



**Universidad  
de Valparaíso**  
CHILE

## **RESUMEN EJECUTIVO**

# **ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y GASTRONÓMICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**2023**



TODAS LAS ÁREAS  
UNA UNIVERSIDAD  
**ACREDITACIÓN 2022**

La carrera de Administración Hotelera y Gastronómica de la Universidad de Valparaíso tiene sus raíces en el Decreto Exento N° 2223 del 3 de agosto de 2005, cuando comenzó sus actividades bajo la denominación de Administración de Recursos Gastronómicos.

Con el tiempo, y a medida que la carrera ganaba experiencia y madurez, se ajustó su nombre a "Administración Hotelera y Gastronómica". Este cambio se formalizó mediante el Decreto Exento N° 03755 del 23 de junio de 2008, con el objetivo de reflejar de manera más completa las competencias ofrecidas.

Junto con esta modificación, se realizaron mejoras en el plan de estudios para proporcionar a los/as estudiantes las competencias más avanzadas demandadas por la industria de la hospitalidad.

En 2013, como resultado de su primer proceso de autoevaluación, la carrera tomó la decisión de iniciar un proceso de innovación curricular con el objetivo de orientar su plan de estudios hacia la adquisición de competencias relevantes. Este enfoque fue aprobado en la Resolución Exenta N° 03411 con fecha del 30 de agosto de 2013, con la intención de mejorar en función de la experiencia y los comentarios proporcionados por el entorno laboral donde sus egresados y titulados se desenvuelven.

En el año 2017, la carrera tomó la iniciativa de llevar a cabo un nuevo proceso de autoevaluación, lo que resultó en la obtención de una acreditación de 6 años a nivel nacional e internacional para el período 2018-2024. Esto refleja el compromiso constante de la carrera con la calidad y la mejora continua.

En la actualidad, la Escuela de Administración Hotelera y Gastronómica cuenta con una matrícula de 252 estudiantes, y hasta la fecha, ha graduado a 500 profesionales que han contribuido significativamente al progreso de la industria a nivel regional, nacional e internacional.

## **DIMENSIÓN I**

### **PROPÓSITOS E INSTITUCIONALIDAD DE LA CARRERA**

A continuación, se desarrolla una evaluación de la Carrera respecto de sus propósitos y la institucionalidad en que se apoya, dando cuenta de los siguientes criterios:

1. **Propósitos:** La unidad que imparte la carrera cuenta con una clara definición de sus objetivos y metas, planifica la gestión académica y económica y dispone de mecanismos que permiten evaluar el logro de los propósitos definidos para la carrera o programa.
2. **Integridad:** La unidad demuestra su capacidad para avanzar responsablemente en el cumplimiento de sus propósitos mediante la existencia de planes de desarrollo que incluyan los requerimientos de la Carrera. Así mismo, la carrera cumple con sus reglamentos, obligaciones y oferta académica.
3. **Perfil de Egreso:** La carrera cuenta con un Perfil de Egreso pertinente, actualizado, validado, difundido y conocido por la comunidad académica. Además, la carrera ha establecido mecanismos sistematizados de monitoreo, evaluación y decisión conducentes a reunir evidencias sustantivas del cumplimiento del Perfil de Egreso.
4. **Plan de Estudios:** La carrera cuenta con procesos sistematizados y documentados para el diseño e implementación de su proceso de enseñanza aprendizaje que se orienta al logro del Perfil de Egreso. Existen políticas y mecanismos de evaluación periódica de los cursos ofrecidos, en función de los objetivos de aprendizaje declarados.
5. **Vinculación con el Medio:** La vinculación con el medio es un componente esencial del quehacer de la carrera, que orienta y fortalece el Perfil de Egreso y el Plan de Estudios. Existe una interacción sistemática, significativa y de mutuo beneficio con agentes públicos, privados y sociales relevantes, de carácter horizontal y bidireccional.

Existen políticas y mecanismos de evaluación periódica de impacto de las actividades de vinculación con el medio.

## CRITERIO 1. PROPÓSITOS

“La unidad que imparte la carrera cuenta con una clara definición de sus objetivos y metas, planifica la gestión académica y económica y dispone de mecanismos que permiten evaluar el logro de los propósitos definidos para la carrera o programa”

La planificación académica de la Carrera de Administración Hotelera y Gastronómica de la Universidad de Valparaíso se basa en lineamientos institucionales regulados por la Vicerrectoría Académica, en conjunto con el Plan de Desarrollo Educativo y los lineamientos propios del Comité Curricular Permanente. La carrera busca formar profesionales integrales de la hostelería, desarrollar conocimientos y técnicas de gestión y aplicar los recursos tecnológicos adecuados para realizar aportes concretos al sector. La carrera también busca desarrollar conocimientos a través de la investigación en el campo de las ciencias administrativas como aporte a la industria turística, hotelera y gastronómica. La ejecución de la oferta académica se determina tomando en cuenta las dimensiones de las aulas y los requisitos específicos de cada materia para mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje. La carrera realiza un seguimiento periódico de indicadores de gestión académica, como progresión y logro académico, aprobación de materias de primer año, retención de estudiantes, graduación oportuna, entre otros.

Además, la Escuela declara su razón de ser a través de su Visión y Misión, explicitando la población estudiantil a la que se orienta:

**Visión:** “Aspiramos a ser un referente a nivel nacional e internacional en la formación de profesionales integrales, desarrollando procesos de docencia, investigación y vinculación con el medio, para la industria de la hospitalidad”.

**Misión:** “La Escuela de Administración Hotelera y Gastronómica, a través del mejoramiento continuo del proceso educativo, tiene como misión la formación de profesionales de excelencia, para la gestión de las organizaciones en la industria de la hospitalidad en el ámbito regional, nacional e internacional, con un alto sentido de responsabilidad y compromiso”.

La Escuela, a través del desarrollo de su gestión procura:

- Formar profesionales de manera integral, involucrando el desarrollo de conocimientos y técnicas que permitan que el estudiante se familiarice con la industria de la hospitalidad y aplique herramientas de gestión, apoyado en recursos tecnológicos adecuados, para que pueda efectuar aportes concretos al sector de la hospitalidad.
- Orientar su quehacer en el ámbito de la educación superior estatal, con una estrecha vinculación con el medio, conducente a la formación de capital humano avanzado que contribuye al desarrollo de las ciencias de la administración.
- Desarrollar el conocimiento a través de la investigación en el ámbito de las ciencias administrativas como un aporte a la industria del turismo, la hotelería y la gastronomía.

Asimismo, los egresados de la carrera están capacitados para desempeñarse en diferentes áreas de gestión dentro de empresas y organizaciones pertenecientes a la industria hotelera y gastronómica. El proyecto educativo de la carrera se declara en un decreto que emana de la institución y contiene un plan de estudios con normas generales y específicas. La carrera prepara a los estudiantes para desempeñarse en diversas áreas de la gestión dentro de empresas y organizaciones pertenecientes a la industria hotelera y gastronómica.

### ***FORTALEZAS***

- La Carrera cuenta con un plan de desarrollo estratégico, el que es monitoreado con herramientas de gestión, el cual permite ir verificando el logro y avance de las acciones propuestas tanto a nivel, académico, administrativo y económico. Esta planificación está alineada con el plan estratégico de la Facultad, el de la Universidad y sus respectivas directrices estratégicas.
- La misión y visión de la Carrera está claramente definida, explicita la población estudiantil a la que se orienta, el campo ocupacional para el que se prepara a los/as estudiantes y son conocidos por toda la comunidad de la Escuela.

- Campo laboral definido y coherente con los propósitos de la Escuela y de la Universidad.

### ***OPORTUNIDADES DE MEJORA***

- Fortalecer la socialización del campo ocupacional y los propósitos de la Escuela en la semana de inducción para los/as estudiantes de primer año.

## **CRITERIO 2. INTEGRIDAD**

La unidad demuestra su capacidad para avanzar responsablemente en el cumplimiento de sus propósitos mediante la existencia de planes de desarrollo que incluyen los requerimientos de la carrera o programa. Asimismo, la carrera o programa cumple con sus reglamentos, obligaciones y oferta académica.

La carrera de Administración Hotelera y Gastronómica de la Universidad de Valparaíso cuenta con reglamentación específica que establece los derechos y deberes de los estudiantes, tales como carga académica prevista, calificaciones, normas relativas a la admisión, inclusión, promoción, permanencia y titulación, realización de prácticas profesionales, procedimientos y disposiciones de homologación, convalidación de estudios previos, comportamiento estudiantil, entre otros. El proyecto educativo de la carrera se declara en un decreto que emana de la institución y contiene un plan de estudios con normas generales y específicas. La carrera prepara a los estudiantes para desempeñarse en diversas áreas de la gestión dentro de empresas y organizaciones pertenecientes a la industria hotelera y gastronómica.

Se promueve la participación y colaborativa a través de instancias triestamentales como el Consejo de Escuela, en el cual participan funcionarios, académicos y estudiantes. En estas reuniones se abordan temas relevantes para la Escuela y se logran acuerdos mediante un enfoque colaborativo.

La información académica, administrativa y financiera se difunde de acuerdo a las disposiciones normativas de la Universidad, a través del portal institucional que dispone de un enlace al Portal de transparencia, con el objeto de respetar y cautelar la propiedad y coherencia de los actos, resoluciones y procedimientos administrativos. La información financiera relativa a los/as estudiantes se revisa a nivel de Facultad, por el Departamento de Secretaría de Estudios que, a través de sus sistemas de control, informan a la Escuela.

La carrera dispone de un sistema de registro informático, tanto en lo que refiere al respaldo de la organización de la actividad académica (plataforma de aula virtual), como de registro de asistencia y calificaciones de los/as estudiantes (plataforma portal académico).

## **FORTALEZAS**

- La Escuela cuenta con mecanismos debidamente formalizados para la planificación de sus actividades académicas, según los lineamientos institucionales definidos por la Universidad de Valparaíso.
- La Escuela establece indicadores académicos de gestión de acuerdo con los mecanismos y procedimientos definidos institucionalmente, y despliega metas que orientan la asignación de recursos, todo lo cual permite mejorar de manera permanente su gestión académica.
- La existencia y aplicación de un cuerpo normativo y reglamentario que rige el funcionamiento de la Carrera.

## **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

- Fortalecer la socialización con los/as estudiantes de primer año, sobre los derechos y deberes estudiantiles.

### CRITERIO 3. PERFIL DE EGRESO

La carrera o programa cuenta con un perfil de egreso pertinente, actualizado, validado, difundido y conocido por la comunidad académica. Además, la carrera o programa ha establecido mecanismos sistematizados de monitoreo, evaluación y decisión conducentes a reunir evidencias sustantivas del cumplimiento del perfil de egreso.

El perfil de egreso de la carrera se señala a continuación: “El Administrador Hotelero y Gastronómico es un profesional universitario conocedor de las ciencias de la administración con un fuerte enfoque en las empresas de la industria hospitalidad, quien es capaz de operar y administrar empresas hoteleras y gastronómicas, con una visión estratégica de la gestión de las mismas; lo que le permite alcanzar altos estándares de calidad.

Asimismo, es capaz de desarrollar y emprender un negocio que le permita aplicar los conocimientos y técnicas aprendidos durante la carrera, desplegando sus capacidades de trabajo en equipo y utilización de un idioma extranjero que le facilitan ejercer un liderazgo responsable”.

Asimismo, considera las características distintivas de cada mención:

Mención Gestión de Empresas Hoteleras	Mención Gestión de Empresas Gastronómicas
<p>El egresado de la mención Gestión de Empresas Hoteleras de la Universidad de Valparaíso, es un profesional capaz de administrar y asesorar el funcionamiento de las empresas hoteleras, contribuyendo al desarrollo de éstas.</p> <p>Además, coordina las actividades de servicio al interior de estas empresas, participando activamente en la organización de eventos y en la implementación de políticas y planes de acción con altos estándares de calidad, tanto a nivel nacional como internacional.</p>	<p>El egresado de la mención Gestión de Empresas Gastronómicas de la Universidad de Valparaíso, es un profesional capaz de gestionar y asesorar el área de alimentos y bebidas de una organización, estableciendo procedimientos y políticas con altos estándares de calidad a nivel nacional e internacional.</p> <p>Asimismo, planifica y controla el costo de los factores productivos utilizados para los procesos logísticos y de producción de estas empresas, optimizando su eficiencia y desarrollo.</p>

La Universidad considera como un eje central la consistencia entre los perfiles de egreso, la misión, la visión y los propósitos institucionales. El Proyecto Educativo Institucional se orienta y define desde su misión, visión y valores, los que se expresan en el Modelo Educativo y el Plan de Desarrollo Institucional. De esta manera, el modelo educativo orientado por competencias se sustenta en valores y principios para todas sus unidades académicas y programas.

El modelo Educativo UV plantea cuatro elementos esenciales:

- Los perfiles de egreso se elaboran en un formato de competencias (de licenciatura, de título profesional y genéricas).
- Todas las asignaturas y talleres deben estar dirigidas al perfil de egreso de forma explícita.
- Los estudiantes egresados deben poseer todas las competencias declaradas en el perfil de egreso.
- El plan de estudios debe ser evaluado para cada uno de los estudiantes, considerando la instalación de las competencias mediante instrumentos como mapas de progreso, pautas de apreciación u otro, definido por la Carrera.

A lo anterior, se suman los siguientes:

- Plan de Desarrollo de la Escuela.
- Comité Curricular Permanente (CCP), cuyas funciones son: Proponer a las autoridades correspondientes el proyecto de innovación curricular según las orientaciones del Modelo Educativo Institucional. La evaluación continua del Plan de Estudios, es decir, seguimiento y monitoreo que permita la retroalimentación y la toma de decisiones para la mejora del Plan de Estudios. La coordinación de actividades con la unidad de gestión curricular y Desarrollo Docente.
- Mapa de progreso de los niveles de avance de las competencias que conforman el Perfil de Egreso.
- Perfil de Competencias de Egreso, de título, licenciatura y competencias sello institucionales.
- Seguimiento de titulados, realizado por la unidad de Alumni UV y la propia Escuela.

Los mecanismos para captar requerimientos del entorno y retroalimentar el perfil de egreso son:

- Encuentros de profesionales del sector.
- Charlas de expertos en todas las materias del hotelería, gastronomía y los servicios complementarios.
- Acuerdos de Prácticas.
- Participación en distintos organismos gremiales y de colaboración técnica.
- Encuentros y charlas de egresados.
- Reportes de egresados unidad Alumni.

En este contexto, el comité curricular permanente de la Escuela analiza la información con el fin de realizar seguimiento y retroalimentar el perfil de egreso, para lo cual cuenta con un plan de seguimiento, el cual tiene como objetivo sistematizar la evaluación y seguimiento del perfil de egreso considerando:

- Seguimiento a la trayectoria formativa, realizado por el CCP a través de rúbricas seguimiento de los resultados de aprendizaje de acuerdo al mapa de progreso, además de la retroalimentación entregada por los supervisores de prácticas.
- Evaluación del Perfil de Egreso, realizado por el CCP a través de los reportes de la situación de egresados, además de la retroalimentación entregada por el Consejo Asesor Empresarial

Por otra parte, la carrera ha establecido desde sus inicios mecanismos para el monitoreo y evaluación sistemática de los perfiles de egresos en distintas etapas del Plan de estudio, principalmente a través de las siguientes instancias:

- Indicadores de Empleabilidad y Retroalimentación.
- Formulario de Evaluación de Práctica Profesionales.
- Seguimiento de Competencias del tercer ciclo realizado por el Comité Curricular Permanente.
- Empleadores.
- Mapa de progreso.

Todo lo anterior, se encuentra sistematizado en el plan de seguimiento y evaluación del perfil de egreso, el cual es implementado por el CCP.

### ***FORTALEZAS***

- La Universidad de Valparaíso cuenta con políticas y mecanismos de aseguramiento de la calidad que buscan y permiten resguardar la consistencia entre el Perfil de Egreso, la misión, la visión y los propósitos institucionales de las Carreras que imparte.
- La Carrera de Administración Hotelera y Gastronómica cuenta con un perfil de egreso pertinente, actualizado, validado, difundido y conocido por toda la comunidad.
- La Escuela ha establecido mecanismos sistematizados de monitoreo y evaluación conducente al cumplimiento del perfil de egreso, el cual es consistente con la denominación del título y grado entregado y atingente al nivel educacional de la Carrera.

### ***OPORTUNIDADES DE MEJORA***

- Fortalecer la socialización con los empleadores en relación con el perfil de egreso de la Carrera para mejorar la retroalimentación.

#### **CRITERIO 4. PLAN DE ESTUDIOS**

La carrera o programa cuenta con procesos sistemáticos y documentados para el diseño e implementación de su proceso de enseñanza aprendizaje que se orienta al logro del perfil de egreso. Existen políticas y mecanismos periódicos de los cursos ofrecidos, en función de los objetivos de aprendizaje declarados.

El diseño del plan de estudio se ha concebido con el objetivo de facilitar el desarrollo y la consecución del perfil de egreso de los/as estudiantes y se fundamenta en la consecución de las competencias establecidas en el perfil de egreso. Estas competencias se evalúan a través de resultados de aprendizaje (RA) y desempeños clave (DC), que varían en complejidad y profundidad a medida que los/as estudiantes avanzan en su formación, culminando en la obtención del grado y el título.

En este contexto, el Plan de Estudios Rexe 3411/2013 se estructura en 9 semestres e incluye un total de 57 asignaturas, distribuidas en 42 asignaturas comunes, 13 de especialización, además de una práctica profesional y un seminario de título.

Asimismo, está compuesto por ciclos de formación:

- Primer Ciclo: centrado en la instalación de las bases teóricas y fundamentos conceptuales de la disciplina. Se extiende desde el 1er al 4to semestre del plan de estudios.
- Segundo Ciclo: centrado en la adquisición de procedimientos asociados a la profesión. Se extiende desde el 5to al 6to semestre del plan de estudios.
- Tercer Ciclo: se focaliza principalmente en la integración de lo procedimental y actitudinal, extendiéndose desde el 7mo al 9no semestre del plan de estudios.

Además, posee las siguientes líneas curriculares:

- ✓ Línea Contable y Financiera
- ✓ Línea Gastronómica
- ✓ Línea de Gestión
- ✓ Línea Hotelera

- ✓ Línea de Idiomas

Asimismo, el plan de estudio se caracteriza por tener los siguientes conjuntos de asignaturas que complementan la formación de los/as estudiantes:

- ✓ Asignaturas de Integración
- ✓ Asignaturas Sello UV
- ✓ Asignaturas complementarias

La Universidad y la Escuela trabajan con el sistema de créditos transferibles. La carga de trabajo del estudiante es de 60 créditos anuales; es decir, de 30 créditos semestrales, para cumplir 270 créditos al completar el plan curricular. Para la Universidad, un crédito es equivalente a 27 horas cronológicas.

La carrera dispone de elementos con los cuales verifica que los resultados de aprendizaje y los instrumentos de evaluación son pertinentes al Perfil de egreso. Estos elementos son:

- Los Programas de asignatura.
- Mapa de progreso, con el que el Comité Curricular Permanente realiza una evaluación del logro de los resultados de aprendizajes por ciclos de formación, asociado a las asignaturas de Taller de Integración de primer ciclo, Práctica Intermedia y Seminario de Título y Práctica Profesional.

Asimismo, los programas de estudio de la carrera, entregan contenidos teóricos en un nivel que asegura la adquisición de los conocimientos necesarios para el desarrollo de la actividad profesional, e integran de manera intensiva actividades que garantizan la experiencia de los/as estudiantes en labores prácticas, proporcionando instancias de vinculación con el medio externo a través de actividades tales como **visitas técnicas, charlas de especialistas y desarrollo de actividades prácticas** relacionados con el área de la hospitalidad.

En cuanto a las prácticas formales en empresas vinculadas al sector de la hospitalidad, el plan de estudios incluye dos modalidades:

- **Práctica Intermedia**
- **Práctica Profesional e introducción a la empleabilidad**

En relación a la formación integral, el Plan de estudios considera el desarrollo de competencias genéricas:

<b>Competencias Genéricas del Perfil de Egreso</b>
Capacidad para trabajar en escenarios complejos y actuar con sentido de ciudadanía.
Capacidad para liderar grupos y trabajar en equipo.
Capacidad para gestionar la información y mejorar su aprendizaje.
Capacidad para comunicarse en forma oral y escrita en la propia lengua de manera efectiva.
Capacidad para manejar un apropiado dominio del idioma inglés y un nivel básico del idioma portugués para la gestión de empresas de la hospitalidad.

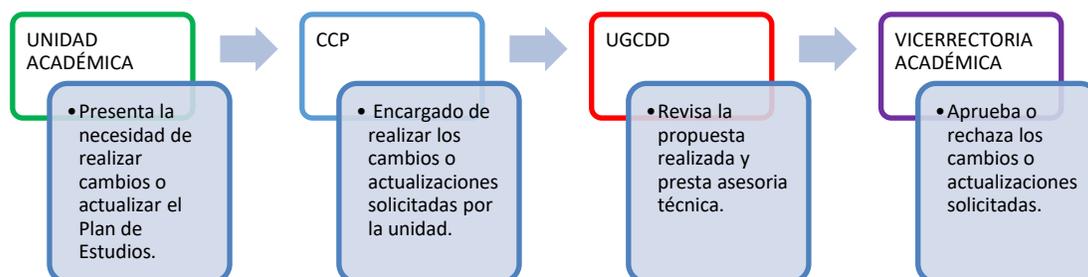
El Plan de estudios de la carrera incorpora las asignaturas de Taller de Integración UV orientadas al desarrollo del estudiante para **promover el comportamiento ético, la responsabilidad social e individual, la construcción de ciudadanía y la democracia, en un marco de inclusión, de respeto a la diversidad, a los derechos humanos y al medio ambiente**. Estas asignaturas impartidas a partir del cuarto semestre son tres: TIPE I, TIPE II y TIPE III.

Asimismo, otras asignaturas que abordan estos lineamientos corresponden a metodología de la investigación y seminario de título (VIII y IX semestre), donde a partir de las tesis de pregrado, los/as estudiantes trabajan dichas temáticas.

Además, los mecanismos que permiten evaluar el Plan de estudios se aplican mediante la gestión del Comité Curricular Permanente de la carrera (CCP), el cual trabaja con la asesoría de la Unidad de Gestión Curricular y Desarrollo Docente (UGCDD). Este comité se reúne semanalmente y ha definido un **Plan de Seguimiento y Evaluación del Perfil de Egreso 2021-2025** que le permite

evaluar el plan de estudios y la trayectoria formativa de los/as estudiantes consultando a diversos actores relevantes (Consejo Asesor Empresarial, Supervisores de Prácticas, Egresados/as).

El proceso de modificación/actualización del plan de estudios se muestra en la siguiente figura:



Fuente: Elaboración propia.

En lo que respecta a los mecanismos de evaluación de las asignaturas, se destacan:

- Programa de asignaturas
- Planificación didáctica
- Informe de la docencia que los/as docentes deben completar al finalizar el semestre
- Encuesta docente

Por último, la carrera promueve actividades de formación continua a partir de la propia oferta que ofrece la Institución. Igualmente, en cuanto a la educación continua propia de la Escuela, se han creado los siguientes programas:

- Diplomado en Gestión de Servicios Hoteleros
- Diplomado en Administración Gastronómica
- Cursos: Cocina Chilena y Regional, Cocina Peruana, Higiene y Manipulación de Alimentos, Comunicación Efectiva en el Ámbito Laboral, Cocina Saludable y Negociación en el Área de los Servicios

## **FORTALEZAS**

- La Carrera ha organizado su plan de estudios en función de un perfil de egreso claro y conocido, identificando áreas de formación general, disciplinaria, profesional y complementaria, estableciendo resultados de aprendizaje e instrumentos de evaluación pertinentes y susceptibles de verificación, considerando actividades teóricas y prácticas de manera consistente e integrada e incluyendo el desarrollo de competencias transversales y genéricas.
- La Carrera cuenta con mecanismos que le permiten estructurar y actualizar su Plan de Estudios, programas de asignatura y actividades curriculares en función del Perfil de Egreso, pudiendo ser parte de este proceso los/as diferentes actores que pueden con su retroalimentación, dar un complemento de información para estos fines.
- La Institución, así como la Carrera cuentan con mecanismos de seguimiento y revisión del Plan de Estudios que permitirán realizar las modificaciones necesarias y mantenerlo actualizado.

## **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

- Fortalecer estrategias y generar instancias adicionales, que permitan ampliar la participación de alumni para los fines de recolección de información acerca de su situación ocupacional, y con esto generar una retroalimentación efectiva para los intereses de los/as nuevos/as egresados/as en el ámbito laboral externo.
- Fortalecer estrategias informativas y de socialización con el Comité Asesor Empresarial en instancias de retroalimentación sobre el desempeño de los/as egresados/as.

## **CRITERIO 5. VINCULACIÓN CON EL MEDIO**

**La vinculación con el medio es un componente esencial del quehacer de la carrera o programa que orienta y fortalece el perfil de egreso y el Plan de estudios. Existe una interacción sistemática, significativa y de mutuo beneficio con agentes públicos, privados y sociales relevantes, de carácter horizontal y bidireccional. Existen políticas y mecanismos de evaluación periódica de impacto de las actividades de vinculación con el medio.**

La Escuela de Administración Hotelera y Gastronómica cuenta con políticas de Vinculación que se desprenden de las definidas a nivel institucional, considerando una política general y once políticas específicas, las cuales son: Política de relaciones institucionales, Política de transferencia de bienes y servicios sociales, Política de seguimiento de egresados, titulados y empleadores. Política de internacionalización, Política de comunicación, Política de promoción de programas académicos, Política de extensión cultural y académica, Política de asistencia técnica, Política de educación continua, Política de donaciones, auspicios y patrocinios, y Política de Medio Ambiente y Sostenibilidad.

Estas Políticas se materializan en el Plan de Vinculación, el cual propone las actividades a realizar, permitiendo la vinculación sistemática, como es el caso del Consejo Asesor Empresarial, la realización de práctica profesional y encuentros de Alumni, los cuales permiten la generación de insumos para la constante revisión y evaluación de las competencias del perfil de egreso.

La definición de las Políticas en su planificación estratégica ha permitido definir y priorizar las actividades de Vinculación con el medio en los ámbitos que son demandados por los distintos grupos de interés del rubro, estableciendo los objetivos para cada una de las instancias de colaboración.

Por otro lado, la Universidad, a través de la Vicerrectoría de Vinculación con el Medio, provee instancias formales de patrocinio de actividades de vinculación, y la Facultad cuenta con un ítem asignado al mismo propósito. La Escuela asigna parte de su presupuesto anual al financiamiento de actividades de vinculación, tanto a nivel nacional como internacional. Las actividades que son

autorizadas mediante resolución y requieren financiamiento, deben presentar un informe escrito como retroalimentación de estas ante el Decanato de la Facultad.

Lo anterior ha permitido a la carrera mantener contacto permanente con las principales empresas y organismos públicos del sector, lo que permite el desarrollo de diferentes instancias que potencian el conocimiento mutuo entre estudiantes y potenciales fuentes ocupacionales, en las cuales se identifican las siguientes: Visitas técnicas a empresas, charlas de profesionales, asistencia a eventos donde se pueden apreciar nuevas tendencias y fortalecer lazos con diferentes actores de la industria, viajes de estudio, jornadas académicas, reuniones de trabajo con ejecutivos de la Industria que permiten coordinar instancias específicas de colocación laboral y reclutamiento de estudiantes y titulados, y entrevistas grupales e individuales en dependencias de la Escuela para reclutamiento y selección de puestos de trabajos para las empresas del área de la hospitalidad.

Además, la Escuela se ha propuesto promover la vinculación con ideas, información y trabajos provenientes de profesionales, agentes y expertos externos a la institución. Entre las actividades que propician lo anterior, se pueden considerar las siguientes: Incorporación de profesionales de la industria en diferentes cátedras, mediante charlas y evaluaciones de trabajos prácticos, Trabajos de investigación desarrollados en empresas y organizaciones del sector, Actualización bibliográfica permanente mediante la Dirección de Bibliotecas y Recursos para el Aprendizaje (DIBRA), Organización y Asistencia a Seminarios y Congresos que permiten actualización constante sobre las ciencias de la administración.

Por último, la Escuela realiza las asignaturas de Taller de Integración del Perfil de Egreso (TIPE), buscando desarrollar competencias específicas en los/as estudiantes y realizar una transferencia de conocimiento a diferentes actores de la comunidad.

## **FORTALEZAS**

- La Universidad de Valparaíso cuenta con políticas de Vinculación con el Medio claramente establecidas, a las cuales se adhiere la Carrera, Lo que le ha permitido poseer una interacción sistemática, significativa y de mutuo beneficio con agentes externos y con miras a favorecer el conocimiento mutuo entre el medio y los/as estudiantes, retroalimentando al plan de estudios.
- Se puede apreciar que la Carrera se vincula con grupos de interés pertinentes y en coherencia a los valores organizacionales y a las necesidades del plan de estudios.

## **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

- Fortalecer las estrategias para incrementar la participación de egresados en las actividades de Vinculación con el Medio de la carrera.
- Revisar las estrategias utilizadas para evaluar el impacto de la vinculación con el medio de la carrera, según la orientación entregadas por la vicerrectoría de Vinculación con el medio a través de la “Guía para la Evaluación de Impacto 2022”.

## **DIMENSIÓN II**

### **CONDICIONES DE OPERACIÓN**

A continuación, se hace una evaluación de la Carrera respecto de sus Condiciones de Operación en función de los siguientes criterios:

6. Organización y Administración: La administración eficiente y eficaz de los recursos necesarios para el logro del título o unidad que imparte la Carrera cuenta con un adecuado sistema de gobierno y una gestión docente y grado.
7. Personal Docente: La Carrera cuenta con personal docente suficiente e idóneo de modo de cumplir cabalmente con todas las actividades y aprendizajes comprometidos en el Plan de Estudios, lo que permite a sus estudiantes avanzar sistemáticamente hacia el logro del Perfil de Egreso.
8. Infraestructura y Recursos de Aprendizaje: La Carrera dispone de la infraestructura, recursos de aprendizaje y equipamiento requeridos para el logro de los resultados esperados de los/as estudiantes. Así mismo, la institución en que se imparte la Carrera aplica políticas y mecanismos para el desarrollo, la reposición mantenimiento y seguridad de dichas instalaciones y recursos.
9. Participación y Bienestar Estudiantil: La Institución en la que está inserta la Carrera facilita la organización y participación de sus estudiantes en todas sus sedes, jornadas y modalidades. Así mismo, dispone de servicios para los/as estudiantes que le permiten informarse y acceder a financiamiento y beneficios.
10. Creación e Investigación por el Cuerpo Docente: La unidad, Carrera o programa, promueve, incentiva, gestiona y verifica que entre sus docentes se desarrollen trabajos y estudios que impacten positivamente la teoría y práctica de la enseñanza, en forma consistente con la misión y visión institucional.

## **CRITERIO 6. ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN**

*La unidad que imparte la carrera o programa cuenta con un adecuado sistema de gobierno y una gestión docente y administrativa eficiente y eficaz de los recursos necesarios para el logro del título o grado.*

La Escuela de Administración Hotelera y Gastronómica cuenta con una normativa y reglamentación que le dan estabilidad y sustentabilidad. La Universidad posee una estructura organizacional basada en las funciones universitarias clásicas de docencia, investigación y extensión, por consiguiente, la estructura universitaria central se organiza en torno a Facultades, Escuelas, Institutos, Carreras y Departamentos.

En lo que respecta al cuerpo docente, su actividad se encuentra regida por los decretos institucionales que establecen la normativa de la carrera académica, así como por el Reglamento para el cumplimiento de la jornada de los/as académicos/as. Por último, los/as estudiantes deben cumplir con el reglamento de normas de conducta de la Universidad de Valparaíso.

La Unidad cuenta con un cuerpo directivo conformado por el director de Escuela Sr. Julián Arellano Herman, jefa de Carrera, Sra. María Francisca Soto Narbona. Este cuerpo directivo cuenta con el apoyo de la comunidad académica y la dedicación suficiente para cumplir sus responsabilidades, funciones y atribuciones.

La Escuela de Administración Hotelera y Gastronómica enmarca su organización administrativa y financiera, contenida en el Estatuto de la Universidad de Valparaíso y el reglamento Orgánico de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Su organización administrativa se encuentra explicitada en el organigrama de la carrera. La Escuela posee una organización jerárquica y sus cargos directivos, definidos en el Reglamento Orgánico de Facultades Universidad de Valparaíso (Dexe N°1119 del 4 de mayo de 2021). Además, en su organización contempla coordinaciones que permiten llevar a cabo funciones de vinculación, prácticas profesionales, postítulos, investigación, entre otras.

La Escuela cuenta también con un equipo administrativo adecuado, acorde con las necesidades de desarrollo operativo de la Escuela. Éste es conformado por: secretaria de Dirección, secretaria de Docencia, Auxiliares de Servicio, Auxiliar de Bodega, Encargada de Adquisiciones.

A lo anterior se suman, una asistente social y su secretaria que atiende a los/as estudiantes y depende de la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE), un encargado de informática que depende de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación, y una bibliotecóloga junto con una asistente que administran la biblioteca de Ciencias Económicas y dependen de DIBRA.

Para facilitar la coordinación, la Escuela cuenta con mecanismos de comunicación que permiten un flujo adecuado de información. El director obtiene información esencial a través de su participación en los Consejos de Facultad. Asimismo, obtiene información de los distintos consejos, comités y comisiones en que participa, como, por ejemplo, el Consejo de Escuela, el Comité de Planificación de Desarrollo Institucional de la FACEA, el Comité de Autoevaluación, reunión de coordinación de directores y diferentes comisiones, que abordan temáticas como indicadores académicos, carga académica, presupuesto, etc.

Una de las instancias de comunicación y participación de los funcionarios, es a través de los Consejos de Escuela y reuniones de coordinación al interior de la unidad. El Consejo de Escuela funciona como una unidad Triestamental, es decir, es una unidad compuesta por representantes de los/as académicos/as, un representante de los/as funcionarios/as y uno o más representantes de los/as alumnos/as (centro de estudiantes). En este consejo, tienen derecho a participar y opinar todos los integrantes.

La Universidad cuenta con políticas generales definidas a partir de los ejes establecidos en el Plan de Desarrollo Institucional 2021-2030, las cuales garantizan la estabilidad económica de la Escuela y propician su buen funcionamiento.

En cuanto a la Estabilidad y Viabilidad Financiera, El Modelo gestión presupuestaria es la herramienta que articula las necesidades propias de la carrera y los objetivos e intereses institucionales con la disposición y uso de los recursos de la universidad. El Presupuesto anual de la Universidad de Valparaíso se encuentra agrupado en tres grandes conceptos: Presupuesto

Universitario (APU), Ingresos Propios (IP) y Fondos Concursables (FC). Las actividades de pregrado se encuentran agrupadas dentro del Presupuesto Universitario, el cual a su vez se compone de Presupuesto Regulares, Transversales y Fondos Especiales. Los que en su conjunto ofrecen a cada actividad y programa de pregrado de la universidad fuente de financiamiento presupuestario.

Cualquier aspecto imprevisto o situación especial que no haya sido previamente considerado en el Presupuesto Anual vigente de cada unidad debe ser presentado ante los Decanos correspondientes. Los Decanos, en virtud de su autoridad, pueden tomar decisiones al respecto o, si lo consideran apropiado, solicitar a la Prorectoría una posible modificación presupuestaria que permita financiar o atender estas nuevas necesidades.

Las bases normativas para el funcionamiento del Presupuesto Universitario son:

- a) Decreto Universitario Nº 210 de fecha 29 de agosto de 1984, que regula la Administración Presupuestaria y de Fondos de la Universidad de Valparaíso.
- b) Decreto Supremo Nº 180 de fecha 23 de febrero de 1987 del Ministerio de Hacienda, que fija normas para la presentación de Presupuestos, Balances de Ejecución Presupuestaria e Informes de Gestión de las Instituciones de Educación Superior.

## **FORTALEZAS**

- La Escuela de Administración Hotelera y Gastronómica cuentan con normativas y reglamentación que dan estabilidad y sustentabilidad a la Carrera.
- La Escuela cuenta con nuevo Plan de Desarrollo Estratégico.
- El director de Escuela cuenta con dedicación completa en la Institución (44 hrs.) y cuenta con formación en gestión.
- La Escuela cuenta con personal administrativo, técnico y de apoyo tanto propio como de la Facultad y Universidad capacitado y con dedicación suficiente para cumplir sus funciones y cubrir las necesidades de la Carrera.
- Los sistemas de información y herramientas de gestión académica, en particular el Portal

Académico en línea, son accesibles y funcionan adecuadamente.

- La estabilidad y viabilidad financiera de la Carrera son garantizadas por la Universidad en conformidad con su Plan de Desarrollo Estratégico Institucional, y por la administración de un presupuesto anual y actualizado por el cuerpo directivo de la Escuela.

### **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

- Fortalecer la socialización con los/as estudiantes de primer año, en relación a la disponibilidad del personal directivo y administrativo.

## **CRITERIO 7. PERSONAL DOCENTE**

**La unidad que imparte la carrera o programa cuenta con personal docente suficiente e idóneo de modo de cumplir cabalmente con todas las actividades y aprendizajes comprometidos en el plan de estudios, lo que permite a sus estudiantes avanzar sistemáticamente hacia el logro del perfil de egreso.**

La carrera cuenta con personal docente suficiente e idóneo de modo de cumplir cabalmente con todas las actividades y aprendizajes comprometidos en el plan de estudios, que incluye a docentes jornada completa, y a un equipo de profesores/as jornada parcial y honorarios que dan sustentabilidad y proyección al desarrollo de la carrera.

La Escuela cuenta con una dotación académica altamente calificada y competente en cada una de las disciplinas para llevar a cabo el plan de estudios, lo cual se evidencia a través del currículo de los/las académicos/as, específicamente a través de sus estudios y la formación docente que poseen. En 2023, la Escuela de Administración Hotelera y Gastronómica tiene un total de 21 profesores, con 6 a tiempo completo, 4 a tiempo parcial, 9 contratados en base a honorarios y 2 funcionarios que realizan docencia.

Cabe mencionar que, en la Escuela, los/las académicos/as al ser contratados jornada completa y/o parcial están comprometidos con la calidad en la docencia, la investigación, la vinculación con el medio y la gestión académica.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, la institución a la cual pertenece la Escuela tiene normas clara y mecanismos para la selección, contratación, evaluación, promoción y desvinculación de docentes, de planta, a contrata y honorarios que se aplican de manera formal y sistemática. En este sentido institucionalmente existen tres mecanismos de aplicación sistemática para la evaluación del desempeño de los/as académicos/as. El primero es el trabajo de las comisiones evaluadoras que se constituyen con el objeto de jerarquizarlos. El segundo equivale a la labor de la calificación académica que llevan a cabo los consejos asesores de escuelas e institutos. El tercero es la encuesta de opinión sobre la docencia que deben contestar los/as estudiantes sobre las asignaturas cursadas.

La carrera cuenta con instancias de comunicación, reunión y participación de los/as docentes claramente establecidas, conocidas y aplicadas, las cuales facilitan la coordinación con las autoridades de la carrera respecto a las materias que son propias de sus funciones docentes tales como: Claustros académicos convocados por el Decano, Consejo Académico, Consejo de Escuela, Reuniones con los Coordinadores de Línea o por nivel, Reunión de coordinación, Reuniones con el Comité de Curricular Permanente (CCP). De manera complementaria a lo ya señalado, los/las académicos/as se comunican a través de los correos electrónicos institucionales, accediendo por esta vía a información de interés para la comunidad Universitaria, además de contar con la aplicación ACADEMIA UV, donde pueden acceder a través de sus teléfonos móviles a toda la información institucional y académica.

### **FORTALEZAS**

- La Carrera cuenta con un cuerpo docente estable y competente, con trayectoria, grados y títulos, idóneo para desarrollar el Plan de Estudios.
- La unidad y los/as académicos/as se han ocupado por mantener una capacitación continua en docencia y temas disciplinares.
- La Carrera cuenta con un Comité Curricular Permanente, dedicado a la gestión del Plan de Estudios (ajustes micro y macrocurriculares, seguimiento de la obtención y la actualización del Perfil de Egreso, y otras).
- Existen instancias y mecanismos sistemáticos de evaluación del personal docente que consideran la opinión de estudiantes y jefaturas.
- 

### **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

- Fomentar la participación de los/as estudiantes de primer año en la evaluación docente.

## **CRITERIO 8. INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE**

**La carrera o programa dispone de la infraestructura, recursos de aprendizaje y equipamiento requeridos para el logro de los resultados esperados en los estudiantes.**

**Asimismo, la institución en que se imparte la carrera o programa aplica políticas y mecanismos para el desarrollo, la reposición, mantenimiento y seguridad de dichas instalaciones y recursos.**

La Universidad de Valparaíso, en su búsqueda constante de excelencia en la gestión institucional, establece entre sus propósitos la creación y mantenimiento de recursos materiales e infraestructura tecnológica y física, que sean acordes con las necesidades y objetivos de todas sus unidades académicas y de soporte. Esta iniciativa se encuentra respaldada por políticas específicas que se agrupan en tres áreas fundamentales: Desarrollo de Infraestructura, Adquisición de Equipamiento y Mantenimiento de las instalaciones.

**Infraestructura y Espacios:** la carrera de Administración Hotelera y Gastronómica cuenta con una infraestructura adecuada para satisfacer las necesidades de sus estudiantes. Esta infraestructura incluye aulas, laboratorios de gastronomía y hotelería, una sala de computación, biblioteca, oficinas administrativas y áreas de recreación.

**Biblioteca:** dispone de un Sistema de Dirección Integrado de Bibliotecas y Recursos para el Aprendizaje (DIBRA), que coordina y gestiona la adquisición de recursos de información. La biblioteca ofrece acceso a una amplia variedad de recursos físicos y virtuales, incluyendo libros electrónicos, revistas científicas, bases de datos y otras fuentes necesarias para el programa.

**Equipo y Tecnología:** Además de la infraestructura y los recursos físicos, la universidad proporciona acceso a equipos y tecnología para el aprendizaje, como computadoras, dispositivos electrónicos y software especializado. Esto facilita a los estudiantes y docentes la realización de investigaciones y trabajos académicos.

Por último, todos los equipos disponibles para los/as estudiantes se encuentran conectados con la red de la Universidad, permitiendo tener acceso a las bases de datos disponibles a través del

Sistema integrado de Bibliotecas y al catálogo de libros que ella posee. Permite la navegación en Internet, en distintos horarios según los requerimientos de los/as estudiantes.

Prácticas profesionales y actividades relacionadas: La carrera ofrece facilidades para prácticas profesionales, salidas a terreno, trabajos de titulación y tesis, de acuerdo con el plan de estudios. Hay un Coordinador de Prácticas Intermedias y Profesionales que se encarga de establecer contactos con empresas del sector hotelero y gastronómico para asegurar que los estudiantes realicen prácticas que se alineen con el perfil de la carrera. Los estudiantes en práctica cuentan con seguro escolar y una Tarjeta de Beneficio del Estudiante para acceder a descuentos en medios de transporte.

La coordinación de viajes de estudios, nacionales e internacionales, está a cargo de la carrera a través del Coordinador de Vínculos. El transporte utilizado en salidas a terreno es gestionado y financiado por la carrera.

Recursos financieros para la infraestructura y equipos: La institución tiene políticas generales en cuanto a gestión institucional que incluyen infraestructura y equipamiento. Las decisiones sobre infraestructura y equipamiento se alinean con el modelo de gestión institucional y el proyecto educativo.

Equilibrio entre número de estudiantes y recursos disponibles: La escuela procura mantener un equilibrio entre el número de estudiantes y los recursos disponibles, como docentes, infraestructura, equipamiento y presupuesto. La oferta de cupos se determina anualmente y se basa en indicadores y necesidades.

Protocolos de accesibilidad universal y seguridad: La universidad sigue protocolos rigurosos de seguridad y accesibilidad universal en sus recintos. Existe un Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo en cada facultad.

La infraestructura cumple con los requerimientos normativos y se mantienen condiciones de seguridad. Se cuenta con protocolos de seguridad y accesibilidad que son aplicados rigurosamente.

### ***FORTALEZAS***

- Acceso a medios audiovisuales, equipos, plataformas web y programas computacionales adecuados para las necesidades de la Carrera. De hecho, durante la crisis ocasionada por la pandemia, hubo disponibilidad de equipos para prestar a los/as estudiantes que los necesitaran.
- Los/as estudiantes tienen acceso a talleres y salas acordes a las necesidades del plan de estudios con adecuadas condiciones de equipamiento y material de enseñanza.

### ***OPORTUNIDADES DE MEJORA***

- Fortalecer la comunicación con los/as estudiantes en relación a las dependencias disponibles en la Universidad de Valparaíso.
- Fortalecer la información hacia los/as estudiantes en relación a las instalaciones y recursos disponibles en biblioteca.

## **CRITERIO 9. PARTICIPACIÓN Y BIENESTAR ESTUDIANTIL**

**La institución en que se imparte la carrera o programa facilita la organización y participación de sus estudiantes en todas sus sedes, jornadas y modalidades. Asimismo, dispone de servicios para los estudiantes que le permiten informarse y acceder a financiamiento y beneficios.**

La carrera de Administración Hotelera y Gastronómica cuenta información clara y oportuna sobre los servicios, beneficios y ayudas ofrecidos a los estudiantes. Los/as estudiantes desde primer año tienen distintos canales de comunicación que permiten estar al tanto de estos servicios y los beneficios que entregan.

Al inicio de cada año académico, la Universidad programa una semana de inducción a los nuevos estudiantes, adicionalmente, durante la primera semana de clases, se da a conocer el programa APPA, informándoles sobre los servicios, beneficios y ayudas disponibles para ellos, y se presenta a los/as profesores/as tutores y los/as estudiantes mentores.

Complementando lo anterior, de manera permanente, se entrega información a los/as estudiantes a través de distintos canales, entre ellos: correo electrónico institucional, redes sociales, paneles informativos, entre otros.

Por otra parte, la Escuela impulsa mecanismos e instancias de participación estudiantil a través de una política de puertas abiertas, donde el cuerpo académico y administrativo atiende los requerimientos de los/as estudiantes de manera fluida y expedita, asimismo establece un horario protegido anual (lunes entre las 13:45 y 15:15 hrs.) para que los/as estudiantes de la Escuela se reúnan con el propósito de dialogar y discutir sobre su acontecer estudiantil.

Cabe destacar que los/as estudiantes de la carrera disponen de servicios de casino, recintos deportivos y zonas para estudios que permite a los estudiantes tener una experiencia educacional satisfactoria.

Por último, al interior de la Universidad, la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE) es la unidad que tiene por finalidad acoger integralmente a los y las estudiantes a través de programas y proyectos orientados a la entrega de servicios especializados y beneficios, que contribuyan a su bienestar y calidad de vida, promoviendo entre otros beneficios, becas de conectividad para soporte de conexión a internet (pandemia), beca solidaridad UV, prestaciones médicas y dentales gratuitas, promoción de la actividad deportiva, jardín conejito blanco para atención de hijos/as de estudiantes, etc.

### **FORTALEZAS**

- Información clara y acceso a los servicios, beneficios y ayudas ofrecidas por la Universidad, el Estado y otros organismos afines.
- El Comité Académico Estudiantil, cuyo funcionamiento se vio fortalecido en los últimos años, se constituyó en el principal organismo de participación biestamental, canalizando inquietudes intelectuales, académicas, artísticas, deportivas, culturales, etc.
- Participación triestamental en distintas instancias, como el Consejo de Escuela y Consejo de Facultad.

### **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

- Potenciar la comunicación con los/as estudiantes respecto a los recintos y servicios de alimentación con que cuenta la Universidad.
- Fortalecer la información hacia los/as estudiantes en relación a las instalaciones deportivas y de esparcimiento disponibles en la Universidad.

## **CRITERIO 10. CREACIÓN E INVESTIGACIÓN POR EL CUERPO DOCENTE**

**La unidad, carrera o programa promueve, incentiva, gestiona y verifica que entre sus docentes se desarrollen trabajos y estudios que impacten positivamente la teoría y la práctica de la enseñanza, en forma consistente con la misión y visión institucional.**

La Escuela de Administración Hotelera y Gastronómica ha considerado como una dimensión relevante la investigación y la necesidad de promover entre sus docentes la publicación de artículos y libros, así como la participación en seminarios y congresos de la especialidad. En términos normativos la Escuela cuenta con una Coordinación de Investigación desde el año 2016, que se vincula con la Coordinación de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, a través de reuniones periódicas. Además, los/as docentes cuentan con una asignación horaria para desarrollar actividades de investigación y el total del cuerpo docente es miembro del Centro de Investigación e Innovación en Hotelería y Gastronomía (CIIHG) creado en octubre del año 2020.

Cabe destacar que la participación por parte de los profesores en actividades de investigación ha venido aumentando de manera sostenida. En cuanto a la participación en congresos y seminarios, los/as docentes presentaron un total de 33 ponencias, correspondiendo 7 ponencias a eventos organizados en el extranjero y 26 a encuentros nacionales. Es importante destacar que la Escuela organizó junto a la Universidad Nacional de Quilmes y la Universidad de San Luis de Argentina, el II Simposio Latinoamericano en Gestión de Emprendimientos Turísticos.

Cabe destacar que se han publicado desde el 2018 a la fecha un total de 29 artículos: 15 en revistas Scopus; 6 en revistas Scielo; 3 en revistas Erih Plus; 4 en revistas Latindex; 1 en revista Wos.

Asimismo, se destaca la participación de los/as estudiantes en actividades de investigación a través de talleres dictados por las asignaturas de Metodología de Investigación y en el marco de los proyectos de investigación desarrollados en la asignatura de Seminario de Título. De esta forma, 5 estudiantes han podido publicar parte de sus investigaciones en revistas indexadas. Además, la estudiante Camila Arancibia obtuvo una beca del Centro de Investigación en

Innovación, Desarrollo Económico y Políticas Sociales de la Universidad de Valparaíso (CIDEP) para llevar a cabo su investigación titulada “Análisis de los emprendimientos familiares gastronómicos en el contexto de la pandemia. El caso de la ciudad de Quillota, Chile”.

En cuanto a los proyectos de investigación, la Escuela de Administración Hotelera y Gastronómica ha obtenido financiamiento externo en los últimos años para participar en cuatro proyectos, financiados con fondos tanto de la Universidad de Valparaíso como de Conicyt, a través de su programa Fondecyt.

### **FORTALEZAS**

- Las actividades de investigación se encuentran sustentadas en un marco normativo y reglamentario, que asegura y fomenta la participación de los/as docentes en actividades de investigación, material educativo y aplicaciones tecnológicas que contribuyen a la formación de los/as estudiantes.
- En nuestra carrera se promueve y gestiona el desarrollo de trabajos y estudios que impacten positivamente en la formación de nuestros estudiantes.
- Alto compromiso por parte de la dirección y docentes en promover y desarrollar la investigación.

### **OPORTUNIDAD DE MEJORA**

- Promover la colaboración en materia de investigación con docentes de otras unidades y/o universidades.

## **DIMENSIÓN III**

### **RESULTADOS Y CAPACIDAD DE AUTORREGULACIÓN**

A continuación, se hace una evaluación de la Carrera respecto de sus Resultados y Capacidad de Autorregulación en función de los siguientes criterios:

11. **Efectividad y Resultados del Proceso Formativo:** La Carrera cuenta con políticas y mecanismos de aseguramiento de la calidad referidos a la admisión, los procesos de enseñanza aprendizaje y evaluación y la progresión académica hacia la titulación o graduación. Estas políticas y mecanismos son objetivos, efectivos, aplicados consistentemente y alineados con el Perfil de Egreso.
12. **Autorregulación y Mejoramiento Continuo:** La Carrera efectúa en forma sistemática procesos de autoevaluación y utiliza la información disponible de los diagnósticos efectuados para diseñar e implementar acciones de mejora continua. Así mismo, la Carrera demuestra que implementa y evalúa las acciones comprometidas en sus planes de mejoramiento o desarrollo

## **CRITERIO 11. EFECTIVIDAD Y RESULTADO DEL PROCESO FORMATIVO.**

**La Carrera o programa cuenta con políticas y mecanismos de aseguramiento de la calidad referidos a la admisión, los procesos de enseñanza-aprendizaje y evaluación y la progresión académica hacia la titulación o graduación. Estas políticas y mecanismos son objetivos, efectivos, aplicados consistentemente y alineados con el perfil de egreso.**

La Carrera de Administración Hotelera y Gastronómica se rige por el sistema de admisión regular, el proceso, sus etapas y fechas son informados en la página web de la Universidad, y son de conocimiento público. Esta vía de ingreso está determinada por el sistema de selección y admisión, el cual tiene como puntajes de PAES sobre 458 puntos. Asimismo, cuenta con un ingreso especial, el cual corresponde a postulaciones de personas que se encuentren en alguna situación: persona destacada académicamente, destacada en deportes, destacada en arte, ciencias, establecimientos educacionales con convenio de cooperación recíproca, etc. Además, también posee vías de ingreso a la Carrera reconocidas por la Universidad como son el traslado y la transferencia.

Los/as estudiantes que ingresan a la carrera contemplan un ciclo diagnóstico, las cuales son evaluaciones y/o test. A partir de dichos resultados, se implementan medidas correctivas con el respaldo de los programas académicos establecidos por la institución. De esta manera, la Carrera identifica deficiencias en habilidades en matemáticas, autorregulación y comunicación. Es por ello que ha incorporado asignaturas relacionadas con estas áreas durante el primer año académico de la Carrera, tales como Autorregulación, Expresión Oral y Escrita, Matemáticas e inglés. Asimismo, la carrera fortalece hábitos y técnicas de estudios en los/as estudiantes.

Cabe destacar que la Carrera ha adscrito al programa institucional de Atención Preferencial a Primeros Años (APPA), el cual se encarga de proporcionar asistencia y orientación a los/as estudiantes.

La Carrera, a través de su Comité Curricular Permanente, lleva a cabo evaluaciones del logro de competencias de todos/as sus estudiantes en cada uno de los niveles del Mapa de Progreso. Además, este comité está permanente revisando los indicadores de progresión y logro,

destacándose la aprobación de las asignaturas de primer año, donde posee tasas de aprobación superiores al 90%. En cuanto a la Titulación oportuna, esta se ha mantenido alrededor del 35%, estando por sobre el promedio de la Universidad. En relación con el tiempo de titulación esta se encuentra dentro del rango establecido, lo que corresponde a un promedio de 10,5 semestres. Por último, la carrera realiza un seguimiento de los procesos y detecta estudiantes en situaciones de riesgo académico, para ello utiliza sistemas como el Portal Académico y el Sistema de Alerta Temprana, este último permite hacer un seguimiento, entregar asesoría y apoyo a los/as estudiantes.

### **FORTALEZAS**

- Las condiciones y los criterios de ingreso se encuentran debidamente formulados y socializados.
- La Carrera usa el sistema institucional de registro del rendimiento académico de sus estudiantes. Ellos tienen acceso a la información de su avance, lo cual permite un seguimiento de la efectividad y de los resultados del proceso de aprendizaje.
- La carrera cuenta con programas institucionales que entregan apoyo a los/as estudiantes para el logro de los aprendizajes en forma oportuna, lo que ha permitido contar con indicadores de progresión y logro adecuados para la Carrera.

### **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

- Potenciar el seguimiento permanente y análisis de los indicadores de progresión y logro de los/as estudiantes para la mejora de estos.
- Fortalecer la comunicación del programa APPA en los/as estudiantes de primer año.

## **CRITERIO 12. AUTORREGULACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO**

**La carrera o programa cuenta con mecanismos de autorregulación y efectúa en forma sistemática procesos de autoevaluación y utiliza la información disponible, proveniente de los diagnósticos efectuados, para diseñar e implementar acciones de mejora continua.**

**Además, la carrera o programa demuestra que implementa las acciones comprometidas en sus planes de mejoramiento o de desarrollo.**

La Escuela ha venido desarrollando en forma permanente procesos de autoevaluación que le han permitido mejorar y fortalecer la capacidad de regularse a sí misma. En cada uno de ellos se ha realizado un análisis crítico que le ha permitido identificar fortalezas y oportunidades de mejora que han derivado en planes de mejora. Para estos planes se realiza un seguimiento con la finalidad de incorporar las mejoras, cumplir las metas establecidas, asegurando la calidad de la formación impartida. Además, la Escuela cuenta con distintas comisiones, las encargadas de realizar una evaluación al finalizar los períodos académicos de cada año.

En relación al proceso de evaluación de aspectos curriculares, se ha llevado a cabo a través del Comité Curricular Permanente de la Carrera en forma regular, usando estrategias de análisis interno (evaluación del mapa de progreso), como externo (focus group y encuestas a titulados y empleadores). Asimismo, en términos académico cuenta con el Comité Académico Estudiantil, el cual se reúne mensualmente, permitiendo obtener una retroalimentación directa respecto a las necesidades de los/as estudiantes e implementar mejoras asociadas a estas.

La Escuela cuenta con un comité Permanente de Desarrollo y Aseguramiento de Calidad cuyo propósito es diseñar, proponer, implementar, coordinar y controlar avances, de los procesos de autoevaluación, mejoramiento y actualización de la Carrera, con el objetivo de socializar e institucionalizar una Cultura de Mejoramiento continuo que sustente su acreditación y/o certificación. Para ello diseña e implementa la política y los procedimientos necesarios para la calidad y el mejoramiento continuo; asimismo este comité es el encargado de preparar, revisar y ajustar periódicamente el Plan de Desarrollo Estratégico.

Cabe destacar que el plan de desarrollo estratégico se sustenta en seis Ejes: Gestión Institucional,

Docencia de Pregrado, Docencia de Postgrado, Investigación, innovación y transferencia del conocimiento, Vinculación con el Medio y Aseguramiento de la calidad. Este plan considera una serie de indicadores para cada eje estratégico que permite dar seguimiento al avance de la carrera en sus objetivos de desarrollo.

Finalmente, al término de cada año se realiza una cuenta pública donde se revisan los indicadores de progresión y logro, además de todas las actividades desarrolladas durante el año, con el fin de mantener a la comunidad educativa informada, y hacer una evaluación de los desafíos futuros.

### **FORTALEZAS**

- La Carrera realiza periódicamente procesos de autoevaluación: desde el 2012 al año 2018 y además el año 2018 se sometió a un proceso de acreditación internacional con la agencia Consejo Nacional para la Calidad de la Educación Turística, CONAET.
- Todos los procesos de acreditación y autoevaluación permanente a los cuales la Carrera se ha sometido han permitido y favorecido su mejoramiento continuo.
- La carrera cuenta con diversos instrumentos e instancias de retroalimentación para la mejora continua.

### **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

- Realizar un seguimiento sistemático del plan de mejoras de la Carrera, producto de este nuevo proceso de acreditación, y la socialización de estos avances con la comunidad de la Carrera (estudiantes, académicos, etc).

## PLANES DE MEJORA POR CRITERIO DE EVALUACIÓN/ACREDITACIÓN

### Dimensión I: Propósitos e Institucionalidad de la Carrera

#### Criterio 1: PROPÓSITOS

<b>OM 1: Fortalecer la socialización del campo ocupacional y los propósitos de la Escuela en la semana de inducción para los estudiantes de primer año.</b>	
Fundamentación	Esta oportunidad de mejora surge del análisis realizado por el Comité de Autoevaluación, teniendo presente para ello los resultados de las encuestas aplicadas a los estudiantes sobre “Conozco el campo ocupacional donde se desempeñan las y los egresados/as de la carrera y Conozco la misión y la visión de la carrera”, donde la percepción positiva alcanza el 82,98% y 78,72% respectivamente.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"><li>- Fortalecer la comunicación sobre el campo ocupacional y los propósitos de la escuela en la semana de inducción.</li><li>- Generar material digital sobre el campo ocupacional y los propósitos de la escuela y difundirlo mediante redes sociales, sitio web y correos institucionales.</li></ul>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"><li>- Número de charlas realizadas en la semana de Inducción.</li><li>- Número de publicaciones sobre sobre el campo ocupacional y los propósitos de la escuela.</li></ul>
Hitos/Evidencias	<ul style="list-style-type: none"><li>- Material entregado en la semana de Inducción</li><li>- Respaldo de difusión en redes sociales, sitio web y correos institucionales.</li></ul>
Fuente de financiamiento	No requiere recursos adicionales.
Plazo	Desde marzo de 2024
Responsables	Dirección de Escuela
Participantes	Jefas de Carrera y estudiantes

Criterio 2: INTEGRIDAD

<b>OM 2: Fortalecer la socialización con los/as estudiantes de primer año, sobre los derechos y deberes estudiantiles.</b>	
Fundamentación	Esta oportunidad de mejora surge del análisis realizado por el Comité de Autoevaluación, teniendo presente para ello los resultados de las encuestas aplicadas a los estudiantes de primer año sobre “Conozco la reglamentación establecida por la carrera, donde la percepción positiva alcanza el 65,96%.
Actividades	- Fortalecer la difusión sobre la reglamentación con los estudiantes de primer año a través de actividades en la asignatura de autorregulación.
Indicadores	- Número de actividades de difusión sobre la reglamentación.
Hitos/Evidencias	- Respaldo de las actividades realizadas.
Fuente de financiamiento	No requiere recursos adicionales.
Plazo	Desde marzo de 2024
Responsables	Dirección de Escuela
Participantes	Académico/a y estudiantes

Criterio 3: PERFIL DE EGRESO

<b>OM 3: Fortalecer la socialización con los empleadores en relación con el perfil de egreso de la Carrera.</b>	
Fundamentación	Esta oportunidad de mejora surge del análisis realizado por el Comité de Autoevaluación, teniendo presente para ello los resultados de las encuestas aplicadas a los empleadores sobre “conozco el perfil de egreso” donde la percepción positiva alcanza 71,43%.
Actividades	- Fortalecer la comunicación con los empleadores sobre el perfil de egreso a través del desarrollo de material informativo.
Indicadores	- Número de material informativo difundido.
Hitos/Evidencias	- Respaldo del material informativo.
Fuente de financiamiento	No requiere recursos adicionales.
Plazo	Desde marzo de 2024
Responsables	Coordinador de Vinculación con el Medio
Participantes	Empleadores

#### CRITERIO 4. PLAN DE ESTUDIOS

<b>OM 4.1: Fortalecer estrategias que permitan ampliar la participación de alumni en instancias que contribuyen la recolección de información acerca de su situación ocupacional.</b>	
Fundamentación	Esta oportunidad de mejora surge del análisis realizado por el Comité de Autoevaluación, teniendo presente para ello los resultados de las encuestas aplicadas a los egresados sobre “He participado de procesos de recolección de información acerca de mi situación ocupacional” donde la percepción positiva alcanza 70,59%.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ampliar la difusión sobre los encuentros con alumni.</li> <li>- Actualizar la base de datos de los egresados a través de encuestas.</li> </ul>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de publicación sobre los encuentros de alumni.</li> <li>- Número de actualizaciones de la base de datos de los egresados.</li> </ul>
Hitos/Evidencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respaldo de las actividades realizadas.</li> <li>- Reporte de la base de datos de los egresados.</li> </ul>
Fuente de financiamiento	No requiere recursos adicionales.
Plazo	Desde marzo de 2024
Responsables	Coordinador de Vínculos con los egresados
Participantes	Egresados

**OM 4.2: Fortalecer estrategias de socialización con el Comité Asesor Empresarial en instancias de retroalimentación sobre el desempeño de los egresados.**

Fundamentación	Esta oportunidad de mejora surge del análisis realizado por el Comité de Autoevaluación, teniendo presente para ello los resultados de las encuestas aplicadas a los empleadores sobre “He participado de procesos de recolección de información acerca del desempeño de los egresados/as titulados/as de la carrera, con fines de retroalimentar su formación” donde la percepción positiva alcanza 61,90%.
Actividades	- Diversificar las instancias de retroalimentación para mejorar la participación de los empleadores.
Indicadores	- Número de instancias de retroalimentación con empleadores.
Hitos/Evidencias	- Respaldo de las actividades realizadas.
Fuente de financiamiento	No requiere recursos adicionales.
Plazo	Desde marzo de 2024
Responsables	Coordinador de Vinculación con el Medio
Participantes	Empleadores

## Criterio 5: VINCULACIÓN CON EL MEDIO

<b>OM 5.1: Fortalecer las estrategias para incrementar la participación de egresados en las actividades de Vinculación con el Medio de la carrera.</b>	
Fundamentación	Esta oportunidad de mejora surge del análisis realizado por el Comité de Autoevaluación, teniendo presente para ello los resultados de las encuestas aplicadas a los egresados sobre “Participé de actividades de vinculación con el medio programadas por la carrera” donde la percepción positiva alcanza 64,71%”.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión y actualización de la base de datos.</li> <li>- Rediseñar las estrategias de convocatoria para incrementar la participación de egresados en las actividades de Vinculación con el Medio de la carrera.</li> </ul>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cantidad de egresados que participan en las actividades de Vinculación con el Medio.</li> </ul>
Hitos/Evidencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de asistencia en actividades realizadas.</li> </ul>
Fuente de financiamiento	No requiere recursos adicionales.
Plazo	Desde marzo de 2024
Responsables	Coordinador de Vinculación con el Medio
Participantes	Egresados

**OM 5.2: Revisar las estrategias utilizadas para evaluar el impacto de la vinculación con el medio de la carrera, según la orientación entregadas por la vicerrectoría de Vinculación con el medio a través de la “Guía para la Evaluación de Impacto 2022”.**

Fundamentación	Esta oportunidad de mejora surge del análisis realizado por el Comité de Autoevaluación, en orden a sistematizar la evaluación del impacto de la vinculación con el medio a partir de la estandarización de la “Guía para la Evaluación de Impacto de las Actividades con el Medio”, incorporadas recientemente en la Universidad de Valparaíso.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Socialización de la Guía para la Evaluación de Impacto de las Actividades con el Medio.</li> <li>- Sistematización de la evaluación de todas las actividades de Vinculación con el Medio realizadas.</li> </ul>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de evaluaciones realizadas en las actividades de vinculación con el medio.</li> </ul>
Hitos/Evidencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respaldo de las evaluaciones.</li> </ul>
Fuente de financiamiento	No requiere recursos adicionales.
Plazo	Desde marzo de 2024
Responsables	Coordinador de Vinculación con el Medio
Participantes	Estudiantes, Académicos, Egresados y Empleadores

Criterio 6: PERFIL DE EGRESO

<b>OM 6: Fortalecer la socialización con los/as estudiantes de primer año, en relación a la disponibilidad del personal directivo y administrativo.</b>	
Fundamentación	Esta oportunidad de mejora surge del análisis realizado por el Comité de Autoevaluación, teniendo presente para ello los resultados de las encuestas aplicadas a los estudiantes de primer año sobre “La gestión del cuerpo directivo permite una conducción eficaz de la carrera” y “La unidad académica dispone de personal administrativo, técnico y de apoyo debidamente capacitado y suficiente en número como para cumplir las necesidades de desarrollo del plan de estudios” donde la percepción positiva alcanza un 76,6% y un 78,72% respectivamente.
Actividades	- Elaborar material sobre el personal directivo y administrativo y difundirlo.
Indicadores	- Material elaborado y difundido.
Hitos/Evidencias	- Respaldo de la difusión.
Fuente de financiamiento	No requiere recursos adicionales.
Plazo	Desde marzo de 2024
Responsables	Jefa de Carrera
Participantes	Estudiantes

Criterio 7: PERSONAL DOCENTE

OM 7.1: Fomentar la participación de los estudiantes de primer año en la evaluación docente.	
Fundamentación	Esta oportunidad de mejora surge del análisis realizado por el Comité de Autoevaluación, teniendo presente para ello los resultados de las encuestas aplicadas a los egresados sobre “Participo en procesos de evaluación de los docentes” donde la percepción positiva alcanza 63,83%.
Actividades	- Promover y comunicar instancias formales para contestar la encuesta docente.
Indicadores	- Número de actividades de difusión acerca de la evaluación docente.
Hitos/Evidencias	- Respaldo de las actividades.
Fuente de financiamiento	No requiere recursos adicionales.
Plazo	Desde marzo de 2024
Responsables	Jefa de Carrera
Participantes	Estudiantes de primer año y Académicos

Criterio 8: INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

<b>OM 8.1: Fortalecer la comunicación con los estudiantes en relación a las dependencias disponibles en la Universidad de Valparaíso.</b>	
Fundamentación	Esta oportunidad de mejora surge del análisis realizado por el Comité de Autoevaluación, teniendo presente para ello los resultados de las encuestas aplicadas a los estudiantes de curso superior sobre “Los recursos disponibles, considerando docentes, infraestructura, equipamiento y presupuesto son suficientes para el número de alumnos que ingresa a cada curso” donde la percepción positiva alcanza 76,92%.
Actividades	- Elaborar material digital para dar a conocer las dependencias disponibles de la Universidad de Valparaíso.
Indicadores	- Material digital elaborado.
Hitos/Evidencias	- Respaldo de las actividades.
Fuente de financiamiento	No requiere recursos adicionales.
Plazo	Desde marzo de 2024
Responsables	Dirección de Escuela
Participantes	Estudiantes, Académicos y funcionarios.

**OM 8.2: Fortalecer la información hacia los estudiantes en relación a las instalaciones y recursos disponibles en biblioteca.**

Fundamentación	Esta oportunidad de mejora surge del análisis realizado por el Comité de Autoevaluación, teniendo presente para ello los resultados de las encuestas aplicadas a los estudiantes de primer año y de curso superior sobre “la biblioteca cuenta con instalaciones, procesos y horarios de funcionamiento adecuados a mis requerimientos”, y “Siempre encuentro en la biblioteca los recursos de información físicos o virtuales recomendados por mis profesores” donde la percepción positiva alcanza alrededor de un 80%.
Actividades	- Charla y Visita en terreno para conocer las instalaciones y recursos disponibles en la biblioteca.
Indicadores	- Número de actividades realizadas.
Hitos/Evidencias	- Respaldo de las actividades realizadas
Fuente de financiamiento	No requiere recursos adicionales.
Plazo	Desde marzo de 2024
Responsables	Secretaria de Docencia
Participantes	Estudiantes, Académicos y funcionarios

Criterio: 9: PARTICIPACIÓN Y BIENESTAR ESTUDIANTIL

OM 9.1: Potenciar la comunicación con los estudiantes respecto a los recintos y servicios de alimentación con que cuenta la Universidad.	
Fundamentación	Esta oportunidad de mejora surge del análisis realizado por el Comité de Autoevaluación, teniendo presente para ello los resultados de las encuestas aplicadas a los estudiantes de primer año y de curso superior sobre “La institución dispone de recintos y servicios de alimentación suficientes y apropiados para el número de estudiantes (como el CIAE)”, donde la percepción positiva alcanza un 72,34% y 65,38% respectivamente.
Actividades	- Charla y Visita en terreno para conocer los recintos y servicios de alimentación con que cuenta la Universidad de Valparaíso.
Indicadores	- Número de actividades realizadas.
Hitos/Evidencias	- Respaldo de las actividades realizadas
Fuente de financiamiento	No requiere recursos adicionales.
Plazo	Desde marzo de 2024
Responsables	Secretaria de Docencia
Participantes	Estudiantes, Académicos y funcionarios

**OM 9.2: Fortalecer la información hacia los estudiantes en relación a las instalaciones deportivas y de esparcimiento disponibles en la Universidad.**

Fundamentación	Esta oportunidad de mejora surge del análisis realizado por el Comité de Autoevaluación, teniendo presente para ello los resultados de las encuestas aplicadas a los estudiantes de primer año y de curso superior sobre “La institución dispone de instalaciones deportivas y de esparcimiento suficiente y apropiado para el número de estudiantes (Como Defider)”, donde la percepción positiva alcanza un 68,09% y 71,15% respectivamente.
Actividades	- Elaborar material informativo digital de las instalaciones deportivas y de esparcimiento disponibles en la Universidad.
Indicadores	- Material publicado.
Hitos/Evidencias	- Respaldo de las difusiones realizadas.
Fuente de financiamiento	No requiere recursos adicionales.
Plazo	Desde marzo de 2024
Responsables	Secretaria de Docencia
Participantes	Estudiantes, Académicos y funcionarios

Criterio 10: INVESTIGACIÓN

<b>OM 10: Promover la colaboración en materia de investigación con docentes de otras unidades y/o universidades.</b>	
Fundamentación	Esta oportunidad de mejora surge del análisis realizado por el Comité de Autoevaluación, donde se observa que la Escuela ha mejorado en cuanto a productividad y número de académicos que investigan, aunque se aprecia que es necesario promover la colaboración con docentes de otras unidades de la Universidad de Valparaíso y otras universidades.
Actividades	- Formalizar instancias de colaboración con docentes de otras unidades de la Universidad de Valparaíso y otras universidades.
Indicadores	- Número de actividades de investigación en conjunto con otras unidades de la Universidad de Valparaíso y otras universidades.
Hitos/Evidencias	- Respaldo de las actividades de investigación.
Fuente de financiamiento	No requiere recursos adicionales.
Plazo	Desde marzo de 2024
Responsables	Coordinador de Investigación
Participantes	Académicos

Criterio 11: EFECTIVIDAD Y RESULTADO DEL PROCESO FORMATIVO.

<b>OM 11.1: Potenciar el seguimiento permanente y análisis de los indicadores de progresión y logro de los estudiantes para la mejora de estos.</b>	
Fundamentación	Es importante que la Carrera mantenga un seguimiento y análisis sistemático de las causas de deserción, retención, progresión, asignaturas críticas y tiempos de titulación de los estudiantes, considerados por cohortes, y en caso de ser necesario, definiendo y aplicando acciones tendientes a su mejoramiento, resguardando el cumplimiento del Perfil de Egreso y toma de decisiones respecto a los resultados obtenidos.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión semestral del Sistema de Alerta Temprana (SAT) y anual del reporte de Progresión y logro de los estudiantes por parte del CCP, para su análisis y recomendaciones.</li> </ul>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones de análisis realizadas, al menos, una semestral.</li> </ul>
Hitos/Evidencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte semestral del análisis realizado.</li> <li>- Actas reuniones de trabajo</li> </ul>
Fuente de financiamiento	No requiere recursos adicionales
Plazo	Actividad permanente
Responsables	Jefa de Carrera y Coordinador de CCP
Participantes	Jefa de Carrera, Comité Curricular Permanente, Vicerrectoría Académica, Dirección General de Pregrado y estudiantes.

**OM 11.2: Fortalecer la comunicación del programa APPA en los estudiantes de primer año.**

Fundamentación	Esta oportunidad de mejora surge del análisis realizado por el Comité de Autoevaluación, teniendo presente para ello los resultados de las encuestas aplicadas a los estudiantes de primer año sobre “los estudiantes de la carrera o programa tienen acceso a mecanismos de orientación o tutoría cuando es necesario”, donde la percepción positiva alcanza un 76,6%.
Actividades	- Difundir permanente los apoyos del programa APPA.
Indicadores	- Número de publicaciones realizadas
Hitos/Evidencias	- Respaldo de las publicaciones realizadas.
Fuente de financiamiento	No requiere recursos adicionales.
Plazo	Desde marzo de 2024
Responsables	Jefa de Carrera
Participantes	Estudiantes, Coordinado de APPA, Profesores tutores y mentores.

}

Criterio 12: AUTORREGULACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO

<b>OM 12: Realizar un seguimiento sistemático del plan de mejoras de la Carrera, producto de este nuevo proceso de acreditación, y la socialización de estos avances con la comunidad de la Carrera (estudiantes, académicos, etc).</b>	
Fundamentación	<p>Esta oportunidad de mejora surge de algunas consultas realizadas en la encuesta del proceso de autoevaluación, asociadas a procesos de autoevaluación de la Carrera y mecanismos de autorregulación, donde algunos actores encuestados indican una percepción descendida.</p> <p>De acuerdo con el análisis del Comité Permanente de Desarrollo y Aseguramiento de la calidad, se hace necesario mejorar esta percepción de los actores clave, mediante la generación de estrategias que permitan fortalecer la participación, conocimiento e involucramiento de la comunidad de la Carrera en estos procesos.</p>
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar jornadas de socialización de los avances del proceso de autoevaluación y acreditación de la Carrera.</li> </ul>
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jornadas/reuniones realizadas.</li> <li>- Incorporar información de estado de avance en el sitio web de la Carrera.</li> </ul>
Hitos/Evidencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actas de jornadas/reuniones</li> <li>- Material presentado a los participantes</li> <li>- Sitio web actualizado con información de avances</li> </ul>
Fuente de financiamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No requiere recursos adicionales</li> </ul>
Plazo	Desde el año 2024
Responsables	Dirección de Escuela
Participantes	Jefa de Carrera, Comité Permanente de Desarrollo y Aseguramiento de la Calidad, Dirección General de Desarrollo Institucional y Aseguramiento de la Calidad y su Dirección de Autoevaluación y Acreditación, estudiantes y académicos.

## **CONSIDERACIONES FINALES**

El Informe de Autoevaluación presentado en los capítulos anteriores ha tenido por objetivo describir y analizar el proceso de desarrollo y avance de la Carrera de Administración Hotelera y Gastronómica perteneciente a la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Valparaíso, que cuenta con acreditación vigente por la Agencia Acreditadora Acreditación y acreditación internacional por CONAET. En el presente Informe de Autoevaluación se evidencia la capacidad de mejoramiento continuo de la carrera, en atención a los resultados de los procesos de acreditación anteriores y la implementación y seguimiento de su plan de mejoras y a los mecanismos de aseguramiento de la calidad institucionales.

En la dimensión propósitos e integridad, se puede evidenciar que la Escuela de Administración Hotelera y Gastronómica cuenta con un Plan de Desarrollo Estratégico que muestra un seguimiento continuo y un avance satisfactorio durante el período evaluado.

En relación con el plan de estudios, se puede destacar que éste se encuentra claramente orientado al logro del perfil de egreso el cual es claro y conocido, considerando para su desarrollo un conjunto de actividades teóricas y prácticas organizadas de manera consistente e integradas. Asimismo, cuenta con mecanismos que le permiten un seguimiento continuo para realizar modificaciones y mantenerlo actualizado.

En cuanto a la Vinculación con el Medio, se aprecia que la Escuela realiza actividades de Vinculación alineadas con las políticas vigentes en la Universidad, desarrollando actividades con grupos de interés pertinentes y en coherencia con las necesidades del plan de estudios.

En la dimensión condiciones de operación, es posible destacar que la Escuela cuenta con personal académico estable y gran trayectoria disciplinar, además de personal administrativo y operativo altamente responsable y comprometido. Durante los últimos 5 años, varios de los/las académicos/as han cursado Diplomados y otras actividades formativas, con la finalidad de mejorar sus competencias docentes, antecedente que actualmente es requisito para ascender de grado académico.

Los recursos para la docencia aprendizaje están en constante evaluación y renovación para la Escuela y Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas en su totalidad.

Los estudiantes de la Universidad cuentan con diversos apoyos y beneficios desde la Dirección de Asuntos Estudiantiles, los que buscan facilitar su trayectoria estudiantil. Los apoyos van desde atención médica hasta la disposición de un jardín infantil. Por otro lado, la Carrera fomenta la participación estudiantil en diversas actividades de carácter triestamental, donde destaca la realización mensual de sesiones de Comité Académico Estudiantil, que permiten mantener una retroalimentación constante respecto de las inquietudes y requerimientos del estudiantado. Asimismo, se destaca el gran trabajo en equipo que la realiza la Comunidad Académica y Estudiantil que se observa en la realización de Consejos de Escuela triestamentales, además de diversas reuniones de coordinación constantes.

En cuanto a la investigación, se puede apreciar un fortalecimiento de la actividad investigativa de la Escuela, con un considerable incremento tanto de las publicaciones, como del número de académicos/as involucrados en actividades de investigación, donde también se aprecia la participación de sus estudiantes a través del desarrollo de sus tesis de pregrado.

Asimismo, el área de postítulos de la Escuela se ha fortalecido, aumentando significativamente la cantidad de estudiantes del Diplomado en Gestión de Servicios Hoteleros, y agregando la creación del Diplomado en Administración Gastronómica también con gran participación.

La Escuela de Administración Hotelera y Gastronómica ha demostrado un alto nivel de autorregulación y aseguramiento de la calidad, demostrando la preocupación constante por entregar a sus estudiantes una formación de calidad y acorde a los requerimientos de la industria de la hospitalidad.

Finalmente, el proceso de autoevaluación permitió generar una instancia de revisión autocrítica sobre lo realizado, siendo útil no sólo para la identificación de las acciones de mejora, sino también para analizar su importancia relativa e impacto. En este proceso, se contó con la colaboración de estudiantes, académicos/as, egresados/as y empleadores/as para recopilar información respecto de sus opiniones, teniendo un buen nivel participación que permitieron contar con lo requerido para el proceso.