

DICTAMEN DE CERTIFICACIÓN N°859
Carrera de Ingeniería en Gestión Turística conducente al título profesional de
Ingeniero (a) en Gestión Turística y al grado académico de Licenciado (a) en
Administración Turística
Universidad Tecnológica Metropolitana

La Agencia Acreditadora AcreditAcción, con fecha 25 de junio de 2024, dictaminó lo siguiente:

VISTOS:

Que la Agencia Acreditadora AcreditAcción es una agencia de acreditación fundada el año 2006; que la Agencia Acreditadora AcreditAcción se encuentra afiliada a INQAAHE, The International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education desde enero del año 2009; que la Agencia Acreditadora AcreditAcción se encuentra adscrita al CIQG, The CHEA International Quality Group desde octubre del año 2012; que la Agencia Acreditadora AcreditAcción es miembro de RIACES, Red Iberoamericana para el Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior desde marzo de 2018; que la Agencia Acreditadora AcreditAcción ha firmado convenios de colaboración con diversos organismos acreditadores de Europa, América y Oceanía; que en el marco de este proceso de evaluación se ha invocado el convenio suscrito entre la Agencia Acreditadora AcreditAcción y el Consejo Nacional para la Calidad de la Educación Turística A.C. de México, CONAET; que dicho convenio establece las bases para el desarrollo de procesos de doble acreditación internacional para carreras y programas de IES chilenas y mexicanas; que la Agencia Acreditadora AcreditAcción ha desarrollado procedimientos y criterios para llevar adelante procesos de certificación y acreditación; que se tuvieron a la vista todos los antecedentes del proceso de certificación de la Carrera de Ingeniería en Gestión Turística de la Universidad Tecnológica Metropolitana.

TENIENDO PRESENTE:

1. Que la Carrera de Ingeniería en Gestión Turística conducente al título profesional de Ingeniero (a) en Gestión Turística y al grado académico de Licenciado (a) en Administración Turística de la Universidad Tecnológica Metropolitana, se sometió al proceso de certificación de carreras administrado por esta agencia.
2. Que con fecha 17 de noviembre 2023, la Agencia aceptó la Orden de Compra N°5251-1158-SE23 para la realización de la acreditación de la Carrera de Ingeniería en Gestión Turística de la Universidad Tecnológica Metropolitana.

3. Que el informe de autoevaluación de la Carrera fue recepcionado en formato digital con fecha 26 de enero de 2024.
4. Que los días 06 y 07 de mayo de 2024, la Universidad recibió la visita remota (virtual) de un comité de pares externos designado por la Agencia y aceptado por la Institución.
5. Que con fecha 28 de mayo de 2024 el comité de pares externos emitió un informe que señala las principales fortalezas y debilidades de la Carrera, teniendo como referentes de evaluación los Criterios de Acreditación para Carreras Profesionales y los propósitos declarados por la misma institución y su carrera.
6. Que dicho informe fue enviado a la Institución, para su conocimiento.
7. Que con fecha 13 de junio de 2024 la Institución envió a la Agencia un documento con sus observaciones y comentarios al informe del comité de pares externos.
8. Que la Coordinación Académica de AcreditAcción envió al Consejo de Acreditación de Administración y Derecho de la agencia los documentos de evaluación relacionados con este proceso para su conocimiento y análisis.
9. Que el Consejo de Acreditación de Administración y Derecho de la Agencia AcreditAcción analizó todos los antecedentes anteriormente mencionados con fecha de 25 de junio de 2024.

CONSIDERANDO:

Que los resultados de los procesos de autoevaluación y de verificación externa de la Carrera permiten identificar las siguientes principales fortalezas y debilidades, para cada una de las dimensiones de evaluación:

PRIMERA DIMENSIÓN: PROPÓSITOS E INSTITUCIONALIDAD DE LA CARRERA O PROGRAMA

La Carrera de Ingeniería en Gestión Turística cuenta con una misión, visión y objetivos en concordancia con las directrices de la Escuela, la Facultad y la Universidad y son las que guían el proyecto educativo de la Unidad. A su vez, la Carrera tiene una planificación estratégica y táctica que es respaldada por un presupuesto para ser llevada a cabo, además, declara sus objetivos y metas que son concordantes con los de la Facultad, planificando desde

una perspectiva económica y académica a partir de los mecanismos de evaluación de que dispone.

La Facultad y la Carrera se rigen por variados reglamentos y normativas que le dan estabilidad y sustentabilidad, lo que permite a la Universidad Tecnológica Metropolitana funcionar según los intereses de cada estamento.

La Institución cuenta con diversos sistemas informáticos para apoyar su quehacer y en particular utiliza la Plataforma de Gestión Académica Integrada (*PGAI*) para la administración de los procesos académicos, dependiente de la Dirección General de Análisis Institucional. A su vez, la Carrera cuenta con un plan de desarrollo y un conjunto de reglamentos que le permiten ir avanzando día a día.

La Carrera cuenta con un perfil de egreso pertinente, explícito y claro que es conocido ampliamente por los académicos que sirven a la Unidad, alumnos y empleadores. Además, posee un conjunto de mecanismos para la revisión periódica del perfil de egreso y la evaluación de su cumplimiento. Si bien existe evidencia sobre el proceso de recolección de información para la actualización del perfil de egreso, falta evidencia sobre la formalización y sistematización de dicha información.

La Unidad cuenta con políticas y mecanismos que aseguran que los contenidos, las habilidades y competencias que se adquieren y las actitudes que se desarrollan en las diversas actividades curriculares, cubran adecuadamente las especificaciones del plan de estudios, lo que les permite lograr el perfil de egreso al final del plan de estudios. Además, se constata que el plan de estudios identifica las áreas de formación general, disciplinaria, profesional y complementaria que conducen al perfil de egreso, explicitando las actividades curriculares y de desarrollo personal tendientes a proveer una formación integral de acuerdo a las directrices de la Universidad. Sin embargo, se observa que si bien el plan de estudios y las actividades curriculares correspondientes declaran ser conocidas por la mayoría de los estudiantes, no se evidencia que estas acciones comunicacionales se realicen de manera formal y sistemática a lo largo de la carrera.

Por su parte, se visualiza que el plan de estudios considera actividades teóricas y prácticas y para ello cuenta con convenios con empleadores para realizar pasantías. A su vez, la Carrera desarrolla evaluaciones del logro de los aprendizajes que involucran instancias individuales y colectivas, midiendo los resultados tanto a nivel de cursos como de ciclos formativos.

La Carrera cuenta con un proceso de titulación que permite que los estudiantes desarrollen una o más actividades en las que demuestran su capacidad para integrar la formación disciplinaria y profesional recibida de acuerdo al perfil de egreso definido.

Respecto a Vinculación con el Medio, se visualiza que esta es una labor prioritaria del quehacer de la Carrera, la cual forma parte esencial del cuerpo docente y autoridades de la Escuela. A su vez, se constata que existen políticas institucionales, de la Facultad y de la Carrera, de Vinculación con el Medio lo cual le permite interactuar con el entorno de forma articulada. Adicionalmente, se visualiza que las actividades de Vinculación con el Medio que realiza la Escuela capta los requerimientos del entorno relevante en el ámbito disciplinar y profesional y que son propios de la industria. Asimismo, las actividades de Vinculación con el Medio proveen instancias de retroalimentación del perfil de egreso, plan de estudios, selección del cuerpo docente y proyección ocupacional de los estudiantes.

Por su parte, cabe mencionar que la Escuela promueve continuamente la Vinculación con el Medio de docentes y estudiantes, mediante distintas actividades de investigación y desarrollo disciplinar. Además, existe una interacción significativa con actores claves del medio y/o industria y la Escuela, generando actividades de beneficio mutuo.

A pesar de los esfuerzos realizados por la Escuela, persiste una relativa baja participación de egresados en las actividades de Vinculación con el Medio de la Carrera.

Por su parte, se detecta una escasa implementación de estrategias sólidas para evaluar de manera efectiva el impacto de la Vinculación con el Medio de la Carrera. Además, una debilidad identificada es la necesidad de mejorar los incentivos para los alumnos en cuanto al desarrollo de ideas, la búsqueda de información y la colaboración con profesionales y agentes externos, así como en la promoción de estos recursos hacia los egresados y empleadores. Así como también se visualiza falta de diversidad en la generación de actividades destinadas a informar a los estudiantes sobre las fuentes ocupacionales de la profesión, tanto para prácticas como para empleo.

SEGUNDA DIMENSIÓN: CONDICIONES MÍNIMAS DE OPERACIÓN

La Universidad Tecnológica Metropolitana cuenta con un adecuado sistema de gobierno, gestión docente, administrativa y de los recursos necesarios para el logro del título o grado, respaldado por un conjunto de políticas institucionales. Asimismo, la Escuela dispone de normativa y reglamentación que le dan estabilidad y sustentabilidad para el funcionamiento y desarrollo de la Carrera. De igual forma, se pudo constatar que los recursos financieros comprometidos por la Universidad para el funcionamiento de la Carrera son adecuados y

suficientes, existiendo un modelo de gestión presupuestaria institucional y normativa interna que establece los principales lineamientos para la correcta utilización de los recursos.

La Carrera cuenta, para la gestión administrativa, con personal pertinente para cautelar el cumplimiento de sus funciones y atender los requerimientos y necesidades académicas y estudiantiles.

La Universidad cuenta con una política de provisión de recursos informáticos, a través del desarrollo de sistemas de información y de monitoreo de la gestión académica. Así, en el contexto de la implementación de mecanismos para la mejora continua, algunos de estos sistemas son: *MiUtem, Plataforma REKO/Canvas, Academia, SIGE-UTEM, Acuario, SGU, Amanda, SISAV*, entre otros.

Por su parte, las plataformas tecnológicas permiten agilizar y hacer eficientes los procesos administrativos y financieros para los estudiantes, académicos y directivos. Adicionalmente, se constata que la Carrera cuenta con instancias de comunicación y participación del personal administrativo, técnico y de apoyo para la toma de decisiones, quienes están debidamente capacitados y se observan suficiente en número para cumplir con las responsabilidades, funciones y atribuciones establecidas.

La Carrera, durante la pandemia, dispuso de medidas de apoyo incorporando *TIC's* tales como el desarrollo de cápsulas de realidad virtual, actividades enfocadas en recoger, resolver y planificar las necesidades de los estudiantes y cuerpo académico. A nivel institucional se constata la realización de acciones que permitieron la continuidad del proceso académico mediante la entrega masiva de equipamiento a estudiantes, funcionarios y docentes. Además, se llevó a cabo una adecuación de los procesos evaluativos que permitieron un normal desarrollo del avance curricular de los estudiantes, lo que refleja que cuenta con políticas y mecanismos que posibilitan enfrentar amenazas sustanciales al buen funcionamiento académico o estabilidad económica.

La Unidad cuenta con un cuerpo directivo que posee la cualificación para cumplir con las funciones y atribuciones establecidas, tales como supervisión de tareas, provisión de recursos, control de gestión, convocatoria de los docentes, personal de apoyo, según lo establecido en el plan de estudios.

La Carrera cuenta con un cuerpo académico conformado por docentes de vasta trayectoria profesional e idoneidad disciplinar. Cabe señalar, que paralelo a la docencia impartida, algunos de ellos desarrollan, además, actividades en los ámbitos de Investigación, Extensión y Vinculación con el Medio y/o están vinculados al mundo laboral. A su vez, la Unidad

demuestra disponer, en su conjunto, de docentes calificados y competentes para desarrollar el plan de estudios de acuerdo con sus propósitos y perfil de egreso, los que están debidamente caracterizados en función de líneas de especialidad disciplinar, títulos profesionales y tipo de contrato. Es preciso destacar el gran compromiso visualizado en el personal docente de la Escuela.

La Institución dispone de políticas, normas y mecanismos formales y ampliamente conocidos de selección, contratación, evaluación, perfeccionamiento, promoción y desvinculación de académicos, de acuerdo con los propósitos y objetivos establecidos en su declaración de misión, reflejando su compromiso con la calidad y la transparencia de los procedimientos. A su vez, se constata la existencia de mecanismos de evaluación docente que son aplicados en forma sistemática y considera la calificación de los docentes, la opinión de los estudiantes, jefaturas y pares. No obstante, se observa la necesidad de una mayor promoción y/o aumentar las opciones de perfeccionamiento disciplinar para los académicos regulares y adjuntos de la Carrera.

Como otro aspecto positivo se puede mencionar la existencia de variadas instancias de comunicación que están claramente establecidas y conocidas por los docentes, facilitando la coordinación con las autoridades de la Carrera respecto a las materias que son propias de sus funciones académicas.

La Escuela posee infraestructura básica y específica para el desarrollo de la disciplina apropiada para satisfacer las necesidades del plan de estudios y la cantidad de estudiantes. Así como también, cuenta con los recursos financieros necesarios para cubrir sistemáticamente las necesidades de provisión, reposición, mantenimiento y actualización de la infraestructura, equipamiento y recursos para la enseñanza. No obstante, se visualiza poca información a los estudiantes en relación con los recursos, los docentes, el equipamiento y las dependencias disponibles en la Universidad Tecnológica Metropolitana, considerando todas las sedes y dependencias que dispone en la Región Metropolitana, lo que representa una oportunidad de mejora para que los estudiantes aprovechen al máximo los recursos disponibles para su desarrollo académico y personal.

Por su parte, se constata falta de una gestión estructurada de prácticas, careciendo de un encargado designado para llevar a cabo las labores de la gestión de las prácticas de la Carrera: relación con el medio, firmas de convenios, supervisión en terreno y revisión de instrumentos evaluativos, entre otros. Otra oportunidad de mejora dice relación con la posibilidad de expandir el uso de tecnologías emergentes, tales como realidad virtual y herramientas interactivas, con el fin de enriquecer de manera más efectiva la experiencia educativa.

En relación con Participación y Bienestar Estudiantil, se pudo constatar que existe en la mayoría de los alumnos y egresados y/o titulados un sentido de identidad y pertenencia a la Institución y, particularmente con la carrera y/o programa, además de un reconocimiento al programa en cuanto a la formación de nuevos cuadros profesionales en el mercado laboral, tanto de egresados y empleadores. Sin embargo, se detecta que los mecanismos de comunicación empleados no están siendo contundentes para facilitar la organización y participación de estudiantes y egresados y/o titulados en cuanto a acceder a financiamiento, beneficios y servicios que ofrece la Institución y, particularmente el programa.

En Creación e Investigación Formativa por el cuerpo docente se observa que la Unidad que imparte la carrera promueve, incentiva, gestiona y verifica que sus docentes generen, publiquen o expongan trabajos y estudios conducentes a mejorar la docencia, evidenciándose la existencia de producción académica desde el perfil de formación de los docentes que la componen. No obstante, independiente que exista un trabajo académico a través de publicaciones de artículos y/u otros materiales científicos, estos no se asocian al programa educativo en su mayoría. Además, se visualiza que la publicación de artículos y otros formatos académicos de resultados de proyectos de investigación, se concentra en algunos profesores, cuando existe una planta medianamente consolidada, entre profesores de jornada completa y de media jornada.

TERCERA DIMENSIÓN: RESULTADOS Y CAPACIDAD DE AUTORREGULACIÓN

La Universidad Tecnológica Metropolitana y la Carrera de Ingeniería en Gestión Turística, cuentan con los reglamentos y mecanismos necesarios de admisión propios y del Ministerio de Educación, los que son explícitos y de conocimiento público y aplicados de manera sistemática en cuanto al proceso.

La Carrera ofrece las condiciones necesarias de ingreso para los estudiantes en cuanto a su plan de estudios y dispone de cursos de nivelación, de acompañamiento y remediales, tales como: inducción a la vida universitaria, acompañamiento psicosocial, educativo y académico.

En cuanto al contacto con egresados, se visualiza participación de egresados y empleadores en cuanto a la revisión del perfil de egreso, contenidos y de aquellos aspectos que involucran el desarrollo académico del estudiante. Cabe destacar el reconocimiento de empleadores con respecto a la formación y seguimiento académico y profesional de estudiantes y egresados en cuanto a su perfil de egreso de la Carrera. Sin embargo, no se visualiza un programa de educación continua, asociado al área del Turismo, para egresados de la Carrera.

La Carrera cuenta con mecanismos de aseguramiento de la calidad en cuanto a la admisión, procesos de enseñanza – aprendizaje y evaluación y progresión académica hacia la titulación o graduación.

La Carrera ha identificado en este proceso de autoevaluación las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del plan de estudios. Adicionalmente, se visualiza que cuenta con mecanismos de autorregulación y efectúa de forma sistemática procesos de autoevaluación, con el fin de implementar acciones de mejora continua para su plan de mejoramiento y de desarrollo. Además, se constata la participación activa de alumnos, docentes y autoridades institucionales en el seguimiento de sus procesos de autoevaluación y, particularmente del programa en la implementación de acciones comprometidas en sus planes de mejoramiento y desarrollo.

La Universidad Tecnológica Metropolitana tiene una larga trayectoria en materia de procesos de autoevaluación, acreditación y ahora certificación, tanto a nivel institucional como también de carreras y programas. La continuidad de estos procesos de autoevaluación y acreditación externa dan cuenta de un genuino compromiso con la calidad por parte de la Universidad en general y de la Carrera de Ingeniería en Gestión Turística en particular.

RECERTIFICACIÓN

Respecto de este punto, en esta nueva evaluación externa, se pudo observar que la Carrera ha realizado, en general, las acciones necesarias para avanzar en la superación de las debilidades detectadas en el proceso de acreditación anterior.

Una debilidad detectada en el proceso anterior y que presenta un avance óptimo es asegurar mayor difusión y conocimiento del perfil de egreso y de los propósitos de la Carrera.

La Unidad ha avanzado de manera óptima en relación con el fortalecimiento de la retroalimentación con los actores del ámbito laboral, se resalta la incorporación de la Carrera en la *FEDETUR*.

La Carrera ha avanzado aceptablemente en el fortalecimiento de la comunicación hacia los egresados respecto de los programas de capacitación y educación continua e incremento de la oferta de programas de capacitación y desarrollo relacionada.

Una debilidad superada de manera óptima hace referencia al fortalecimiento del recurso académico en el ámbito disciplinar con dedicación exclusiva a la Carrera para adecuar el plan de estudio.

Por otra parte, se evidencia un avance óptimo en relación a *softwares* y material bibliográfico actualizado y relacionado a la gestión e industria turística.

Un avance aceptable se observa en infraestructura y equipamiento de la Carrera, contando con una infraestructura accesible, la que pretende ser un aporte a la atención inclusiva.

En lo referente a aseguramiento de la difusión y conocimiento del perfil de egreso y propósitos de la Carrera entre sus estudiantes, se logra un óptimo avance.

Un adecuado avance se visualiza en relación con programas, servicios, recursos, infraestructura. Equipamiento y presupuesto necesario para su propósito de creación y desarrollo.

La Carrera realiza un óptimo avance en lo que se refiere a mecanismos necesarios para el aseguramiento de la calidad conocidos por la comunidad universitaria.

Por último y respecto al proceso de autoevaluación y de seguimiento, es importante señalar la existencia de mecanismos de autoevaluación institucional que identifican que la Carrera lleva un análisis de la situación real que prevalece en ella, tomando en cuenta las observaciones y/o recomendaciones del proceso anterior y apegándose al momento histórico que vive la misma, presentando un óptimo avance en este aspecto.

SE DICTAMINA:

Conforme a lo emanado de la evaluación externa y a las alternativas de certificación vigentes, la **Agencia AcreditAcción certifica a la Carrera de Ingeniería en Gestión Turística de la Universidad Tecnológica Metropolitana, impartida en modalidad presencial y en jornada diurna en el Campus Providencia, por un período de seis años (6) años, desde el 25 de junio de 2024 y hasta el 25 de junio de 2030.**

SEGUIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN Y RENOVACIÓN POSTERIOR DE LA MISMA:

En el marco de los procesos de mejora continua y como parte de la función coadyuvante de las agencias acreditadoras, se solicita que la Carrera de Ingeniería en Gestión Turística, envíe lo siguiente:

- En plazo establecido de 90 días desde la recepción de este dictamen, la Carrera de Ingeniería en Gestión Turística debe enviar a la Agencia su Plan de Mejoramiento actualizado, el que deberá incorporar las oportunidades de mejora y recomendaciones señaladas en este dictamen. Este Plan de Mejoramiento actualizado debe incorporar, a lo menos, indicadores

de logro para cada oportunidad de mejora o recomendación, responsable (s), costo estimado en pesos chilenos y fuente del financiamiento, estos dos últimos en caso de que la debilidad o recomendación requiera de financiamiento para su superación.

- En el plazo establecido de 24 meses, desde la fecha de este dictamen, la Carrera de Ingeniería en Gestión Turística debe enviar a la Agencia un primer informe de seguimiento intermedio, con información del estado de avance de su Plan de Mejoramiento, con detalles del cumplimiento de las metas establecidas en dicho Plan.

- En el plazo establecido de 48 meses. Desde la fecha de este dictamen, la Carrera de Ingeniería en Gestión Turística debe enviar a la Agencia un segundo informe de seguimiento intermedio, con información del estado de avance de su Plan de Mejoramiento, con detalles del cumplimiento de las metas establecidas en dicho Plan. Este segundo informe debe contener los avances del primero.

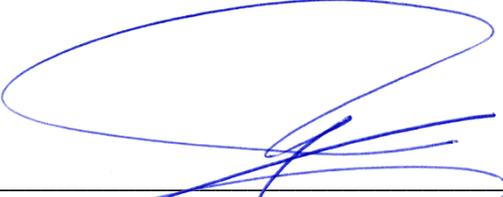
La Agencia proporcionará a la Carrera un formato para el envío de los informes previamente indicados.

En el caso de que la Carrera de Ingeniería en Gestión Turística cumpla con el envío de los informes de seguimiento intermedio, la Carrera podrá optar a un proceso abreviado para la posterior renovación de su certificación.

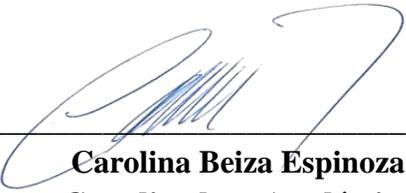
ACREDITACIÓN INTERNACIONAL:

En el marco del convenio de doble acreditación suscrito entre AcreditAcción y CONAET, este último organismo reconoce el resultado obtenido y le confiere a la Carrera la Acreditación Internacional por el mismo período certificado nacionalmente. Dicho reconocimiento quedará registrado en el Certificado de Acreditación Internacional que complementa este dictamen.

Para garantizar la continuidad de su certificación, la Carrera de Ingeniería en Gestión Turística deberá solicitar a la Agencia la renovación de su certificación al menos ciento veinte (120) días antes del vencimiento de su actual certificación/acreditación, establecido en este dictamen.



José Miguel Rodríguez
Presidente
AcreditAcción



Carolina Beiza Espinoza
Coordinadora Académica
AcreditAcción

