican “que los estudiantes en práctica y egresados no alcanzan el nivel de inglés necesario para desarrollarse en el mercado laboral de hoteles internacionales y de alta gama”, razón por la cual solo vamos a considerar que los pares evaluadores entregan una opinión “reduccionista y subjetiva”, porque carece de evidencia concreta. Por ejemplo, ¿cuántos empleadores indicaron esta opinión?, ¿qué espacios laborales representaban los empleadores?, ¿cantidad de experiencias vividas por los empleadores con titulados que no alcanzaban el nivel de inglés necesario?, etc.

La evidencia objetiva nos indica que los estudiantes realizan:

- a. Tres asignaturas de inglés (Inglés I al III) como parte del sello institucional; Cuatro asignaturas de inglés correspondientes a la línea disciplinar English for Tourism and Hospitality; Al término del séptimo curso (English for Tourism and Hospitality IV), los estudiantes debieran lograr el nivel B2 del Marco Común Europeo de las Lenguas.
- b. Para asegurar lo anterior, desde el plan de estudios se tomó el siguiente resguardo: La cantidad de horas cronológicas que contempla el programa de inglés de la carrera UNAB es de 648 horas, superior a lo sugerido por Cambridge English para alcanzar el nivel B2 (entre 500 y 600 horas).
- c. En conclusión, los cursos de inglés de la carrera están diseñados de tal forma que aseguran en su implementación alcanzar nivel comprometido del perfil de egreso (B2).
- d. Adicionalmente, cabe agregar que los alumnos de la carrera cursan el sexto semestre íntegramente en inglés, ya que los cursos fijados para dicho semestre se imparten enteramente en ese idioma. Los cursos corresponden a: Food and Beverage Management; Revenue Management; Hospitality Marketing; Human Resources in Hospitality y English for Tourism and Hospitality III

En función de los antecedentes expuestos, solicitamos encarecidamente revisar la evidencia puesta a disposición del proceso: Decreto 2629/2019, correspondiente al anexo 3 del informe de autoevaluación.

RESPUESTA DEL CONSEJO

El Consejo decide mantener esta observación, dado que es una opinión manifestada por empleadores a los Pares Evaluadores durante la visita.

OBSERVACIONES DEL CONSEJO

4. **“Los alumnos critican la falta de acceso a la Dirección de la Carrera para el análisis de sus problemas y necesidades.”**

PLANTEAMIENTO DE LA CARRERA

La situación descrita por el comité de pares en su informe, y ratificado como una debilidad por el Consejo, se basa en una opinión subjetiva de un estudiante, en el contexto de una situación particular -ausencia del director de carrera- que en ningún caso reviste un problema mayor y, por tanto, una debilidad de la Carrera.

“En la entrevista de los Pares con los estudiantes, ellos manifestaron que tenían una muy buena relación con el cuerpo académico, pero que “ni el presidente del Centro de Alumnos había sido recibido por el Director de Carrera”. Al respecto, se reitera que dicha situación se debió a un problema de salud del Director, por lo que el estudiante fue atendido por la Secretaria Académica de manera inmediata, por lo tanto, es un caso puntual de fuerza mayor y no una práctica habitual.

Tal como se señaló en el IAE, tanto la Universidad como sus unidades académicas se encuentran en constante preocupación por brindar a sus estudiantes y comunidad una experiencia educativa de calidad, por lo que la carrera de Ingeniería en Administración Hotelera Internacional no es ajena a dichos lineamientos. Es por ello que se cuenta con una política de puertas abiertas, donde inquietudes o resolución de problemáticas académicas son atendidas en primera instancia por la secretaria académica y resuelto en conjunto con el director de carrera con el fin de agilizar la atención de los estudiantes.

De manera complementaria a lo anterior, se destaca que a nivel institucional las solicitudes de los estudiantes son canalizadas a través de la plataforma

“Gestiona tu caso”, herramienta donde los estudiantes pueden realizar consultas o solicitudes a través de un formulario que se encuentra disponible 24/7. La plataforma permite al estudiante hacer seguimiento a su requerimiento y obtener una respuesta 100% online <https://www.unab.cl/servicioestudiante/login-gestiona-caso>. Las solicitudes que pueden gestionar los estudiantes abarcan un amplio abanico de opciones, tales como beneficios estudiantiles, agendamiento de espacios colaborativos dentro de la universidad, matrículas, financiamiento, apoyos psicoeducativos y académicos. Estas últimas solicitudes son canalizados y resueltas por parte de los directivos de la carrera en plazos establecidos a nivel institucional.

Con lo anterior, la carrera da cuenta que posee canales claros y socializados de comunicación con sus estudiantes, asegurando el acceso a las autoridades de la carrera, para el acompañamiento y resolución de problemáticas de distinta índole.

RESPUESTA DEL CONSEJO

El Consejo decide, con estos antecedentes, eliminar la observación original, manteniéndose como un comentario dentro del Acuerdo. Por lo tanto, se elimina la última frase, quedando, en consecuencia, como sigue:

“En la entrevista de los Pares Evaluadores con los estudiantes, ellos manifestaron que tenían una muy buena relación con el cuerpo académico”.

OBSERVACIONES DEL CONSEJO

- 5. “La relación con los empleadores se realiza a través de diferentes instancias. Sin embargo, estas no serían formales y**

sistemáticas, y no se observan canales claros y permanentes de comunicación entre estos y la Carrera.”

PLANTEAMIENTO DE LA CARRERA

Ante esta observación, cabe reiterar los antecedentes propuestos en las páginas 2 y 3 del presente recurso. El vínculo con empleadores es sistemático a través del Consejo de Empleadores, que sesiona anualmente.

Adicionalmente, la carrera se vincula con sus empleadores en las actividades de extensión -que son parte del plan de vinculación con el medio de la Carrera- donde participan activamente, tal como se resumen en la siguiente tabla, también disponible en el Informe de Autoevaluación (no se reproduce tabla por economía de espacio)

Dado los antecedentes presentados resumidamente, la carrera afirma y reitera que el vínculo con empleadores y el medio profesional afín es formal, sistemático y fluido por lo que no constituye una debilidad.

RESPUESTA DEL CONSEJO

El Consejo decide modificar la redacción original. La observación queda como sigue, considerándola un aspecto a mejorar y no una debilidad propiamente tal.

“La relación con los empleadores se realiza a través de diferentes instancias. El canal permanente sería el Consejo de Empleadores, el cual sesiona una vez al año. Los Pares Evaluadores no obtuvieron evidencia sobre su composición o atribuciones.

OBSERVACIONES DEL CONSEJO

6. “El informe de autoevaluación y formularios entregados por la carrera presentan inconsistencias, lo que dificulta su evaluación.”

PLANTEAMIENTO DE LA CARRERA

Ante esta observación, cabe indicar que toda la información cuantitativa entregada corresponde a la información oficial dispuesta por la Dirección General de Planificación y Análisis Institucional y en su construcción se aplican los criterios externos definidos por SIES.

Respecto de los contenidos de informes, formularios y anexos, estos son de distinta naturaleza, pudiendo corresponder a decretos universitarios, reglamentos, procedimientos, entre otros, pero al no contar con una identificación explícita sobre cuáles de dichos documentos presentarían inconsistencias, el comité de autoevaluación de la carrera carece de antecedentes para poder precisar. A falta de antecedentes, se estima que la observación no corresponde a una debilidad”.

RESPUESTA DEL CONSEJO

Sobre este comentario, el Consejo se atiene a lo señalado al respecto en el Acuerdo de Doble Acreditación Internacional N° 24, por lo que la debilidad indicada se mantiene inalterada.

POR LO TANTO,

4. Se acoge el Recurso de Reposición interpuesto por la Carrera de **Ingeniería en Administración Hotelera Internacional** de la **Universidad Andrés Bello**,

en contra del Acuerdo de Doble Acreditación Internacional N° 24, y se aumenta el plazo de acreditación otorgado de 4 a **5 años**, período que culmina el **16 de enero de 2028**.



Eduardo Avalos Lira

**REPRESENTANTE LEGAL
AGENCIA INTERNACIONAL DE CALIDAD EDUCATIVA - AICE**



Álvaro Vial Gaete

**REPRESENTANTE LEGAL
AGENCIA ACREDITADORA DE CHILE**