



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

TITULACIÓN DE INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS

**“La Titulación de Hotelería y Turismo con un enfoque de calidad
basado en la acreditación nacional e internacional”**

Trabajo de fin de titulación

AUTORA:

Betancourt Ludeña, Karen Lisbeth

DIRECTORA:

Armijos Maurad, Ana Patricia, Ing.

LOJA

2013

Ing. Ana Patricia Armijos.,

DOCENTE DE TITULACIÓN

CERTIFICA:

Que el presente trabajo de investigación, denominado: **“La Titulación de Hotelería y Turismo con un enfoque de calidad basado en la acreditación nacional e internacional”** realizado por la estudiante Betancourt Ludeña Karen Lisbeth, ha sido orientado y revisado para su ejecución, por lo tanto autorizo su presentación.

Loja, Noviembre del 2012

f).....

AUTORÍA

Las ideas, conceptos y opiniones vertidas en este trabajo de investigación son de absoluta responsabilidad de la autora.

.....

Betancourt Ludeña Karen Lisbeth

DEDICATORIA

Dedico esta tesis:

A Dios por iluminarme y guiarme en todos mis años de estudio y darme las fuerzas necesarias para seguir adelante.

A mis queridos padres quienes me han brindado su apoyo incondicional para cumplir todas mis metas, y además confían en que seré una excelente profesional.

A mis hermanos, por su ayuda, comprensión y confianza, y para que este trabajo sea un ejemplo de que todos nuestros sueños se pueden cumplir con esfuerzo y dedicación.

A mi novio Ramiro, a mis amigas y amigos, y todas las personas que han formado parte de mi vida durante mi formación universitaria.

A todos con amor y afecto.

Karen Lisbeth

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a la Universidad Técnica Particular de Loja, y de manera especial a los docentes que conforman la Titulación de Hotelería y Turismo, por el apoyo brindado para mi formación personal y académica.

A mi familia por estar presente en todos los momentos de mi vida.

A mi directora de tesis, Ing. Patricia Armijos, por brindarme sus conocimientos, orientarme y motivarme para culminar satisfactoriamente el presente trabajo.

A todos con cariño y aprecio.

Karen Lisbeth

CERTIFICACIÓN

Yo, Karen Lisbeth Betancourt Ludeña, declaro ser autora del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

f.....

Autora

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	
Certificación	I
Autoría	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Contrato de Cesión de Derechos de Tesis	V
Índice de contenidos	VI
Resumen	XIV
Introducción	XV
Objetivos	XVI

Tabla de contenido

CAPÍTULO I	1
EL SISTEMA DE ACREDITACIÓN	1
1.1 LA ACREDITACIÓN.....	2
1.1.1 Importancia de la Acreditación.....	3
1.1.2 Tipos de Acreditación.....	3
1.1.3 Características de la Acreditación.....	5
1.1.4 Beneficios de obtener una Acreditación	5
1.2 ACREDITACIÓN DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS	5
1.2.1 Objetivos de la acreditación de instituciones educativas	6
1.2.2 Tipos de acreditación de instituciones educativas.....	7
1.3 ACREDITACIÓN DE LA UTPL.....	7
1.3.1 Titulaciones de la UTPL acreditadas y/o certificadas internacionalmente	8
CAPITULO II	10
DIAGNÓSTICO BASADO EN LA ACREDITACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL	10
2.1 CONSEJO NACIONAL PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN TURÍSTICA - CONAET	11
2.1.1 Programas acreditados.....	11
2.1.2 Objetivos del CONAET.....	16
2.1.3 Modelo de evaluación del CONAET	17
2.2 SISTEMA DE CERTIFICACIÓN UNWTO. TEDQUAL	65
2.2.1 Programas certificados	65
2.2.2 Modelo de evaluación del Sistema de Certificación UNWTO. TedQual	69
2.3 CONSEJO DE EVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR - CEAACES	89
CAPÍTULO III.....	91
PLAN DE MEJORAS DE LA TITULACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO	91
3.1 Componente <i>Planeación y Organización de la Dependencia</i>	94
3.2 Componente <i>Plan y Programas de estudio</i>	103
3.3 Componente <i>Alumnado</i>	112
3.4 Componente <i>Personal Académico</i>	114
3.5 Componente <i>Proceso de enseñanza - aprendizaje</i>	118
3.6 Componente <i>Vinculación y Formación Práctica</i>	128
3.7 Componente <i>Infraestructura y Equipamiento</i>	131
3.8 Componente <i>Resultados</i>	133
CAPITULO IV.....	136
PROPUESTA PARA LA TITULACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO.....	136

4.1 Tema	137
4.2 Contexto	137
4.3 Justificación.....	138
4.4 Objetivos	140
4.5 Metodología	140
4.6 Análisis de resultados	144
4.7 Plan de acción	205
4.8 Presupuesto	207
4.9 Cronograma.....	209
CONCLUSIONES:	212
RECOMENDACIONES:	213
BIBLIOGRAFÍA	214
ANEXOS	215

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Programas acreditados de la UTPL	8
Tabla 2. Acumulado histórico	12
Tabla 3. Programas vigentes	13
Tabla 4. Programas Reacreditados	15
Tabla 5. Actividades y proyectos internacionales.....	16
Tabla 6. Áreas del CONAET	18
Tabla 7. Tipos de criterio	18
Tabla 8. Formato de matriz interna de actividades	20
Tabla 9. Número total de criterios.	21
Tabla 10. Distribución de criterios para el EGCA y EA.....	22
Tabla 11. Contexto Institucional.	24
Tabla 12. Planeación y Organización de la Dependencia.	25
Tabla 13. Administración académica y financiamiento de la dependencia.....	29
Tabla 14. Plan y Programas de estudio.....	32
Tabla 15. Alumnado.....	36
Tabla 16. Personal Académico	38
Tabla 17. Proceso de enseñanza-aprendizaje.....	45
Tabla 18. Vinculación y Formación Práctica.....	49
Tabla 19. Educación continua	54
Tabla 20. Infraestructura y equipamiento.....	55
Tabla 21. Resultados	60
Tabla 22. Investigación	62
Tabla 23. Total criterios esenciales y recomendables	64
Tabla 24. Instituciones con Programas Certificados UNWTO. TedQual	65
Tabla 25. Peso de evaluación	70
Tabla 26. Los empresarios: sector público y privado	71
Tabla 27. El estudiante	73
Tabla 28. El Sistema Curricular y Pedagógico	75
Tabla 29. La Facultad.....	77
Tabla 30. La Dirección.....	78
Tabla 31. Los Empleadores - Código de ética	80
Tabla 32. El estudiante - Código de ética	81
Tabla 33. El Sistema curricular y pedagógico - Código de ética	83
Tabla 34. La Facultad - Código de ética.....	85
Tabla 35. La Dirección - Código de ética.....	87
Tabla 36. Acciones de mejora en componente Planeación y Organización de la Dependencia ..	94
Tabla 37. Plan Operativo Anual de la Titulación de Hotelería y Turismo	95
Tabla 38. Acciones de mejora en componente Planeación y Organización de la Dependencia	101
Tabla 39. Acciones de mejora en componente Planeación y Organización de la Dependencia	102
Tabla 40. Acciones de mejora en el componente Plan y Programas de estudio	103
Tabla 41. Acciones de mejora en el componente Plan y Programas de estudio	104
Tabla 42. Acciones de mejora en el componente Plan y Programas de estudio	105
Tabla 43. Acciones de mejora en el componente Plan y Programas de estudio	106
Tabla 44. Acciones de mejora en el componente Plan y Programas de estudio	108
Tabla 45. Acciones de mejora en el componente Plan y Programas de estudio	109
Tabla 46. Acciones de mejora en el componente Plan y Programas de estudio	111

Tabla 47. Acciones de mejora en el componente Alumnado	112
Tabla 48. Acciones de mejora en el componente Alumnado	113
Tabla 49. Acciones de mejora en el componente Personal Académico	114
Tabla 50. Acciones de mejora en el componente Personal Académico	115
Tabla 51. Acciones de mejora en el componente Personal Académico	116
Tabla 52. Acciones de mejora en el componente Personal Académico	117
Tabla 53. Acciones de mejora en el componente Proceso de enseñanza – aprendizaje	118
Tabla 54. Acciones de mejora en el componente Personal Académico	120
Tabla 55. Acciones de mejora en el componente Proceso de enseñanza – aprendizaje	121
Tabla 56. Acciones de mejora en el componente Proceso de enseñanza – aprendizaje	122
Tabla 57. Acciones de mejora en el componente Proceso de enseñanza – aprendizaje	124
Tabla 58. Acciones de mejora en el componente Proceso de enseñanza – aprendizaje	125
Tabla 59. Acciones de mejora en el componente Proceso de enseñanza – aprendizaje	127
Tabla 60. Acciones de mejora en el componente Vinculación y Formación Práctica	128
Tabla 61. Acciones de mejora en el componente Vinculación y Formación Práctica	130
Tabla 62. Acciones de mejora en el componente Infraestructura y Equipamiento	131
Tabla 63. Acciones de mejora en el componente Infraestructura y Equipamiento	132
Tabla 64. Acciones de mejora en el componente Resultados	133
Tabla 65. Acciones de mejora en el componente Resultados	134
Tabla 66. Escala de valoración tipo Likert	143
Tabla 67. Plan de acción del Proyecto de satisfacción estudiantil	205
Tabla 68. Presupuesto del Proyecto de satisfacción estudiantil	207
Tabla 69. Cronograma 1 del Proyecto de satisfacción estudiantil.....	209
Tabla 70. Cronograma 2 del Proyecto de satisfacción estudiantil.....	210

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Tipos de acreditación	4
Gráfico 2. Áreas de análisis del TedQual	69
Gráfico 3. Edad	145
Gráfico 4. Edad y ciclo.....	145
Gráfico 5. Sexo	146
Gráfico 6. Ciclo.....	146
Gráfico 7. Trabaja.	147
Gráfico 8. Lugar de trabajo	148
Gráfico 9. Trabaja y sexo	148
Gráfico 10. Lugar de trabajo y ciclo.....	149
Gráfico 11. El plan de estudios en función a las demandas actuales	150
Gráfico 12. Plan de estudios y Trabaja.....	150
Gráfico 13. El contenido de las asignaturas.....	151
Gráfico 14. La relación entre lo visto en clase y su aplicación en la vida diaria	152
Gráfico 15. Relación entre lo visto en clase y su aplicación en la vida diaria y Trabaja.....	153
Gráfico 16. El dominio de los profesores sobre la materia	153
Gráfico 17. La metodología de enseñanza.....	154
Gráfico 18. Dominio de los profesores sobre la materia y metodología de enseñanza	155
Gráfico 19. Los recursos didácticos	155
Gráfico 20. Recursos didácticos que utiliza el profesor y conocimientos adquiridos	156
Gráfico 21. Las estrategias de evaluación	157
Gráfico 22. La asesoría académica	157
Gráfico 23. Asesoría académica y ciclo	158
Gráfico 24. La formación del idioma inglés	159
Gráfico 25. La formación del idioma francés	159
Gráfico 26. Formación del idioma inglés y ciclo.....	160
Gráfico 27. Formación del idioma inglés y del idioma francés	161
Gráfico 28. La vinculación con el sector	162
Gráfico 29. Vinculación con el sector y la relación entre lo visto en clase y su aplicación diaria. .	162
Gráfico 30. Trabajo en equipo.....	163
Gráfico 31. Habilidad para comunicarse	164
Gráfico 32. Uso de vocabulario técnico	164
Gráfico 33. Resolución de problemas y casos	165
Gráfico 34. Habilidad para resolver problemas y plan de estudios	166
Gráfico 35. Análisis e interpretación de datos	166
Gráfico 36. Habilidades de computación y uso de nuevas tecnologías	167
Gráfico 37. Habilidades de investigación.....	168
Gráfico 38. Atención de la Coordinadora de la carrera	168
Gráfico 39. Atención del personal administrativo	169
Gráfico 40. Información sobre convenios, becas, etc.	170
Gráfico 41. Organización de cursos, talleres, etc.....	170
Gráfico 42. Organización de giras académicas y salidas de campo	171
Gráfico 43. Mecanismo utilizado para gestión productiva	172
Gráfico 44. Mecanismos y lugares para el desarrollo de gestión productiva	172
Gráfico 45. Organización de actividades deportivas y culturales	173
Gráfico 46. Promoción de lecturas	174

Gráfico 47. Espacios para el esparcimiento y recreación.....	174
Gráfico 48. Diversidad de actividades deportivas y culturales	175
Gráfico 49. Diversidad de actividades y equipamiento	176
Gráfico 50. Equipamiento y facilidades para el deporte	176
Gráfico 51. Aulas de clase y frecuencia de uso	177
Gráfico 52. Salas de computación y frecuencia de uso.....	178
Gráfico 53. Lugares para desarrollar gestión productiva y frecuencia de uso.....	179
Gráfico 54. Lugares para el desarrollo de gestión productiva y ciclo	180
Gráfico 55. Baños y frecuencia de uso	181
Gráfico 56. Biblioteca y frecuencia de uso.....	182
Gráfico 57. Disponibilidad en biblioteca de libros y frecuencia de uso	183
Gráfico 58. Auditorios y frecuencia de uso	184
Gráfico 59. Áreas verdes y frecuencia de uso	185
Gráfico 60. Polideportivo y frecuencia de uso.....	186
Gráfico 61. Cafetería UTPL y frecuencia de uso.....	187
Gráfico 62. Balcón de servicios y frecuencia de uso	188
Gráfico 63. Servicios médicos y odontológicos y frecuencia de uso	189
Gráfico 64. Servicio de transporte y frecuencia de uso	190
Gráfico 65. Programa de becas y movilidad estudiantil y frecuencia de uso	191
Gráfico 66. Seguridad en el campus universitario	192
Gráfico 67. Servicio de internet y frecuencia de uso	193
Gráfico 68. Calificaciones obtenidas	194
Gráfico 69. Calificaciones obtenidas y estrategias de evaluación.....	194
Gráfico 70. Conocimientos y habilidades.....	195
Gráfico 71. Conocimientos adquiridos y metodología de enseñanza.....	196
Gráfico 72. Conocimientos adquiridos y Trabaja	196
Gráfico 73. Satisfacción con la carrera elegida	197
Gráfico 74. Satisfacción general con la Universidad.....	198
Gráfico 75. Satisfacción con la infraestructura en el campus universitario	198
Gráfico 76. Su experiencia como estudiante en la UTPL	199
Gráfico 77. Su futuro profesional	199
Gráfico 78. Me inscribiría de nuevo en esta Universidad	200
Gráfico 79. Recomendaría a la UTPL	200
Gráfico 80. Me siento parte de la UTPL.....	201
Gráfico 81. Enseñanza.....	201
Gráfico 82. Competencias profesionales	202
Gráfico 83. Servicios académicos	203
Gráfico 84. Actividades deportivas y culturales	203
Gráfico 85. Infraestructura y equipamiento	204
Gráfico 86. Evaluación final	205

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.....	Estructura del Plan de desarrollo
Anexo 2.....	Modelo de Formación integral docente
Anexo 3.....	Lineamientos generales para el Programa Integral de tutorías
Anexo 4.....	Titulaciones a nivel nacional e internacional
Anexo 5.....	Manual del encuestador
Anexo 6.....	Formato de la encuesta aplicada a los estudiantes de la Titulación
Anexo 7.....	Tabla de codificación

RESUMEN

La presente investigación se inició con una breve descripción de conceptos básicos referentes a la acreditación, características de la acreditación, acreditación de instituciones educativas, tipos de acreditación, así como aspectos relevantes sobre la acreditación de la UTPL y de sus programas educativos. Posteriormente se realiza la autoevaluación de las áreas definidas en el Formato de Autoestudio CONAET, con el propósito de identificar los documentos evidenciales requeridos por este organismo, en base a esta información se realizó el diagnóstico de las áreas enmarcadas en el Sistema de Certificación UNWTO. TedQual. La autoevaluación realizada acorde a las instituciones acreditadoras permitió obtener una clara visión de la realidad del Programa educativo. Seguidamente se elaboró un Plan de mejoras basado en la identificación de los criterios que requieren ser formulados por la Titulación de Hotelería y Turismo, lo que le permitirá cumplir con estándares mínimos de calidad en la perspectiva de una acreditación nacional e internacional. Finalmente se elaboró un Proyecto de Satisfacción estudiantil como un valor agregado a esta investigación, y requerido por los organismos acreditadores para la mejora de la calidad educativa.

INTRODUCCIÓN

La excelencia de una institución de educación superior se define por su capacidad de mejorar de manera continua en todos y cada uno de los procesos que rigen su actividad diaria. Apoyarse en las fortalezas para superar las debilidades es, sin duda, la mejor opción de cambio.

La planificación y ejecución de su estrategia de mejoramiento es el principal modo de conseguir un avance cualitativo en el servicio que la institución y los programas académicos prestan a la sociedad, para ello es importante realizar un diagnóstico de la situación en la que se encuentra. El proceso de autoevaluación no es un fin en sí mismo, sino un medio para promover e implementar procesos de mejoramiento y aseguramiento de la calidad.

El plan de mejoras es un instrumento que sirve para proponer soluciones adecuadas a las debilidades, y acciones concretas para el fortalecimiento de un Programa educativo a fin de lograr una excelente eficiencia académica, donde los estudiantes son los beneficiados más importantes.

Por ende, el respaldo y compromiso por todos los responsables de la comunidad académica de la Titulación de Hotelería y Turismo, garantiza el incremento de la calidad que ofrece a fin de que sea claramente percibida por la comunidad interna y la sociedad en general.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Diseñar un Plan de mejoras de la Titulación de Hotelería y Turismo con un enfoque de calidad basado en la acreditación nacional e internacional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Realizar un diagnóstico de la Titulación de Hotelería y Turismo en base a las instituciones acreditadoras.
- Identificar los criterios que deben ser formulados por la Titulación de Hotelería y Turismo.
- Elaborar un Plan de mejoras para fortalecer la calidad educativa de la Titulación de Hotelería y Turismo
- Diseñar un Proyecto de Satisfacción estudiantil para posteriormente contar con un instrumento que permita medir el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo con la Universidad.

CAPÍTULO I

EL SISTEMA DE ACREDITACIÓN

1.1 LA ACREDITACIÓN

En el mundo de la industria la acreditación tiene una definición bien establecida desde hace tiempo. Según la International Standards Organization (ISO), “es el procedimiento mediante el cual un Organismo autorizado reconoce formalmente que una organización es competente para la realización de una determinada actividad de evaluación de la conformidad”

Teniendo en cuenta que este mecanismo hace referencia a cualquier actividad cuyo objeto es determinar directa o indirectamente si se cumplen los requisitos especificados relativos a un producto, proceso, sistema, persona u organismo. Para el (Sistema Nacional de la Calidad de Honduras, 2012), en la jerarquía de la evaluación de la conformidad, la acreditación está a un nivel superior a la certificación, incluso se espera que los organismos de certificación estén acreditados. Así pues, la certificación, a diferencia de la acreditación, es solamente una demostración del cumplimiento de requisitos de una norma, y no se evalúa una competencia técnica específica.

Por ende, la acreditación es el reconocimiento formal que realiza una tercera parte de que un organismo cumple con los requisitos correspondientes. Dicho esto, es el proceso mediante el cual una organización independiente y con la autoridad para ello, evalúa a una entidad que presta un servicio, y le otorga un reconocimiento formal de su capacidad y confiabilidad para cumplir con sus actividades.

Además de lo expuesto, la acreditación implica una evaluación integral, que abarca tanto la estructura, como el funcionamiento, considerando pautas sobre el trabajo realizado y sus resultados, siendo un proceso dinámico. En este sentido, la acreditación califica la totalidad del establecimiento, y el resultado es ser o no acreditado, lo que constituye una garantía de confiabilidad. Asimismo, considera desde la planta física y el equipamiento hasta el resultado final obtenido y el grado de satisfacción del usuario, de acuerdo a parámetros de referencia establecidos.

De esta manera, la acreditación debe ser competente para desarrollar tareas específicas de evaluación, que incluyen auditorías, certificaciones, ensayos, calibraciones, inspecciones, etc., procesos que se han constituido en un requerimiento imperativo.

La acreditación tal como señala (Lemaitre & Rama, 2008):

Es un concepto que tiene diferentes acepciones en distintas partes del mundo, es una parte del proceso de aseguramiento de la calidad, es el sello de calidad que se da cuando una agencia de evaluación, logra determinar que una institución satisface ciertos criterios o estándares. Antes de eso hay todo un trabajo de definición de esos estándares y criterios, a fin de identificar cuáles son las condiciones que deben satisfacerse. Acreditación es la garantía pública que se cumple con aquello que una sociedad, un país, una institución ha definido como necesario para una entidad.

En definitiva, la acreditación significa haber cumplido un modelo, ser revisado por una organización que verifique su cumplimiento, estar conforme en la implantación del mismo así como el logro de los objetivos establecidos.

1.1.1 Importancia de la Acreditación

La acreditación es fundamental para el correcto funcionamiento de un mercado transparente y orientado a la calidad. En primer término, es importante para la industria, pues para ser plenamente competitiva precisa de un servicio adecuado y de excelencia. Por otra parte, es necesario para las autoridades públicas, tanto nacionales como extranjeras, en la perspectiva de obtener un grado suficiente de confianza entre instituciones y empresas. Además, es esencial para los propios organismos de evaluación de conformidad, a fin de que puedan demostrar su competencia técnica y garantizar una relación transparente entre entidades orientadas a la calidad.

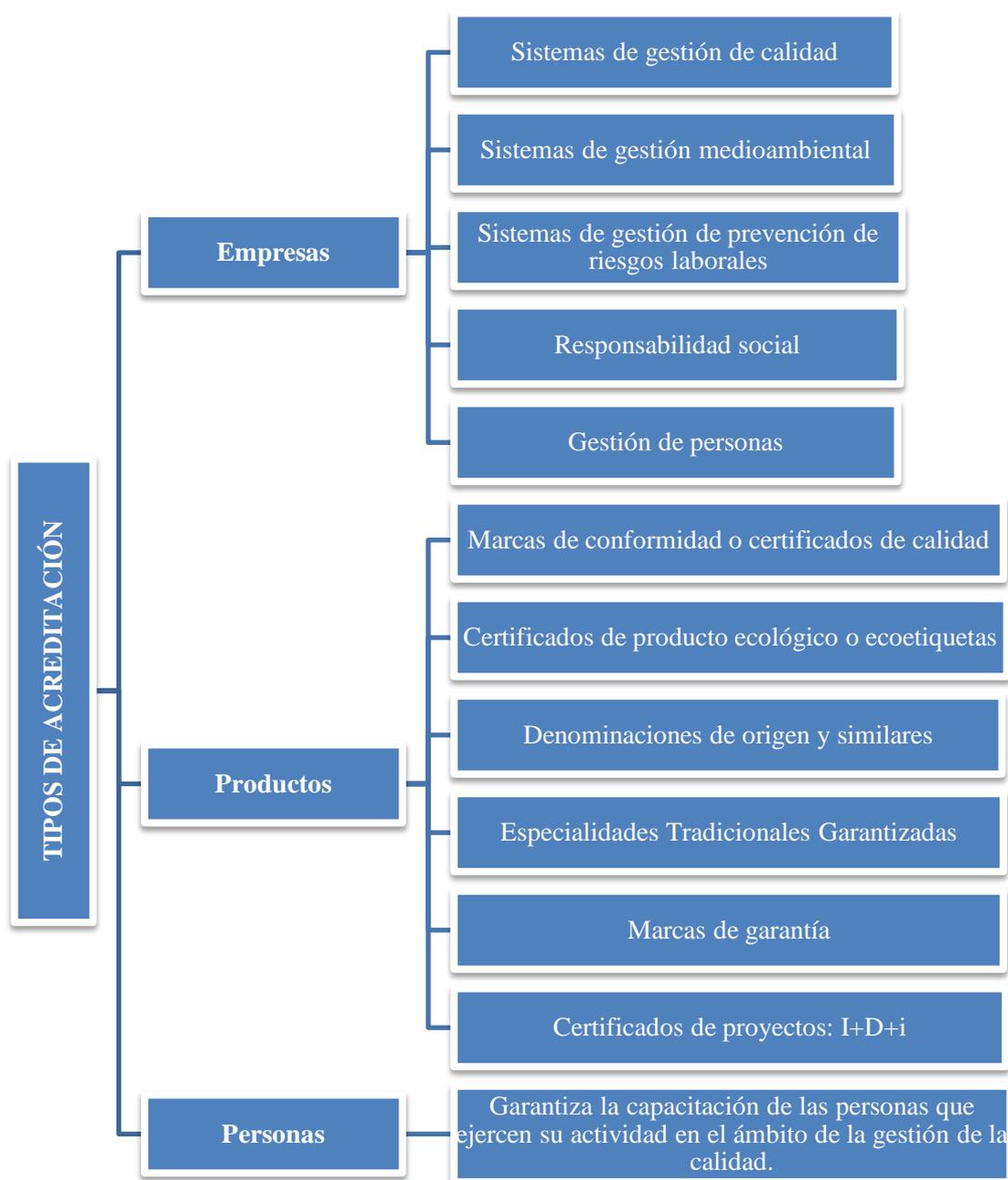
1.1.2 Tipos de Acreditación

Según informe (Miranda, s/f):

La acreditación es una actividad de carácter voluntario, que garantiza la capacidad e imparcialidad de un organismo certificador, mismo que permite establecer la conformidad de una entidad (empresa, producto o persona) con los requisitos definidos en una determinada norma, mediante la emisión a través de una tercera parte de un documento fiable que así lo demuestre.

A continuación se indica los tipos de acreditación.

Gráfico 1. Tipos de acreditación



Fuente y Elaboración: (Miranda, s/f)

Existen tres tipos de acreditación, como se observa en el gráfico 1, en donde se identifica que las empresas y productos son los que más requieren de un sistema de calidad, a fin de garantizar su capacidad y confiabilidad. En lo que respecta a las personas, no existen diversos mecanismos de evaluación, debido a que solamente se las acredita por el ejercicio de sus actividades en el ámbito de la gestión de la calidad.

1.1.3 Características de la Acreditación

La acreditación presenta diversas características, tal y como mencionan (Echarri, Urrieta, Navarro, & López, 2012):

- Es una demostración de competencias en base a criterios reconocidos internacionalmente.
- Es un reconocimiento realizado por un Organismo de Acreditación.
- Se acreditan tareas específicas realizadas por la organización.
- Evalúa las instalaciones adecuadas para realizar las actividades diarias.
- Establece confidencialidad y seguridad de la información que reciben de sus clientes y métodos de trabajo confiables.

1.1.4 Beneficios de obtener una Acreditación

- Obtener un reconocimiento social y de prestigio por parte de un organismo externo.
- Mejora continua de sus actividades, y realización de auditorías internas periódicas, para verificar que se está mejorando constantemente.
- La entidad tiene la capacidad de planificar e implementar mejoras que permitan demostrar los logros de calidad de su organización.
- Incentivo para la participación de los profesionales involucrados en el proceso de acreditación en la mejora de la calidad.
- Generar confianza de la comunidad por el esfuerzo que el establecimiento ha desarrollado para ser acreditado.
- Reforzar la posición competitiva de la entidad.

1.2 ACREDITACIÓN DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS

En lo referente a la acreditación de instituciones educativas (Cogorno, 2011) afirma que:

La necesidad de lograr una mayor calidad de los procesos y resultados de la educación es una inquietud planteada cada vez con mayor intensidad, hasta el punto de considerar que la calidad es un atributo imprescindible de la propia educación: toda educación debe ser de calidad. La evaluación y la acreditación no son fines en sí mismos, sino medios para promover el mejoramiento de la educación. La acreditación, por medio de algunas de sus diversas modalidades, parece ser hoy uno de los mecanismos más adecuados de evaluación, supervisión y control social, para garantizar la calidad de las instituciones educativas.

A juicio de (Muñoz, 2010), en la sociedad actual, un mundo globalizado, tecnológico y competitivo que apunta hacia la calidad de la educación y los grandes desafíos por los que atraviesa, se observa que los procesos de enseñanza aprendizaje en la educación actual tienen que cambiar en las perspectivas de los nuevos paradigmas. Las instituciones educativas deben de asumir los cambios que ocurren en el mundo actual lo que implica la elaboración de nuevas propuestas.

Por otra parte, se presenta la acreditación de instituciones de educación superior, para lo cual (Borroto, E. y Salas, R., 2004) señalan que:

Es el resultado de un proceso de evaluación y seguimiento sistemático y voluntario del cumplimiento de las funciones universitarias de una institución de educación superior, que permite obtener información fidedigna y objetiva sobre la calidad de las instituciones y programas universitarios que desarrolla. Este tipo de acreditación permite certificar ante la sociedad, la calidad de los recursos humanos formados y de los diferentes procesos que tienen lugar en una institución educativa. Asimismo es el reconocimiento formal y público otorgado a una institución académica en virtud del grado en que dicha institución, o una o más de sus unidades, carreras o programas han logrado avances significativos en el cumplimiento de su misión y objetivos declarados, y satisface un conjunto acordado de criterios, indicadores y estándares de pertinencia y calidad.

Para (Flores, J., s/f) la acreditación de instituciones de educación superior ha sufrido una evolución desde modelos que exigían un cierto número de ítems para el cumplimiento (e.g. tamaño de las aulas, número de profesores a tiempo completo), a modelos que buscan demostrar consistencia en la propuesta (e.g. mostrar evidencia de las competencias adecuadas del cuerpo docente respecto a la propuesta educativa en los objetivos educacionales del programa).

Así, en la medida en que crecen y se diversifican las actividades y ofertas educacionales, investigativas y de extensión de una institución de educación superior, es indispensable que existan y operen efectivamente mecanismos de control, cohesión y confiabilidad pública respecto de ellos. Esta necesidad tiene su máxima expresión en el sistema de acreditación. En el contexto de la mejora de la calidad educativa, se puede identificar a la autoevaluación y a la acreditación, siendo el informe de autoevaluación el recipiente de las evidencias del cumplimiento de los estándares con la finalidad de acreditarse.

Además, la acreditación también se está transformando en una excusa de los sistemas de gobierno para conseguir que las universidades se ajusten a las necesidades que los sistemas políticos anhelan y es el mecanismo por el cual las comunidades académicas pueden conseguir más fondos presupuestales a fin de contribuir a su propio desarrollo.

En definitiva, la acreditación de instituciones educativas, es hoy en día un requerimiento imperativo para estas instituciones, que basado en la autoevaluación del cumplimiento de sus funciones universitarias, potencia y encamina hacia la excelencia, contribuye a desarrollar una comunidad académica más sólida, y garantiza la calidad y credibilidad de un proceso educativo, sus resultados e impacto social.

1.2.1 Objetivos de la acreditación de instituciones educativas

Es importante mencionar que la acreditación tiene como objetivo principal la evaluación de los programas educativos o institucionales, con el objeto de garantizar a los ciudadanos que la calidad de cada título alcanza niveles determinados.

A esto debe añadirse cuatro objetivos esenciales, según (Crespo, 2003, citado por Arranz, P., 2007):

- Informar a los ciudadanos acerca de estos niveles de calidad.
- Informar a las autoridades públicas acerca del buen uso de los recursos aportados.
- Informar a la propia titulación evaluada de sus puntos fuertes y débiles.
- Estimular la movilidad de estudiantes y profesores.

1.2.2 Tipos de acreditación de instituciones educativas

De acuerdo con (Santiago College, 2012) de los Estados Unidos, existen dos tipos de acreditación más usadas en el mundo hoy en día: Institucional y Especializada, Profesional o Programática.

1.2.2.1 Acreditación Institucional

Se obtiene acreditación institucional cuando una institución educacional cumple con los estándares especificados por la entidad a cargo de la acreditación. Significa que la efectividad de toda la operación educacional incluyendo su área académica, administrativa y sus servicios relacionados ha sido revisada y certificada, lo cual permite garantizar un alto nivel de calidad y ser reconocidos a través del mundo de la educación.

La acreditación institucional es un proceso voluntario que tiene como objetivo principal la evaluación, promoción y garantía pública de los procesos de autorregulación de las instituciones de educación superior, orientados al cumplimiento de los propósitos y fines de la institución.

1.2.2.2 Acreditación Especializada, Profesional o Programática

Cuando una institución ya cuenta con una acreditación institucional, busca la acreditación específica de algún departamento, programa o unidad académica. Una acreditación de este tipo se enfoca en un conjunto menor de estándares, ya que examina programas específicos de estudio en lugar de la Institución como un todo.

1.3 ACREDITACIÓN DE LA UTPL

Para las instituciones de educación superior, el proceso de acreditación a nivel nacional es obligatorio, pues además de obtener el aval de un organismo internacional evaluador, comprueba a su comunidad educativa que cuentan con calidad académica.

Al respecto, el desarrollo de la Universidad Técnica Particular de Loja en estos últimos años ha sido el fruto del espíritu vivido en ella como Universidad Católica, los sólidos cimientos que obtienen los estudiantes, soñando siempre en los más grandes horizontes del ser humano en su dimensión personal y social, viviendo un liderazgo, humilde y prudente constituyéndose como profesionales competentes al servicio de la sociedad.

Así el 30 de junio de 2008, el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación - CONEA, otorgó la Acreditación como Universidad de Calidad a la UTPL. Esta acreditación reconoce los programas académicos que desarrolla, la investigación científica y vinculación con los sectores productivos a través de sus Centros de Investigación, Transferencia de Tecnología y Extensión (CITTE). Posteriormente, según el Mandato N° 14, el 4 de noviembre del 2009, el CONEA realizó una evaluación de desempeño institucional de las Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador, clasificándolas en cuatro categorías (A, B, C, D y E) acorde su cumplimiento con los parámetros de evaluación exigidos por este organismo. Bajo estas consideraciones, este organismo reconoció a la UTPL como Universidad de categoría A, gracias a sus condiciones adecuadas para que su planta docente se construya como una comunidad científica y profesional con reconocimiento y legitimidad en su medio.

Por otra parte, según el último informe del año 2012 publicado por el ranking mundial de universidades, Webometrics, sitúa a la UTPL en el primer lugar de universidades del Ecuador, 54 de Latinoamérica y 993 del mundo. Es importante señalar que el ranking Webometrics abarca más de 20 mil instituciones del mundo, y desde el 2004, publica este informe en los meses de enero y julio de cada año.

1.3.1 Titulaciones de la UTPL acreditadas y/o certificadas internacionalmente

Teniendo en cuenta que la calidad es un eje principal de la educación universitaria, es de anotar que la Universidad Técnica Particular de Loja, ha logrado la acreditación internacional de seis de sus Titulaciones: Arquitectura, Comunicación Social, Contabilidad y Auditoría, Electrónica y Telecomunicaciones, Economía e Ingeniería Civil. Por otra parte, la Titulación de Administración de Empresas y la Titulación de Banca y Finanzas, se encuentran en proceso de acreditación, como se indica en el siguiente cuadro.

Tabla 1. Programas acreditados de la UTPL

Titulación	Agencia Acreditadora o Certificadora	Fecha de entrega de acreditación/certificación
Arquitectura	Acreditada por el Consejo Mexicano de Acreditación de la Enseñanza de la Arquitectura (COMAEA).	27 de agosto del 2010
Comunicación Social	Acreditada por el Consejo Latinoamericano de Acreditación de la Educación en Periodismo (CLAEP). México/Argentina.	6 de noviembre del 2010
Ciencias Contables y Auditoría	Certificada por la Certificadora de Sistemas y Servicios (SGS). Ecuador.	17 de noviembre 2010
Electrónica y Telecomunicaciones	Certificada por el Consorcio Iberoamericano de Educación en Ciencia y Tecnología, ISTECS-GRANA. México.	23 de diciembre del 2010
Economía	Acreditada por el Consejo Nacional de Acreditación de las Ciencias Económicas de México (CONACE), A.C. México.	17 de enero del 2012

Ingeniería Civil	Acreditada por el Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería (CACEI). México.	3 de mayo del 2012
Ciencias Contables y Auditoría	Acreditada por el Consejo de Acreditación en la Enseñanza de la Contaduría y Administración (CACECA), A.C. México	3 de octubre del 2012
Administración de empresas	Acreditación por el Consejo de Acreditación en la Enseñanza de la Contaduría y Administración (CACECA), A.C. México	Evaluación Externa, 1,2, y 3 de octubre del 2012
Banca y Finanzas	Acreditación por el Consejo de Acreditación en la Enseñanza de la Contaduría y Administración (CACECA), A.C. México	En proceso

Fuente y Elaboración: (Unidad de Evaluación Institucional, 2012)

En consecuencia, el haber alcanzado la acreditación institucional para la Universidad, también pretende que las diferentes titulaciones realicen esfuerzos para lograr su acreditación. Siendo así, que la Titulación de Hotelería y Turismo – THT, está trabajando para obtener la acreditación a nivel internacional con el Consejo Nacional para la Calidad de la Educación Turística – CONAET y la acreditación a nivel nacional con el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior – CEAACES, siendo esta última obligatoria para todas las Universidades del Ecuador, de acuerdo a la Ley Orgánica de Educación Superior, Art. 95 que hace referencia a la obligatoriedad de la acreditación, con el fin de certificar la calidad de las instituciones de educación superior, de una carrera o programa educativo, sobre la base de una evaluación previa.

Finalmente, se ha considerado pertinente tomar en cuenta los criterios de evaluación establecidos por el Sistema de Certificación UNWTO Tedqual (Quality Assurance Programme for Tourism Institutions), programa que ha sido conceptualizado y desarrollado por la Organización Mundial de Turismo – OMT, a través de la Fundación Themis, para la gestión competitiva en la educación especializada en turismo.

CAPITULO II

DIAGNÓSTICO BASADO EN LA ACREDITACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL

A continuación se realizará un diagnóstico de la situación de la Titulación de Hotelería y Turismo, con respecto a los organismos acreditadores a nivel nacional CEAACES y a nivel internacional CONAET y TedQual, en el cual se identificarán los documentos, información y tipo de pruebas que serán proporcionados por la Institución o Programa. Este análisis se basa fundamentalmente en la información obtenida del Formato de Autoestudio CONAET 2012, considerando que los 122 criterios que contempla, han permitido realizar un diagnóstico más amplio del Programa Educativo, identificando así la existencia de evidencias, como leyes, reglamentos, normativas, manuales y documentación específica para cada área de estudio.

2.1 CONSEJO NACIONAL PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN TURÍSTICA - CONAET

A nivel internacional, surge el Consejo Nacional para la Calidad de la Educación Turística (CONAET), una asociación civil mexicana sin fines de lucro cuyas actividades están dirigidas a elevar la calidad de la educación del área turística. El CONAET busca la acreditación de programas educativos en los cinco perfiles de egreso del área del turismo (Planificación y Desarrollo, Gestión Empresarial, Administración de Instituciones/Hospitalidad, Gastronomía, Turismo Alternativo), de manera que se pueda lograr el objetivo de reconocer la calidad de los programas y propiciar su mejora continua de manera permanente.

Aunado a esto, el CONAET se rige según lo establecido por el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior - COPAES, la única instancia validada por la Secretaría de Educación Pública, para otorgar el reconocimiento oficial a los organismos acreditadores de los programas académicos, que se imparten en este nivel educativo. Dicho esto, los organismos acreditadores reconocidos por el COPAES están facultados para llevar a cabo los procesos de evaluación conducentes a la acreditación de programas de nivel de licenciatura y de técnico superior universitario o profesional asociado, en áreas definidas del conocimiento, en las instituciones públicas y privadas de todo el país.

2.1.1 Programas acreditados

a) Acumulado histórico

Según el acumulado histórico que registra el CONAET, de septiembre del 2004 a junio del 2012, mantiene 52 programas acreditados y 14 reacreditados.

En ese sentido, existen 23 programas acreditados y vigentes hasta el 31 de mayo de 2012, que corresponden mayoritariamente a la ciudad de México, tal y como se indica a continuación.

Tabla 2. Acumulado histórico

Nº	UNIVERSIDAD	CARRERA/ESPECIALIDAD	CIUDAD	PAÍS
VIGENCIA: 24 de septiembre de 2009				
1	Universidad de las Américas	Licenciatura en Administración de Hoteles y Restaurantes	Puebla	México
2	Universidad Intercontinental	Licenciatura en Administración Hotelera	México D.F.	México
3	Universidad Intercontinental	Licenciatura en Planificación de Servicios Turísticos	México D.F.	México
4	Universidad Autónoma de Baja California	Licenciatura en Turismo	Tijuana	México
5	Universidad Autónoma de Ciudad Juárez	Licenciatura en Turismo	Juárez	México
6	Universidad Autónoma del Estado de México	Licenciatura en Turismo	Toluca	México
7	Universidad de Guadalajara	Licenciatura en Turismo	Guadalajara	México
VIGENCIA: 8 de abril de 2010				
8	Universidad Regiomontana	Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas	Monterrey	México
9	Universidad de Turismo y Ciencias Administrativas – Escuela Panamericana de Hotelería	Licenciatura en Administración Hotelera	México D.F.	México
10	Universidad Iberoamericana	Licenciatura en Administración Hotelera	México D.F.	México
VIGENCIA: 18 de agosto de 2010				
11	Universidad del Valle de México campus Lomas Verdes	Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas	México D.F.	México
12	Universidad de Guadalajara, Centro Universitario de la Costa Sur CUCSUR	Licenciatura en Turismo	Autlán, Jalisco	México
VIGENCIA: 28 de noviembre de 2010				
13	Universidad del Valle de México campus San Rafael	Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas	México D.F.	México
14	Universidad Anáhuac	Licenciatura en Administración Turística	Huixquilucan	México
VIGENCIA: 30 de marzo de 2011				
15	Universidad de Guanajuato	Licenciatura en Administración de Recursos Turísticos	Guanajuato	México
VIGENCIA: 31 de agosto de 2011				
16	Universidad Cristóbal Colón	Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas	Veracruz	México
17	Escuela Superior de Turismo del Instituto Politécnico Nacional	Licenciatura en Turismo	México D.F.	México
VIGENCIA: 26 de octubre de 2011				
18	Universidad Panamericana – ESDAI	Licenciatura en Administración de Instituciones	México D.F.	México
19	Universidad Autónoma de	Licenciatura en Turismo -hoy en	Aguascalient	México

	Aguascalientes	Gestión Turística-. Departamento de Turismo	es	
VIGENCIA: 30 de noviembre de 2011				
20	Universidad del Valle de México Campus Tlalpan	Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas	México D.F.	México
21	Universidad Autónoma de Chiapas	Licenciatura en Administración Turística -hoy en Gestión Turística	México D.F.	México
22	Centro Universitario de la Costa de la Universidad de Guadalajara	Licenciatura en Turismo	Puerto Vallarta, Jalisco	México
VIGENCIA: 31 de mayo de 2012				
23	Universidad de Colima	Licenciatura en Administración de Servicios Turísticos -hoy en Gestión Turística	Colima	México

Fuente: (CONAET, Acumulado histórico de septiembre del 2004 a junio del 2012)

Elaboración: La Autora

Asimismo, en conformidad al acumulado histórico del CONAET, se registran 29 programas que aún están en vigencia hasta el año 2017, mismos que en su mayoría pertenecen a la ciudad de México y Quintana Roo, como se muestra a continuación.

Tabla 3. Programas vigentes

Nº	UNIVERSIDAD	CARRERA/ESPECIALIDAD	CIUDAD	PAÍS
VIGENCIA: 29 de noviembre de 2012				
24	Universidad Tecnológica de Cancún	Técnico Superior Universitario en Turismo	Quintana Roo	México
VIGENCIA: 27 de marzo de 2013				
25	Universidad Autónoma de Chiapas	Licenciatura en Administración Turística -hoy en Gestión Turística	Tapachula	México
VIGENCIA: 20 de mayo de 2013				
26	Universidad Tecnológica de Nayarit	Técnico Superior Universitario en Turismo	Tepic	México
27	Universidad Anáhuac México Sur	Licenciatura en Administración Turística	México D.F.	México
28	CESSA Universidad	Licenciatura en Hotelería	México D.F.	México
29	CESSA Universidad	Licenciatura en Administración de Restaurantes	México D.F.	México
VIGENCIA: 14 de octubre de 2013				
30	Universidad Tecnológica del Valle de Mezquital	Técnico Superior Universitario en Turismo	Ixmiquilpan,	México
31	Universidad del Caribe	Licenciatura en Gastronomía	Quintana Roo.	México
32	Universidad del Caribe	Licenciatura en Turismo Sustentable y Gestión Hotelera	Quintana Roo.	México
33	Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo	Licenciatura en Turismo	Pachuca	México
VIGENCIA: 22 de julio de 2014				
34	Universidad de la Salle Bajío	Licenciatura en Administración Turística	Guanajuato	México

VIGENCIA: 10 de septiembre de 2014				
35	Universidad Anáhuac México Sur	Licenciatura en Gastronomía	México D.F.	México
36	Universidad Tecnológica de Cancún	Técnico Superior Universitario en Gastronomía	Quintana Roo	México
VIGENCIA: 27 de noviembre de 2014				
37	Universidad del Valle de México Campus Querétaro	Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas	Querétaro	México
38	Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla	Licenciatura en Gastronomía	Puebla	México
VIGENCIA: 28 de julio de 2015				
39	Universidad de Guadalajara Centro Universitario de los Valles	Licenciatura en Turismo	Guadalajara	México
40	Universidad Autónoma de Tamaulipas	Licenciatura en Turismo	Victoria	México
VIGENCIA: 8 de diciembre de 2015				
41	Universidad Autónoma de Tamaulipas	Licenciatura en Turismo	Tampico	México
VIGENCIA: 23 de febrero de 2016				
42	CESSA Universidad	Licenciatura en Gastronomía y Artes Culinarias	México D.F.	México
VIGENCIA: 25 de mayo de 2016				
43	Instituto Tecnológico de Sonora ITSON	Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas	Guaymas	México
44	Universidad del Valle de Atemajac UNIVA	Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas	Guadalajara	México
VIGENCIA: 29 de junio de 2016				
45	Universidad Tecnológica de León	Técnico Superior Universitario en Turismo	León	México
VIGENCIA: 21 de septiembre de 2016				
46	Universidad Autónoma del Estado de México	Licenciatura en Gastronomía Facultad de Turismo y Gastronomía	Toluca	México
VIGENCIA: 30 de noviembre de 2016				
47	Universidad Tecnológica de la Riviera Maya	Técnico Superior Universitario en Gastronomía	Quintana Roo	México
VIGENCIA: 21 de marzo de 2017				
48	Universidad Tecnológica de la Riviera Maya	Técnico Superior Universitario en Turismo	Quintana Roo.	México
VIGENCIA: 23 de mayo de 2017				
49	Universidad Anáhuac	Licenciatura en Dirección Internacional de Hoteles	México Norte	México
50	Universidad Anáhuac	Licenciatura en Dirección de Restaurantes	México Norte	México
51	Universidad Tecnológica Metropolitana	Técnico Superior Universitario en Turismo	Mérida Yucatán.	México
VIGENCIA: 27 de junio de 2017				
52	Universidad del Valle de Puebla	Licenciatura en Administración Turística	Puebla.	México

Fuente: (CONAET, Programas Vigentes, 2012)

Elaboración: La Autora

Reacreditados

En lo referente a los programas reacreditados, acorde al acumulado histórico del CONAET, son 14 programas que han sido reacreditados desde el año 2009, del total de 52 programas acreditados desde el año 2004.

Tabla 4. Programas Reacreditados

Nº	UNIVERSIDAD	CARRERA/ESPECIALIDAD	CIUDAD	PAÍS
1	Universidad de Guadalajara	Licenciatura en Turismo (reacreditado en 2009)	Guadalajara	México
2	Universidad Autónoma de Ciudad Juárez	Licenciatura en Turismo	Juárez	México
3	Universidad Autónoma de Baja California	Licenciatura en Turismo	Tijuana	México
4	Universidad Autónoma del Estado de México	Licenciatura en Turismo	Toluca	México
5	Universidad Anáhuac	Licenciatura en Administración Turística	Huixquilucan	México
6	Universidad de Guadalajara, Centro Universitario de la Costa Sur CUCSUR	Licenciatura en Turismo	Autlán, Jalisco	México
7	Escuela Superior de Turismo del Instituto Politécnico Nacional	Licenciatura en Turismo	México D.F	México
8	Universidad de Guanajuato	Licenciatura en Administración de Recursos Turísticos	Guanajuato	México
9	Universidad Regiomontana	Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas	Monterrey	México
10	Universidad Autónoma de Aguascalientes	Licenciatura en Turismo -hoy en Gestión Turística-Departamento de Turismo	Aguascalientes	México
11	Centro Universitario de la Costa de la Universidad de Guadalajara	Licenciatura en Turismo	Puerto Vallarta, Jalisco	México
12	Universidad Panamericana – ESDAI	Licenciatura en Administración de Instituciones	México D.F.	México
13	Universidad de Colima,	Licenciatura en Gestión Turística-antes en Administración de Servicios Turísticos	Villa de Álvarez	México
14	Universidad de las Américas	Licenciatura en Administración de Hoteles y Restaurantes	Puebla	México

Fuente: (CONAET, Programas reacreditados de septiembre del 2004 a junio del 2012)

Elaboración: La Autora

b) Programas acreditados internacionalmente

En lo referente a la acreditación internacional, el CONAET otorgó el 28 de noviembre de 2009 el status de acreditado a la Licenciatura en Administración de Hoteles y Restaurantes de la Universidad Rafael Landívar, ubicada en la ciudad de Guatemala, cuya vigencia se extenderá hasta el 27 de noviembre del 2014.

Además, es oportuno señalar que esta institución acreditadora ha realizado en los años recientes, múltiples actividades y proyectos con naciones hermanas como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 5. Actividades y proyectos internacionales

Nº	Nombre del proyecto o actividad	País
1	Proyecto para la creación de un sistema nacional de acreditación de la educación turística / Comisión Nacional de Educación Turística y Hotelera auspiciada por el ICT	Costa Rica
2	Taller de adecuación del Marco General de Acreditación CONAET / Red de Facultades de Turismo REFACTUR	Ecuador
3	Diversos encuentros con instituciones en el marco de FITUR	España
4	Diversas universidades y firma de convenio con la Asociación de Universidades Privadas de Centroamérica	Nicaragua
5	Diversas actividades en la Universidad Columbia	Paraguay
6	Ministerio de Turismo, Universidad de Nueva Esparta, Universidad de Oriente con diversas intenciones y variados proyectos y resultados.	Venezuela

Fuente: (CONAET, Acreditación internacional, 2012)

Elaboración: La Autora

2.1.2 Objetivos del CONAET

El (CONAET, 2012) establece los siguientes objetivos:

- Apoyar y fomentar la mejora continua y la calidad en la formación del factor humano para el turismo del país.
- Difundir, promover y realizar procesos de acreditación de planes y programas de estudio en la enseñanza turística, con la participación activa de representantes del sector turístico.
- Diseñar y aplicar procesos de capacitación de profesionales y docentes en la actividad y la educación turística respectivamente, con la participación de otros organismos.
- Propiciar la difusión del conocimiento inherente al fenómeno turístico y a la educación turística, tomando en cuenta en primer lugar la producción y resultados de investigación realizados por los miembros fundadores, así como toda aquella información relevante y pertinente para los fines del CONAET.

Para ello, es necesario cumplir con las diferentes etapas en el proceso de Acreditación CONAET. Así, la autoevaluación y la lista de documentos para ser recogidos para la revisión de cuentas de CONAET constituyen la información básica sobre la cual la revisión de cuentas

es construida, dando lugar a una reflexión y el proceso de sistematización de la información dentro de la institución. El in situ, la revisión de cuentas compara la información dada con la realidad entrevistando a tenedores de apuestas claves. Finalmente, la evaluación de los resultados analizados por el Comité de Acreditación, antes de la concesión de la certificación, asegura la transparencia y que el informe de auditoría ha sido revisado correctamente.

2.1.3 Modelo de evaluación del CONAET

Una de las funciones principales del CONAET es realizar procesos de acreditación de Programas educativos en los distintos perfiles de egreso de la educación superior turística, de manera que se pueda lograr el objetivo de reconocer la calidad de los programas y propiciar su mejora continua de manera permanente.

Con tal fin, el CONAET ha definido y aplicado desde entonces diversos documentos e instrumentos como es el Marco General, que en líneas generales menciona aspectos referentes a la acreditación de programas educativos, características de la acreditación, etapas del proceso de evaluación con fines de acreditación, metodología, definición de calidad, categorías de criterios y áreas de evaluación, y el Comité de acreditación. Por otra parte, se presenta el Formato de Autoestudio, que es un documento necesario para iniciar el proceso de evaluación diagnóstica, en el que el Programa educativo debe cumplimentar toda la información y evidencias a la que se refiere cada uno de las doce áreas de evaluación, conformadas por 122 criterios, misma que requiere ser lo más precisa y verídica posible. Finalmente, se encuentra el Glosario de Términos, que incluye los términos utilizados en el formato de Autoestudio, a fin de brindar una mejor comprensión de la información. En efecto, estos tres documentos requerirán ser observados por los Programas educativos que soliciten la evaluación con fines de acreditación.

El propósito es dar congruencia y consistencia a dichos procesos de evaluación con fines de acreditación de Programas educativos en el área de turismo, independientemente del perfil de egreso y del tipo de carrera de educación superior, y compartir así una visión homologada sobre los conceptos de acreditación y calidad de un Programa Educativo; de esta manera, se garantizará que los resultados de la acreditación sean siempre confiables.

2.1.3.1 Metodología

La metodología establecida por el CONAET considera los siguientes elementos en el proceso de evaluación para la acreditación de planes y programas de estudio en turismo y afines:

2.1.3.2 Estructura

a) Áreas

El CONAET establece 12 áreas, cada una de las cuales conjunta varios criterios pertenecientes a un aspecto global a considerar para evaluar de manera integral todo Programa Educativo.

Tabla 6. Áreas del CONAET

Nº	Nombre del área
1	CONTEXTO INSTITUCIONAL
2	NORMATIVA, PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL PROGRAMA
3	ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA Y FINANCIAMIENTO DEL PROGRAMA
4	PLAN Y PROGRAMAS DE ESTUDIO
5	ALUMNADO
6	PERSONAL ACADÉMICO
7	PROCESO DE APRENDIZAJE
8	VINCULACIÓN Y FORMACIÓN PRÁCTICA
9	EDUCACIÓN CONTINUA
10	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO
11	RESULTADOS
12	INVESTIGACIÓN

Fuente: (Formato de Autoestudio CONAET, 2012)

Elaboración: La Autora

b) Criterios

Los criterios son referentes axiológicos, con base en los cuales se emitirán los juicios de valor. Están conformados por 122 en total, y son generales para todos los perfiles de egreso de los Programas educativos en el área de turismo, definiendo así su categoría:

Tabla 7. Tipos de criterio

Tipo de criterio	Número	Porcentaje
Esenciales (E)	70	53,37
Recomendables (R)	52	42,63
Total	122	100

Fuente: (Formato de Autoestudio CONAET, 2012)

Elaboración: La Autora

(E) Esenciales: son aquellos criterios que por sus características se consideran básicos y necesarios a cumplir por un Programa Educativo en el área de turismo, en sus cinco perfiles de egreso.

(R) Recomendables: son aquellos criterios que por sus características se consideran deseables en este momento, y que en un futuro tenderán a cambiar su categoría a esenciales.

c) Indicadores

Un indicador es un instrumento definido para cada área y criterio, a partir del cual se señala la medida cuantitativa o la observación cualitativa establecida.

d) Parámetros, estándares o referentes de evaluación

Los parámetros son los valores ideales o deseables de un indicador, y que servirán para ser contrastados con los índices del programa.

2.1.3.3 Actividades realizadas para la autoevaluación

Durante la fase de autoevaluación, se elaboró una matriz interna de actividades, en formato físico y digital, a fin de obtener un análisis sistematizado de las doce áreas de estudio, y analizar la situación del Programa Educativo, con relación a la información exigida según el Formato de Autoestudio CONAET 2012. En el presente cuadro se presenta el formato de la matriz elaborada para cada criterio.

Tabla 8. Formato de matriz interna de actividades

ÁREAS	SUBÁREA	Nº	CRITERIO	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA			EXISTENCIA			DOCUMENTO EVIDENCIAL REFERENTE	DEPARTAMENTO DE RECOLECCIÓN
					FÍSICO	DIGITAL	FÍSICO/DIGITAL	ESTRUCTURADO	ESTRUCTURAR	POR REALIZAR		
CONTEXTO INSTITUCIONAL		1	Equidad en el ingreso (E)	La institución requiere otorgar igual oportunidad de ingreso a todos los aspirantes que cumplan con los requisitos oficiales establecidos, en aras del principio de equidad establecido por la UNESCO y la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU a nivel mundial, respetando la diversidad humana ya sea por género, religión, edad, orientación sexual, condición socioeconómica, capacidades diferentes, entre otras.			x	x			Estatuto Orgánico de la UTPL, Título IV, Capítulo IV	Secretaría General
							x	x			Reglamento de Régimen Académico, Título III Matrícula.	
											Reglamento de ingreso de nuevos estudiantes	Dirección de estudiantes
INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	PLANTA FÍSICA	109	Instalaciones para actividades deportivas y culturales (R)	En la institución necesitan existir instalaciones para fomento y realización de las actividades deportivas, recreativas y culturales.	x			x			Planos de áreas deportivas y culturales	Infraestructura
							x	x			Asignación de espacios para los grupos deportivos y culturales	

Fuente: (Unidad de Evaluación Institucional, 2012)
Elaboración: Equipo de Gestión de Calidad Académica

Es preciso indicar que, la matriz interna de actividades, es una forma de organización de información documental, que permite identificar el área de estudio, subárea, número del criterio, nombre del criterio y su descripción, sea éste de carácter esencial o recomendable, la existencia de evidencias en formato físico, digital o ambos, estructurado, por estructurar, y por realizar, así como el nombre del documento evidencial referente y el departamento de recolección.

Seguidamente, la Unidad de Evaluación Institucional - UEI de la UTPL, hizo la revisión de los 122 criterios de las 12 áreas de estudio, que constan en la matriz interna, con el objeto de verificar la existencia de la información requerida, así como para constatar que el documento evidencial referente concuerde con la descripción del criterio correspondiente. Finalmente, el Equipo de Acreditación - EA realizó las correcciones necesarias, de cada uno de los criterios, a fin de elaborar la Matriz interna definitiva, y proceder a la recopilación de la información.

2.1.3.3.1 Distribución de criterios

Para la distribución de las doce áreas que establece el CONAET, en primer término se procedió a contar el número total de criterios de cada una, tal y como se muestra a continuación.

Tabla 9. Número total de criterios.

N°	Área	Criterios	Total criterios
I.	Contexto Institucional	1 - 4	4
II.	Normativa, planificación y organización	5 - 17	13
III.	Administración y Financiamiento del Programa	18 -24	7
IV.	Plan y programa de estudio	25 – 38	14
V.	Alumnado	39 – 46	8
VI.	Personal Académico	47 – 69	23
VII.	Proceso de aprendizaje	70 – 81	12
VIII.	Vinculación y formación práctica	82 – 89	8
IX.	Educación continua	90 – 91	2
X.	Infraestructura y equipamiento	92 - 110	19
XI.	Resultados	111 - 117	7
XII.	Investigación	118 - 122	5
	TOTAL		122

Fuente: (Formato de Autoestudio CONAET, 2012)

Elaboración: La Autora

Posteriormente, en base a los cálculos realizados por la UEI, se definió los criterios que deben ser implementados por el Equipo de Gestión de Calidad Académica - EGCA, que es el encargado de implementar los criterios referentes a proyectos, estudios, reglamentos, etc., que requieren la participación de toda la comunidad académica de la Titulación, así como del sector turístico y hotelero. Por otra parte, se determinó el número de criterios que deben ser estructurados por el Equipo de Acreditación, el cual debe organizar la información requerida en el formato de Autoestudio CONAET, en base a las evidencias disponibles en la Titulación y en la Universidad.

En el presente cuadro, se presenta cada área de estudio con el número total de criterios establecidos por el CONAET, luego se muestra los criterios a implementar por el EGCA, así como los criterios que deben ser estructurados por el EA, en cada uno se puede observar el número total de criterios y los numerales de cada uno de ellos.

Tabla 10. Distribución de criterios para el EGCA y EA.

Área	Total criterios	Criterios a implementar por el EGCA		Criterios a estructurar por el EA	
		Total criterios	Numerales	Total criterios	Numerales
I. Contexto Institucional	4	-	-	4	1,2,3,4
II. Normativa, planificación y organización	13	3	12,13,14	10	5,6,7,8,9,10, 11,15, 16,17
III. Administración y Financiamiento del Programa	7	-	-	7	18,19,20,21, 22,23,24
IV. Plan y programa de estudio	14	6	26,27,28, 34,36,37	8	25,29,30,31, 32,33,35,38
V. Alumnado	8	2	39,42	6	40,41,43,44,45,46
VI. Personal Académico	23	5	47,62,64, 67,69	18	48,49,50,51,52,53, 54,55,56,57,58,59, 60,61,63,65,66,68
VII. Proceso de aprendizaje	12	7	73,75,76,77, 78,80,81	5	70,71,72,74,79
VIII. Vinculación y formación práctica	8	2	86,89	6	82,83,84,85,87,88
IX. Educación continua	2	-	-	2	90,91

X. Infraestructura y equipamiento	19	1	101	18	92,93,94,95,96,97,98,99,100,102,103,104,105,106,107,108,109,110
XI. Resultados	7	2	112, 117	5	111,113,114,115,116
XII. Investigación	5	0	-	5	118,119,120,121,122
TOTAL	122	28		94	

Fuente: (Unidad de Evaluación Institucional, 2012)

Elaboración: La Autora

Por consiguiente, el Equipo de Gestión de Calidad Académica está a cargo de 28 criterios, considerando que son quienes tienen las competencias necesarias para implementarlos, mientras que el Equipo de Acreditación debe estructurar la información referente a los 94 criterios restantes.

2.1.3.3.2 Autoevaluación de las doce áreas de estudio

Para la autoevaluación de las doce áreas estipuladas en el Formato de Autoestudio CONAET, se realizó un cuadro sintético en el que se indica el nombre del área de estudio con sus respectivos criterios, en la segunda columna se enuncia el carácter del criterio si es esencial o recomendable. Posteriormente en la tercera columna, el EA en base a su conocimiento respecto a la realidad del Programa educativo y de la Universidad, realiza una autoevaluación, determinando el porcentaje de existencia de evidencias para cada criterio.

Anexo a ello en la cuarta columna, se incluye la evaluación efectuada por la UEI, considerando que esta unidad conoce a ciencia cierta los documentos evidenciales requeridos por los organismos acreditadores, por ende también se asignó un porcentaje para cada criterio. En esta última columna se dividen aquellos valores que son esenciales y recomendables, a fin de identificar con mayor claridad los criterios que deben ser prioritarios para ser formulados. Es importante señalar que en ambos casos la autoevaluación se define sobre 100 puntos. Finalmente, se realiza la sumatoria de los valores establecidos para cada criterio y se divide para el número total de criterios, a fin de obtener el porcentaje total de cada una de las autoevaluaciones realizadas, teniendo en cuenta que en algunos casos se obtuvieron resultados similares, y en otros estos datos fueron diferentes, lo cual hace referencia a los criterios emitidos tanto por la EA como por la UEI. Dentro de esta óptica, a continuación se indicará el diagnóstico de las doce áreas de estudio.

I. Contexto Institucional

En el área de Contexto Institucional, se determinan 4 criterios, con su respectiva ponderación, tal y como se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 11. Contexto Institucional.

CONAET				
PUNTUACIÓN GLOBAL				
ÁREAS	PONDERACIÓN			
	CONAET Esenciales (E) o Recomendables (R)	AUTO	UEI	
EVALUACIÓN				
1 CONTEXTO INSTITUCIONAL			E	R
1.1) Equidad de Género	E	70	100	0
1.2) Libertad de cátedra	E	70	100	0
1.3) Funciones sustantivas	E	70	100	0
1.4) Misión y visión	E	70	0	0
Total		70	75	

Fuente: (Formato de Autoestudio CONAET, 2012)

Elaboración: Unidad de Evaluación Institucional

Respecto al área de Contexto Institucional, según la UEI existe el 75% de evidencias, a continuación se presenta el diagnóstico de cada una de ellas.

1.1) Equidad de género: la evidencia para este criterio es el Estatuto Orgánico de la UTPL, Título IV, Capítulo IV, cuya aprobación consta en el documento RCP,S03-N° 050-02; y el Reglamento de Régimen Académico, Título III Matrícula, con su aprobación que se registra en la Resolución 051.084.2008. Estos documentos se encuentran en formato físico y digital en Secretaría General. Además, la Dirección de Estudiantes, mantiene en formato físico el Reglamento de ingreso de nuevos estudiantes.

1.2) Libertad de cátedra: el documento evidencial para este criterio es la Ley de Educación Superior, Art. 146, Garantía de la libertad de cátedra e investigativa, y su documento de aprobación. Además, el Reglamento General de la Ley de Educación Superior, Título V, Capítulo I. Finalmente, se presenta el Estatuto Orgánico de la UTPL, Art. 41, que en líneas generales menciona sobre el ejercicio de cátedra. Estos documentos se encuentran en formato físico y digital en Secretaría General.

1.3) Funciones sustantivas: el documento evidencial para este criterio es el Estatuto Orgánico de la UTPL, en cuyo Marco Jurídico, Art. 3, Art. 4 y Art. 30 hacen referencia al decreto de creación de la Universidad, principios y misión, y a la comisión de vinculación con la colectividad. Este documento se encuentra en formato físico y digital y debe ser solicitado en la Secretaría General.

1.4) Misión y visión: en el Estatuto Orgánico UTPL consta la misión y visión de la Universidad, que reposa en formato físico y digital en la Secretaría General. Para su difusión, el departamento de Marketing y Publicidad, cuenta con el certificado que hace referencia al uso de redes sociales para dar soporte a las campañas publicitarias de la modalidad presencial.

II. Planeación y Organización de la Dependencia

El Área de Planeación y Organización de la Dependencia, presenta trece criterios, con la ponderación correspondiente, las cuales se indican a continuación:

Tabla 12. Planeación y Organización de la Dependencia.

CONAET					
PUNTUACIÓN GLOBAL					
ÁREAS	PONDERACIÓN			UEI	
	CONAET Esenciales (E) o Recomendables (R)	AUTO EVALUACIÓN			
2. PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA DEPENDENCIA				E	R
2.1) Normativa institucional que afecta al Programa académico	E	80	100	0	
2.2) Normativa específica del Programa Educativo	E	80	70	0	
2.3) Normativa para acreditar las asignaturas/unidades de aprendizaje y tiempo para cubrir créditos	E	80	100	0	
2.4) Normativa para requisitos de egreso	E	80	100	0	
2.5) Normativa y políticas de personal académico	E	100	100	0	
2.6) Reglamentación para el personal de carrera	E	90	80	0	
2.7) Normativa para la función de Investigación	R	90	0	0	

2.8) Plan de Desarrollo	E	40	50	0
2.9) Registro de verificación y cumplimiento del Plan de Desarrollo del Programa	E	50	0	0
2.10) Estructura y manuales	E	50	50	0
2.11) Cuerpos colegiados	E	80	100	0
2.12) Interacción formal con cuerpos colegiados de otras dependencias, unidades, departamentos, facultades, escuelas o áreas	R	80	0	0
2.13) Responsable académico de área afín o con la experiencia suficiente	E	70	100	0
Total		74,61	65,38	

Fuente: (Formato de Autoestudio CONAET, 2012)

Elaboración: Unidad de Evaluación Institucional

En cuanto al área sobre Planeación y Organización de la dependencia, según la UEI existe el 65,38% de información requerida, debido a las razones expuestas en el siguiente análisis.

2.1) Normativa institucional que afecta al Programa académico: la evidencia que se enmarca a este criterio es el Estatuto Orgánico de la UTPL, donde se encuentra todo lo referente al Marco Jurídico, y disposiciones generales de la Universidad. En lo que respecta a los Reglamentos de licenciatura, en el Capítulo I menciona sobre las Áreas y Unidades Académicas. En cuanto a los Reglamentos de alumnos, en el Capítulo IV, proporciona información sobre la admisión, deberes y derechos de los estudiantes. Además, en conformidad al Reglamento de Régimen Académico y su respectivo documento de aprobación, en el Art. 25 se indica el procedimiento para las sanciones a los estudiantes. En lo referente al Reglamento de órganos colegiados, en el Capítulo II del Estatuto se manifiesta todo en cuanto al Consejo Superior. Asimismo se presenta el Reglamento de la Asociación de profesores y el Reglamento de la Federación de Estudiantes UTPL. Esta información reposa en formato físico y digital en la Secretaría General.

Conforme al Reglamento de Servicio Social, la Dirección de Estudiantes mantiene el Programa de Orientación Universitaria, en formato físico. En torno al Reglamento de Biblioteca, el Departamento de Biblioteca de la UTPL mantiene el Reglamento de esta unidad de apoyo, en formato físico y digital. Finalmente, en el Reglamento del Régimen Académico, Art. 29 y Art. 30 se encuentra lo referente al comité de ética de la Universidad. Esta información requiere ser desagregada para cada uno de los componentes que conforman este criterio.

2.2) Normativa específica del Programa Educativo: la Secretaría General mantiene el Estatuto Orgánico UTPL, Art. 33, sobre la estructura de las áreas y unidades académicas, y el Reglamento de Régimen Académico y su documento de aprobación, Art. 4 que señala la finalidad de las áreas y unidades académicas y en el Art. 35 hace referencia a la gestión productiva. Esta información se encuentra en formato físico y digital en Secretaría General.

Mientras que la Secretaría de la Titulación de Hotelería y Turismo, dispone en formato digital del Reglamento de prácticas pre profesionales, no obstante es necesario contar con el documento de su aprobación legal. Por otra parte, la Titulación posee en formato físico, el Reglamento de salidas de campo y giras y su respectiva aprobación que consta en el OF 054-DEHT.UTPL.

La UTPL en la Titulación de Hotelería y Turismo no tiene laboratorios sino Centros de Investigación, Transferencia de Tecnología y Extensión (CITTES), que se constituyen en verdaderas incubadoras de investigación, en donde docentes y estudiantes trabajan en proyectos reales, y que actualmente son denominados departamentos, debido a la nueva estructura de la Universidad. Por ende, no existe un Reglamento de uso de laboratorios propios para la Titulación, dado que la misma no dispone de estos sitios, por la razón de que los estudiantes realizan directamente sus prácticas pre profesionales en los departamentos de investigación, considerando además que la Titulación cuenta con convenios realizados con empresas para la ejecución de estas actividades.

En lo que respecta al cumplimiento y acreditación del Idioma Inglés, el RESEC mantiene una Propuesta de Implementación de parámetros de este idioma, en el que se basa la Titulación de Hotelería y Turismo, y que consta en el Oficio 0215-RESEC-UTPL.

2.3) Normativa para acreditar las asignaturas/unidades de aprendizaje y tiempo para cubrir créditos: la evidencia que corresponde a este criterio es el Estatuto Orgánico de la UTPL, Título IV, Capítulo IV, de los estudiantes, y Título V, Capítulo I, de la aprobación de materias. Además, el Reglamento de Régimen Académico Título II menciona sobre el Sistema de Créditos, y en la Resolución No. 039.064.2007 consta la aprobación legal de este sistema, mientras que en el Título IV, Art 10 hace referencia al sistema de evaluación y en el Art. 11 señala sobre la aprobación de materias. Estos documentos reposan en formato físico y digital, en Secretaría General. Además en la malla curricular que posee la Titulación de Hotelería y Turismo, se puede identificar el periodo en el que el estudiante debe cubrir los créditos totales del programa.

2.4) Normativa para requisitos de egreso: el documento necesario para este criterio es el Reglamento de Régimen Académico, Título IV, Art. 14 del trabajo de fin de carrera, y el Reglamento para la elaboración de tesis de grado y su sustentación en la modalidad presencial, mismos que se encuentran en formato físico y digital y deben ser solicitados en la Secretaría General.

2.5) Normativa y políticas de personal académico: la Dirección General de Recursos Humanos - DGRH, cuenta con el documento referente a los Sistemas de Gestión de Administración del Talento Humano, información que se encuentra en formato digital.

2.6) Reglamentación para el personal de carrera: la evidencia para este criterio es el Estatuto Orgánico de la UTPL, Capítulo III, del personal académico, luego se encuentra el Reglamento de Régimen Académico y su documento de aprobación, en el Título VII señala el claustro docente de la UTPL, además en el Título IX, Art. 26 indica sobre las faltas de los docentes. Estos documentos se encuentran en formato físico y digital, y han sido solicitados en la Secretaría General.

2.7) Normativa para la función de Investigación: el documento evidencial para este criterio es el Estatuto Orgánico de la UTPL, Capítulo II, sección referente a los Centros de Investigación, Transferencia de Tecnología y Extensión. Asimismo, en el Reglamento de Régimen Académico, y su documento de aprobación, en el Título XI, hace referencia a estos Centros de Investigación. Esta información ha sido solicitada en la Secretaría General.

2.8) Plan de Desarrollo: la Secretaría General conserva el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2011- 2020, que constituye un instrumento que orienta el rumbo de la universidad y se utiliza como marco de referencia para las diferentes unidades administrativas y académicas de la UTPL, y cuya aprobación consta en la Resolución N° 11.02.2011. Asimismo, la Secretaría de la Titulación de Hotelería y Turismo mantiene en formato físico el Plan de Gestión Académica 2012. En base a esta documentación es importante actualizar, relaborar o en su defecto incluir algunos parámetros requeridos en este criterio. (Ver Tabla 36 y 37)

2.9) Registro de verificación y cumplimiento del Plan de Desarrollo del Programa: la Titulación posee el Plan de Gestión Académica 2012, para lo cual el EGCA debe verificar el cumplimiento del Plan de Desarrollo que ejecutará y mantener las actas de reuniones que se han llevado a cabo para este fin. (Ver Tabla 38).

2.10) Estructura y manuales: la evidencia correspondiente a este criterio es el Organigrama Institucional que reposa en formato físico y digital en la Dirección General Académica – DGA. En cuanto al organigrama de la Titulación, se mantiene una nueva estructura, por consiguiente es necesario contar con su documento de aprobación, así como actualizar los manuales de operación y de procedimientos de los encargados de la Coordinación académica. (Ver Tabla 39)

2.11) Cuerpos colegiados: el documento evidencial para este criterio es el Estatuto Orgánico de la UTPL, Capítulo III, que hace referencia al Gobierno General de la Universidad. Este documento se encuentra en formato físico y digital y debe ser solicitado

en la Secretaría General. Además es importante contar con el documento respecto a la designación del Equipo de Gestión de Calidad Académica de la Titulación de Hotelería y Turismo.

2.12) Interacción formal con cuerpos colegiados de otras dependencias, unidades, departamentos, facultades, escuelas o áreas: la evidencia que enmarca este criterio es el Reglamento de Régimen Académico UTPL y su documento de aprobación, en cuyo Art. 4, menciona sobre las Áreas y Unidades Académicas, en el Art. 20, se refiere a la Propiedad intelectual, y en el Art. 30 señala la importancia de la Conformación del Comité de Ética. Además, en conformidad al Estatuto Orgánico UTPL, Capítulo I Art. 34, se indican las áreas en las que se agrupan las unidades académicas. Estos documentos se encuentran en formato físico y digital y han sido solicitados en la Secretaría General. Mientras que la Secretaría del Área Administrativa mantiene en formato físico, las actas de reuniones que se han llevado a cabo entre áreas desde junio hasta octubre del año 2012, a fin de evidenciar la interacción formal con cuerpos colegiados. En base a esta información es necesario desagregar los componentes correspondientes a este criterio.

2.13) Responsable académico de área afín o con la experiencia suficiente: la evidencia para este criterio es el Acta N° 102, donde se encuentra la Aceptación de los encargos como Coordinadores de Titulación según consulta realizada al H. Consejo Superior el 10 de mayo del 2012.

III. Administración académica y financiamiento de la dependencia

En cuanto al área sobre Administración académica y financiamiento de la dependencia, se determinan siete criterios con su respectiva ponderación, como se señala a continuación.

Tabla 13. Administración académica y financiamiento de la dependencia

PUNTUACIÓN GLOBAL				
ÁREAS	PONDERACIÓN			
	CONAET Esenciales (E) o Recomendables (R)	AUTO	UEI	
		EVALUACIÓN		
3. ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA Y FINANCIAMIENTO DE LA DEPENDENCIA			E	R
3.1) Personal administrativo y directivo	E	80	100	0
3.2) Administración escolar	E	70	80	0
3.3) Registros actualizados de profesores	E	70	100	0

3.4) Suficiencia presupuestal	E	70	100	0
3.5) Presupuesto para el desarrollo docente	E	70	100	0
3.6) Recursos extraordinarios generados por el Programa	R	70	0	100
3.7) Política de asignación al Programa de un porcentaje de los recursos extraordinarios generados por el mismo	R	80	0	80
Total		72,85	94,28	

Fuente: (Formato de Autoestudio CONAET, 2012)

Elaboración: Unidad de Evaluación Institucional

Conforme a la UEI existe el 94,28% de evidencias, tal y como se menciona en el presente diagnóstico.

3.1) Personal administrativo y directivo: en el Estatuto Orgánico, Título VI, Art. 63 y 64, menciona todo en cuanto al personal administrativo y de servicio. Además, en el Archivo General de la Universidad, en el libro de Comunicaciones externas recibidas Ene-Dic 2009, se registra la siguiente documentación:

- Oficio para designación de la Lic. Magaly Vargas como secretaria de la Titulación de Hotelería y Turismo Modalidad abierta y a distancia, p. 0000139
- Oficio de designación de Mónica Chamba como secretaria de la Titulación de Hotelería y Turismo Modalidad presencial, p. 0000143

Por su parte, el DGRH emitió un certificado referente al personal administrativo que labora en la Titulación.

3.2) Administración escolar: para este criterio, el Valle Tecnológico de la UTPL mantiene el Proyecto Syllabus Plus y la aprobación legal del Nuevo sistema de Gestión Académica que permite al personal administrativo manejar la información de todos los estudiantes. Asimismo el Departamento de Virtualización dispone del Proyecto Entorno Virtual de Aprendizaje – EVA y su documento de aprobación, que brinda al estudiante un medio para estar pendiente de sus actividades académicas. Esta información debe ser solicitada en las entidades correspondientes. Finalmente, la Titulación de Hotelería y Turismo el acta de reunión para la aprobación del Blog de la Titulación, un medio que le permite al estudiante conocer los diversos eventos que se llevarán a cabo, así como información para los alumnos y docentes, a fin de lograr una mayor vinculación con el Programa Formativo.

3.3) Registros actualizados de profesores: la DGRH mantiene en formato físico y digital, los currículos de los docentes, en tanto que el Equipo de Acreditación recopiló los

currículos de los profesores que no se encuentran en este departamento. Por ende, es necesario solicitar ciertos currículos a los docentes. Asimismo, la Secretaría de la Titulación cuenta con el distributivo académico que presenta el número de horas de trabajo del docente por ciclo. Finalmente, se solicitó a la DGA la información correspondiente a la Evaluación del desempeño a los docentes de los tres últimos años, no obstante el departamento aún no ha entregado la respectiva documentación.

3.4) Suficiencia presupuestal: la evidencia correspondiente a este criterio, es el Estatuto Orgánico, Capítulo II Art 15, sobre las atribuciones y obligaciones del Consejo Superior. Además en el Capítulo III, Art 19 literal c, hace referencia a las atribuciones y obligaciones del Rector Canciller, Vicecanciller y las Direcciones Generales.

3.5) Presupuesto para el desarrollo docente: el Departamento Financiero mantiene en formato físico, el documento referente a la Ejecución Presupuestaria de la Titulación, y el certificado referente a los rubros que se asigna a la Titulación.

3.6) Recursos extraordinarios generados por el Programa: el documento evidencial para este criterio es el Estatuto Orgánico, Capítulo II, Centros de Investigación, Transferencia de Tecnología y Extensión. Por su parte, la Titulación de Hotelería y Turismo recibe recursos para su financiamiento a través de la ejecución de proyectos realizados por el CEITUR, denominado Sección departamental de Turismo. En este contexto, este departamento así como la Dirección de CITTE, dispone en formato físico, de la lista de proyectos ejecutados con sus respectivos montos, en correspondencia con las líneas de investigación que establece el Estatuto. En el documento referente a la Estructura Académica y de Investigación de la UTPL, en el literal 6.2.1.2 menciona sobre el desarrollo de la investigación, cuyo documento de aprobación debe ser solicitado en Secretaría General.

3.7) Política de asignación al Programa de un porcentaje de los recursos extraordinarios generados por el mismo: el Departamento Financiero emitió un certificado en donde señala que todo lo que realiza la Titulación de Hotelería y Turismo, y la Sección departamental de Turismo, se reinvierte en el presupuesto de la Titulación.

IV. Plan y Programas de estudio

Respecto al área referente al Plan y Programas de estudio, se establecen 14 criterios, con su respectiva ponderación, tal y como se señala en el siguiente cuadro.

Tabla 14. Plan y Programas de estudio

CONAET				
PUNTUACIÓN GLOBAL				
ÁREAS	PONDERACIÓN		UEI	
	CONAET Esenciales (E) o Recomendables (R)	AUTO EVALUACIÓN		
4. PLAN Y PROGRAMAS DE ESTUDIO			E	R
4.1) Políticas y estrategias institucionales sobre los planes de estudio	E	90	80	0
4.2) Fundamentación del plan de estudios	E	60	50	0
4.3) Fines o propósitos del plan de estudios	E	40	50	0
4.4) Elementos del plan de estudios	E	70	100	0
4.5) Carga total de actividades de aprendizaje	E	70	50	0
4.6) Contenidos Generales	E	90	100	0
4.7) Asignaturas/idades de aprendizaje cursadas de manera compartida con otros Programas educativos, eje vertebral o tronco común	R	90	0	100
4.8) Asignaturas/idades de aprendizaje optativas	R	90	0	100
4.9) Elementos de los programas de asignatura/idad de aprendizaje	E	90	100	0
4.10) Idioma extranjero (INGLÉS)	E	80	20	0
4.11) Tercer idioma	R	80	0	50
4.12) Seguimiento integral del Plan de Estudios	E	70	80	0
4.13) Revisión y actualización permanente de los programas de asignatura/idad de aprendizaje	E	60	100	0
4.14) Factores para mejorar el Programa	E	50	50	0
Total		73,57	73,57	

Fuente: (Formato de Autoestudio CONAET, 2012)

Elaboración: Unidad de Evaluación Institucional

Al analizar el área referente a Plan y Programas de estudio, la UEI alega que existe el 73,57% de la información. A continuación se realizará el análisis de cada uno de los criterios establecidos en esta área.

4.1) Políticas y estrategias institucionales sobre los planes de estudio: el documento evidencial para este criterio es el Estatuto Orgánico Título III, Capítulo II, Art. 14 y Art 15, literal h. Este documento reposa en la Secretaría General en formato físico y digital.

4.2) Fundamentación del plan de estudios: la Secretaría de Titulación de Hotelería y Turismo cuenta en formato físico con el Proyecto de carrera y su respectivo documento de aprobación que consta en el OF 132-DEHT-UTPL, ciertamente el EGCA debe ampliar este proyecto en función a los parámetros establecidos para la fundamentación del plan de estudios. (Ver Tabla 40)

4.3) Fines o propósitos del plan de estudios: al igual que en el criterio anterior, el EGCA debe ampliar el proyecto de carrera de acuerdo a los parámetros establecidos por el CONAET, que contribuyan al desarrollo profesional del alumno. (Ver Tabla 41)

4.4) Elementos del plan de estudios: en cuanto al modelo educativo institucional, la Secretaría General mantiene en formato físico y digital, el Reglamento de Régimen Académico, Título II del Sistema de créditos, su documento de aprobación y la Resolución No. 039.064.2007 del Sistema de Créditos UTPL-ECTS.

En cuanto a los resultados de la última evaluación del plan vigente, la Secretaria General cuenta con la Resolución N° 62.104.2009 referente a la propuesta de reestructuración de mallas curriculares.

Con respecto a la metodología del diseño curricular, en el Reglamento de Régimen Académico, Título II menciona sobre el Sistema de Créditos, y en la Resolución No. 039.064.2007 consta la aprobación legal de este sistema. En lo concerniente a la estructura (mapa curricular) y duración en términos de horas y/o créditos, en el Proyecto de carrera de la Titulación de Hotelería y Turismo, se encuentra la malla curricular con la distribución de créditos de cada una de las materias.

Considerando el siguiente apartado sobre el listado de asignaturas/unidades de aprendizaje, así como el archivo de seminarios, la Secretaría de Hotelería y Turismo dispone en formato digital, la carpeta de syllabus donde se encuentran los planes de estudios, además de la carpeta sobre seminarios, donde están los diferentes eventos o talleres que se han llevado a cabo. Ciertamente, estos documentos se encuentran en formato físico, pero deben estar organizados en función al período en el cual fueron aplicados.

Por otra parte, el EGCA, debe formular el perfil de ingreso e incluirlo en el proyecto de carrera, además, debe actualizar el perfil de egreso del alumno, en término de las competencias que va a adquirir el estudiante al final de su carrera.

El plan de estudios debe incluir los requisitos de egreso, que se encuentran en el Reglamento de Régimen Académico, Título IV, Art. 14 del trabajo de fin de carrera, y en el Reglamento para la elaboración de tesis de grado y su sustentación en la modalidad presencial, disponibles en formato físico y digital en Secretaría General. En definitiva, el EGCA debe incluir o actualizar los parámetros señalados en este criterio en el Proyecto de carrera de la Titulación de Hotelería y Turismo. (Ver Tabla 42)

4.5) Carga total de actividades de aprendizaje: el Equipo de Acreditación elaboró una tabla de cada nivel de estudio con todas las materias y créditos correspondientes, en base al documento respecto al Programa Formativo del antiguo y nuevo pensum de la Titulación y del Proyecto de Carrera, que se encuentran en formato físico en la Secretaría de la Titulación. En lo referente al mínimo de créditos que establece el Programa Formativo, en el Reglamento Codificado del Régimen Académico del Sistema Nacional de Educación Superior, Título I, Capítulo IV, Del número de créditos, menciona el mínimo de créditos que deben ser aprobados para obtener el grado académico de licenciado o título profesional universitario o politécnico. Además, se presenta la Resolución No. 039.064.2007 donde consta la aprobación legal del Sistema de Créditos UTPL-ECTS.

4.6) Contenidos Generales: el documento evidencial para este criterio es el Reglamento de Régimen Académico, Título II que se refiere al Sistema de Créditos UTPL-ECTS, y en la Resolución No. 039.064.2007 consta la aprobación legal de este sistema, información que reposa en la Secretaría General. En tanto que la DGA en el Oficio N° 178 DEHT señala la aprobación del nuevo pensum de estudios de la modalidad presencial de la Titulación de Hotelería y Turismo. Finalmente, en el proyecto de carrera de la Titulación de Hotelería y Turismo constan los contenidos del Programa educativo. Estos documentos se encuentran en formato físico y digital.

4.7) Asignaturas/unidades de aprendizaje cursadas de manera compartida con otros Programas educativos, eje vertebral o tronco común: en el proyecto de carrera de la Titulación de Hotelería y Turismo se encuentra todo lo referente a los contenidos del Programa, en donde se hace énfasis a las materias genéricas. Además se cuenta con la aprobación de las mallas curriculares del área administrativa. En base a esta información, el Equipo de Acreditación elaboró un cuadro enunciativo de las materias obligatorias compartidas con otros programas formativos, considerando los planes de estudios que mantiene la Secretaría de la Titulación de Hotelería y Turismo y la oferta académica de las diferentes titulaciones del área administrativa de la Universidad.

4.8) Asignaturas/unidades de aprendizaje optativas: en el Proyecto de carrera constan los contenidos del Programa, en este caso de las materias de libre configuración, que enmarcan actividades ofertadas por otras Titulaciones de la Universidad, que el estudiante puede elegir de acuerdo a su afinidad. Asimismo la Secretaría dispone de los planes de

estudio de estas asignaturas ofertadas por la Titulación de Hotelería y Turismo, que se encuentran en formato digital, y las diferentes titulaciones de la Universidad cuentan con los planes de estudios de las materias de libre configuración que ofertan. Por otra parte, se cuenta con la aprobación de la oferta académica dirigida a los estudiantes. Finalmente, el Equipo de Acreditación elaboró un cuadro referente a las asignaturas de libre configuración que ofertaron las Titulaciones de la Universidad en el periodo abril – agosto 2012.

4.9) Elementos de los programas de asignatura/unidad de aprendizaje: la Secretaría de la Titulación de Hotelería y Turismo, mantiene en formato físico y digital los planes de contenidos de cada una de las materias. En este punto es preciso indicar que desde el período abril – agosto 2012, se ha incluido en estos planes la titulación completa de los docentes, parámetro que no constaba anteriormente.

4.10) Idioma extranjero (Inglés): el Equipo de Acreditación realizó un estudio de campo aplicado a estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, referente a la aprobación de niveles de inglés, a fin de elaborar cuadros enunciativos respecto al análisis de resultados de la aplicación de la evaluación de inglés en las 2 generaciones de nuevo ingreso más reciente, así como de las dos generaciones de egreso. Esta información se encuentra en formato digital. Además, en el Oficio 0215 RESEC-UTPL, se encuentra el Proceso de adaptación al modelo de créditos sobre los niveles de inglés, información que mantiene el Equipo de Acreditación en formato físico y digital. Finalmente es preciso indicar que la Titulación de Hotelería y Turismo, no ha elaborado estrategias para elevar los índices de dominio de inglés en los aspirantes y estudiantes del programa. (Ver Tabla 43)

4.11) Tercer idioma: en la malla curricular de la Titulación consta la materia de Francés, que debe ser aprobada obligatoriamente por los estudiantes. Para este fin, la Secretaría de la Titulación cuenta con el convenio realizado con la Alianza Francesa de Loja, en octubre del 2012, cuyo objetivo es difundir el idioma y la cultura francesa entre los estudiantes, organizando cursos de francés en modalidad presencial.

4.12) Seguimiento integral del Plan de Estudios: el departamento de Archivo General, mantiene en el libro de Comunicaciones enviadas Ene-Dic 2010. Tomo I, la siguiente información:

- Solicitud para realizar cambios en la malla curricular, p. 00174 y el Programa Formativo, p. 00175
- Aprobación legal de los cambios al Plan formativo, p. 00176

No obstante el Equipo de Gestión de Calidad Académica debe establecer un mecanismo adecuado para realizar la revisión y seguimiento total al Plan de Estudios, en torno a los parámetros establecidos por el CONAET. (Ver Tabla 44)

4.13) Revisión y actualización permanente de los programas de asignatura/unidad de aprendizaje: la Secretaría de la Titulación cuenta en formato físico, con el informe de la revisión de planes académicos del periodo abril – agosto 2012. (Ver Tabla 45)

4.14) Factores para mejorar el Programa: la Secretaría General cuenta en formato físico y digital, con todos los convenios de la UTPL realizados con otras universidades, que buscan promover la movilidad de profesores y de estudiantes, para intercambios y pasantías. En tanto que la Secretaría de la Titulación de Hotelería y Turismo mantiene en formato físico, los oficios y certificados correspondientes a cursos y seminarios impartidos a estudiantes y docentes. Mientras que en el Archivo General UTPL, en el libro de Comunicaciones enviadas y recibidas se encuentran las solicitudes para la realización de éstos cursos con su respectiva aprobación. Asimismo, en este libro constan los informes de las Jornadas de Reflexión Académicas que se han llevado a cabo para mejorar el Programa. En base a esta información, es necesario tomar en cuenta los parámetros establecidos en este criterio. (Ver Tabla 46)

V. Alumnado

En lo referente al área sobre el Alumnado, es importante considerar la ponderación para cada uno de sus 8 criterios, mismas que se indican en el siguiente cuadro.

Tabla 15. Alumnado

PUNTUACIÓN GLOBAL				
ÁREAS	PONDERACIÓN		UEI	
	CONAET Esenciales (E) o Recomendables (R)	AUTO		
			EVALUACIÓN	E
5. ALUMNADO			E	R
5.1) Políticas de selección	E	70	80	0
5.2) Mecanismos de evaluación del perfil de ingreso	R	70	0	50
5.3) Cursos propedéuticos o de homologación de conocimientos	R	70	0	100
5.4) Divulgación de los elementos del plan de estudios	E	70	100	0

5.5) Reconocimiento al rendimiento académico	R	70	0	100
5.6) Tamaño de los grupos	R	100	0	100
5.7) Sistema de becas para alumnos	R	70	0	100
5.8) Representación o agrupación formal de alumnos	R	70	0	50
Total		73,75	85	

Fuente: (Formato de Autoestudio CONAET, 2012)

Elaboración: Unidad de Evaluación Institucional

Según la UEI existe el 85% de información, como se muestra en el siguiente análisis.

5.1) Políticas de selección: el Reglamento de Régimen Académico, en el Título III hace referencia a la Matrícula, por su parte la DGA cuenta en formato físico con los Instructivos de admisión y el Informe de campaña presencial 2012, donde se encuentra las estrategias de difusión para las carreras. No obstante, en base a esta información se debe desagregar los componentes correspondientes para este criterio, además la Titulación debe contar con sus propias políticas de selección. (Ver Tabla 47)

5.2) Mecanismos de evaluación del perfil de ingreso: la Dirección de estudiantes mantiene el documento sobre Orientación Vocacional, que incluye el Test de orientación vocacional y la entrevista que se hace a los estudiantes antes de ingresar a la Universidad. Esta información se encuentra en formato físico ha sido solicitada, no obstante el departamento correspondiente no ha entregado la documentación.

5.3) Cursos propedéuticos o de homologación de conocimientos: la DGA cuenta en formato físico y digital, con el documento que hace referencia al Curso de Verano, y que consta en el OF 035-DGA-EHT 2011, considerando que este departamento en coordinación con la Titulación, ejecuta el curso de nivelación, para todos los estudiantes que ingresan a estudiar en la UTPL por primera vez. Esta información ha sido solicitada, no obstante el departamento correspondiente no ha entregado la documentación.

5.4) Divulgación de los elementos del plan de estudios: la Secretaría de la Titulación dispone en formato físico, de trípticos referentes a la oferta académica que es entregada a los estudiantes, no obstante es necesario contar con un manual del estudiante. (Ver Tabla 48)

5.5) Reconocimiento al rendimiento académico: la DGA dispone del documento referente al Sistema de becas sobre Méritos Académicos, información que se encuentra en

formato físico y digital. Esta información ha sido solicitada, no obstante el departamento correspondiente no ha entregado la documentación.

5.6) Tamaño de los grupos: la Secretaría de la Titulación de Hotelería y Turismo mediante el Sistema Syllabus Plus cuenta en formato digital, con el listado de estudiantes matriculados por cada asignatura. Mientras que la DGA dispone en formato digital, del distributivo de las salas de clase, mismo que está acorde al tamaño de los grupos de estudiantes por clase.

5.7) Sistema de becas para alumnos: la DGA cuenta en formato físico y digital, con la Normativa sobre asignación de becas. En tanto que la Dirección de estudiantes mantiene en formato digital, el listado de alumnos de becarios de la Titulación. Esta información ha sido solicitada, no obstante el departamento correspondiente no ha entregado la documentación.

5.8) Representación o agrupación formal de alumnos: en este criterio se debe considerar lo que establece el Estatuto Orgánico de la UTPL, Capítulo II, del Consejo Superior Art. 13, en cuanto a la composición, atribuciones y obligaciones del Consejo Superior; y Capítulo IV, De los estudiantes, Art. 47, que señala la existencia de la Federación de Estudiantes de la UTPL, siendo un órgano esencial de la Institución, y cuyo Reglamento aprobado se encuentra en Secretaria General.

VI. Personal Académico

En cuanto al área sobre el Personal Académico, existen 23 criterios, que han sido evaluados por la UEI, tal y como se indican a continuación.

Tabla 16. Personal Académico

PUNTUACIÓN GLOBAL				
ÁREAS	PONDERACIÓN		UEI	
	CONAET Esenciales (E) o Recomendables (R)	AUTO EVALUACIÓN		
	6. PERSONAL ACADÉMICO			E
6.1) Planeación del desarrollo de los docentes	E	0	0	0
6.2) Estudios, experiencia y formación docente	E	50	50	0
6.3) Mecanismos de selección y asignación	R	90	0	80

6.4) Capacitación y actualización docente	E	90	80	0
6.5) Orientación para profesores de nuevo ingreso	E	70	100	0
6.6) Proporción de profesores de carrera	R	90	0	50
6.7) Proporción de profesores de carrera en relación con el total de alumnos matriculados	R	90	0	50
6.8) Comparación con otros Programas educativos sobre la proporción de profesores de carrera en relación con el total de alumnos matriculados	R	90	0	50
6.9) Proporción de profesores de carrera con postgrado	R	60	0	50
6.10) Estudios de Postgrado y su equivalencia	R	60	0	80
6.11) Proporción de profesionales de carrera con misma especialidad que el programa	E	60	50	0
6.12) Equilibrio en antigüedad y edad en la planta docente	R	60	0	50
6.13) Producción de material didáctico o de recursos para el aprendizaje	R	60	0	50
6.14) Créditos u horas impartidos por profesores de carrera	R	70	0	50
6.15) Asignaturas/unidades de aprendizaje a cargo de profesores de carrera en los dos primeros ciclos del plan de estudios	R	70	0	50
6.16) Distribución de carga de trabajo del personal de carrera	R	50	0	50
6.17) Horas frente a grupo de profesores por hora o de asignatura/unidad de aprendizaje	E	70	50	0

6.18) Colaboración externa	R	0	0	0
6.19) Políticas de evaluación del desempeño	E	70	80	0
6.20) Mecanismos de evaluación del desempeño	E	80	80	0
6.21) Sistema de estímulos	R	70	0	20
6.22) Asignación de los estímulos por órganos colegiados	R	80	0	100
6.23) Estímulos externos	R	0	0	0
	Total	62,17	53,04	

Fuente: (Formato de Autoestudio CONAET, 2012)

Elaboración: Unidad de Evaluación Institucional

Conforme a la autoevaluación realizada por la UEI, existe el 53,04% de evidencias, según el análisis que se presenta a continuación.

6.1) Planeación del desarrollo de los docentes: la Titulación de Hotelería y Turismo al momento no cuenta con un Plan de desarrollo de los docentes formalizado por el departamento pertinente. (Ver Tabla 49)

6.2) Estudios, experiencia y formación docente: es importante considerar que la DGRH, mantiene en formato digital la información de la planta docente de la UTPL y los currículos cada uno de ellos. No obstante es necesario recopilar algunos currículos de docentes que no se encuentran actualizados. La Secretaría de la Titulación dispone en formato digital, del distributivo académico de la modalidad presencial abril-agosto 2012 a fin de constatar los docentes que forman parte del Programa Educativo.

6.3) Mecanismos de selección y asignación: en el Reglamento Codificado de Régimen Académico del Sistema Nacional de Educación Superior, Título VII, Capítulo I, Del Personal Docente, Art. 89, se refiere al mecanismo de selección de los docentes. Además, la DGRH posee el documento referente al Sistema de Gestión y la Administración del Talento Humano y su documento de aprobación, en cuyo Título I menciona todo en cuanto al Proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal de la UTPL, información que se encuentra en formato físico y digital.

6.4) Capacitación y actualización docente: el Reglamento Codificado de Régimen Académico del Sistema Nacional de Educación Superior, en el Título VII, Capítulo I, hace referencia que las instituciones de educación superior deben planificar y ejecutar programas de actualización para docentes. Además, para poder acceder al apoyo institucional de capacitación deben cumplir algunos requisitos que establece la Dirección General de

CITTE, en el Manual de Instructivo y Procesos de la UTPL, apartado 4 de los doctorados y apartado 5 de la participación en eventos científicos y capacitación. Esta información se encuentra en formato físico y digital.

Además la Titulación de Hotelería y Turismo mantiene en formato físico, el registro de asistencia de ciertos docentes a seminarios de capacitación. Finalmente, el departamento de Archivo General en el libro de Comunicaciones enviadas y recibidas, posee las solicitudes para la realización de éstos cursos con su respectiva aprobación, así como invitaciones a los profesores para participar en diversas capacitaciones.

6.5) Orientación para profesores de nuevo ingreso: la DGRH expresa claramente en el Sistema de Gestión de la Administración del Talento Humano, el proceso para ubicar al personal dentro de los diferentes departamentos y Direcciones Generales. Asimismo, la Dirección General de Talento Humano y Desarrollo Organizacional de la UTPL, se encuentra implementando el proceso de inducción para el personal docente y administrativo nuevo de la Universidad.

Para los siguientes criterios el Formato de Autoestudio CONAET 2012, sugiere la elaboración de tablas enunciativas y cuadros comparativos, a fin de demostrar la información de los docentes en forma sintetizada, información que fue realizada en base a los distributivos académicos desde el periodo marzo-agosto 2006 hasta marzo-agosto 2012, de la modalidad presencial que mantiene la Secretaría de la Titulación, como se muestra a continuación.

6.6) Proporción de profesores de carrera: el Equipo de Acreditación elaboró el cuadro diferenciado concerniente a la proporción de los profesores de la Titulación, a partir de la información obtenida de la DGRH referente a la Planta de docentes, información se encuentra en formato digital.

6.7) Proporción de profesores de carrera en relación con el total de alumnos matriculados: el Equipo de Acreditación elaboró el cuadro referente a la proporción de profesores en relación a estudiantes inscritos y la relación de profesores de tiempo completo con los profesores invitados, en base a el listado de estudiantes matriculados del Programa Educativo que mantiene la Secretaría de la Titulación, en formato digital.

6.8) Comparación con otros Programas educativos sobre la proporción de profesores de carrera en relación con el total de alumnos matriculados: la DGRH posee la nómina de docentes de las Titulaciones del Área Administrativa, y la Titulación cuenta con la lista de matriculados del periodo abril – agosto 2012. Así, el Equipo de Acreditación, elaboró la tabla comparativa respecto a la relación entre profesores y estudiantes inscritos en cada programa educativo. Esta información se encuentra en formato digital.

6.9) Proporción de profesores de carrera con postgrado: la DGRH posee en formato físico los currículos vitae de los docentes de Hotelería y Turismo, no obstante algunos de éstos no son actualizados y no se encuentran en este departamento. Sin embargo el Equipo de Acreditación, elaboró la tabla de situación de la proporción de profesores de tiempo completo (con postgrado) por tipo y nivel de programa. Esta información se encuentra en formato digital.

6.10) Estudios de Postgrado y su equivalencia: el Equipo de Acreditación, a pesar de no contar con todos los currículos de los docentes, elaboró la tabla de la situación del docente, respecto a la información de los profesores, postgrado, institución y su equivalencia, en base a los currículos de los docentes. Esta información se encuentra en formato digital.

6.11) Proporción de profesionales de carrera con misma especialidad que el programa: el Equipo de Acreditación, a pesar de no contar con todos los currículos de los docentes actualizados, elaboró la tabla referente a la situación de la planta docente a tiempo completo, información que se encuentra en formato digital y para la obtención del número de estudiantes matriculados por ciclo, se requirió del departamento de Archivo General de la Universidad la siguiente información:

- Actas de matriculados de la Titulación de Hotelería y Turismo, periodo marzo-agosto 2009
- Actas de matriculados de la Titulación de Hotelería y Turismo, periodo septiembre 2009 - febrero 2010
- Actas de matriculados de la Titulación de Hotelería y Turismo, periodo marzo-agosto 2010
- Actas de matriculados de la Titulación de Hotelería y Turismo, periodo septiembre 2010 - febrero 2011
- Actas de matriculados de la Titulación de Hotelería y Turismo, periodo marzo-agosto 2011
- Actas de matriculados de la Titulación de Hotelería y Turismo, periodo septiembre 2011 - febrero 2012

6.12) Equilibrio en antigüedad y edad en la planta docente: la DGRH posee la información de la planta docente de la Titulación de Hotelería y Turismo, a partir de lo cual el Equipo de Acreditación, a pesar de no contar con todos los currículos de los docentes, elaboró la tabla comparativa, referente al equilibrio en antigüedad y edad en la planta docente, información que se encuentra en formato digital.

6.13) Producción de material didáctico o de recursos para el aprendizaje: el docente es el encargado de elaborar el Plan de contenidos de la materia que le ha sido asignada. Así, la Secretaría de la Titulación mantiene los planes docentes de todas las asignaturas del Programa Educativo, en formato físico y digital. Con base a esta información el Equipo de

Acreditación elaboró la tabla de situación de la planta docente total, en torno a casos prácticos, ejercicios, dinámicas, publicaciones, libros y otros; y además realizó un cuadro referente a los recursos utilizados por los docentes a través del Entorno Virtual de Aprendizaje, durante el período abril – agosto 2012.

6.14) Créditos u horas impartidos por profesores de carrera: el Equipo de Acreditación, elaboró la tabla correspondiente a la situación actual de los profesores de carrera, en función al distributivo académico de la modalidad presencial abril-agosto 2012, que se encuentra en la Secretaría de la Titulación, a fin de determinar el número total de horas que imparte sus clases. Esta información se encuentra en formato digital.

6.15) Asignaturas/unidades de aprendizaje a cargo de profesores de carrera en los dos primeros ciclos del plan de estudios: el Equipo de Acreditación elaboró la tabla de la situación actual de profesores de carrera, referente al ciclo y a la asignatura que está a su cargo, en base al distributivo académico de la modalidad presencial abril-agosto 2012, información que se encuentra en formato digital.

6.16) Distribución de carga de trabajo del personal de carrera: en la UTPL la distribución de trabajo de los docentes esta en correspondencia con el tiempo legal de dedicación (40 horas semanales); del cual se destina un tercio de tiempo para la docencia y dos tercios para la investigación en el CITTE. En ese sentido el Equipo de Acreditación, elaboró la tabla de la situación de los profesores de carrera al respecto, indicando el total de horas a la semana que dedica a la actividad enunciada, en base a los distributivos académicos que mantiene la Secretaría de la Titulación de Hotelería y Turismo en formato digital.

En cuanto a la aplicación innovadora del conocimiento, es de anotar que no existen publicaciones indexadas, libros, obras artísticas o memorias arbitradas. (Ver Tabla 50)

En lo referente a las tutorías, la Secretaría de la Titulación mantiene en formato físico y digital el informe de tesis dirigidas por los docentes, y en la carpeta de cada estudiante se encuentra la información correspondiente a su proyecto de tesis. Finalmente, conforme a la gestión académica, tales como la dirección de seminarios periódicos, organización de eventos académicos, entre otros, el Equipo de Acreditación dispone en formato digital, con la categorización de los currículos vitae así como el listado de profesores que han dirigido seminarios.

6.17) Horas frente a grupo de profesores por hora o de asignatura/unidad de aprendizaje: la Secretaría de la Titulación posee el distributivo académico, de la modalidad presencial abril-agosto 2012, en base a esta información el Equipo de Acreditación, elaboró la tabla de la situación de la planta docente de asignatura al respecto.

6.18) Colaboración externa: la Universidad y la Titulación no cuentan con programas de apoyo para que los profesores de carrera colaboren representando regularmente a la institución en organizaciones externas, académicas y profesionales, mediante políticas expresas. (Ver Tabla 51)

6.19) Políticas de evaluación del desempeño: el documento evidencial para este criterio es la Ley de Educación Superior Art. 151, de la Evaluación periódica integral y Art. 155 de la Evaluación del desempeño académico. Esta información se encuentra en la Secretaría General en formato físico y digital. Mientras que la DGA mantiene los documentos referentes a las políticas para la evaluación al desempeño así como los resultados de la evaluación al docente. Asimismo, la Dirección de CITTE posee la información respecto a la Evaluación al desempeño. Esta información ha sido solicitada, no obstante el departamento correspondiente no ha entregado la documentación.

6.20) Mecanismos de evaluación del desempeño: la DGRH mantiene el documento sobre autoevaluación, conjuntamente con los formatos y resultados de evaluación al docente elaborado por el CITTE. Por su parte la DGA posee los formatos y resultados de evaluación al docente por la Titulación y por los estudiantes, y el informe de los resultados finales de la autoevaluación. Esta información se encuentra en formato físico y digital, no obstante es necesario desagregar los componentes correspondientes para este criterio.

6.21) Sistema de estímulos: la evidencia para el presente criterio es el Sistema de Gestión de la Administración del Talento Humano, sección Planes de Incentivos y Beneficios, información que se encuentra en formato físico y digital en la DGRH.

6.22) Asignación de los estímulos por órganos colegiados: la DGRH mantiene el Sistema de Gestión de la Administración del Talento Humano, en donde señala que el Bono Gubernativo se lo otorga, por la asistencia real y el cumplimiento de funciones del personal docente y administrativo de la Universidad. Además la Secretaría General, mantiene el Acta N° 569, de la aprobación legal del Reglamento para el otorgamiento de la Bonificación por cumplimiento, otorgada por el H. Consejo Gubernativo de la UTPL.

6.23) Estímulos externos: la Universidad no cuenta con un Programa que se encuentre en correspondencia con este criterio. (Ver Tabla 52).

VII. Proceso de enseñanza-aprendizaje

El área referente al Proceso de enseñanza-aprendizaje, establece doce criterios con su correspondiente ponderación, que se indican a continuación.

Tabla 17. Proceso de enseñanza-aprendizaje

CONAET				
PUNTUACIÓN GLOBAL				
ÁREAS	PONDERACIÓN		UEI	
	CONAET Esenciales (E) o Recomendables (R)	AUTO EVALUACIÓN		
7. PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE			E	R
7.1) Estrategias de aprendizaje	E	70	50	0
7.2) Métodos y técnicas de investigación	E	80	80	0
7.3) Evaluación de aprendizaje	E	70	0	0
7.4) Mecanismos de verificación del desempeño académico uniforme	R	20	0	0
7.5) Verificación del cumplimiento de los programas de asignatura/unidad de aprendizaje	E	70	100	0
7.6) Evaluación de la trayectoria escolar	E	70	20	0
7.7) Programa de Tutorías	E	0	0	0
7.8) Programa y Registro de Tutorías personalizadas	R	50	0	100
7.9) Programa de apoyo académico	R	50	0	50
7.10) Formación de emprendedores	R	80	0	50
7.11) Actividades complementarias para el aprendizaje permanente	E	60	60	0
7.12) Actividades deportivas y culturales	R	70	0	70
Total		57,5	48,33	

Fuente: (Formato de Autoestudio CONAET, 2012)

Elaboración: Unidad de Evaluación Institucional

Conforme a la autoevaluación que establece la UEI existe el 48,33% de información. Así, en el siguiente apartado se analizará cada uno de estos criterios.

7.1) Estrategias de aprendizaje: la evidencia para este criterio es la Resolución No. 039.064.2007 del Sistema de créditos UTPL-ECTS, el Reglamento de Régimen Académico, y su documento de aprobación, en cuyo Título II, hace referencia al Sistema de créditos, indicando que la carga de trabajo incluirá el tiempo invertido en asistencia a clases, tutorías, seminarios, estudio personal, realización de exámenes, y actividades de gestión productiva. Esta información reposa en la Secretaría General en formato físico y digital.

En tanto que el Equipo de Acreditación dispone en formato físico, con los manuales para el uso del EVA para estudiantes y profesores, y su documento de aprobación. Además, la Secretaría de la Titulación de Hotelería y Turismo mantiene los planes de contenidos de todas las asignaturas en formato físico y digital. En base a esta información, el Equipo de Acreditación elaboró el cuadro sintético respecto a los programas de asignatura y las estrategias que utilizan cada una de ellas, información que se encuentra en formato digital.

7.2) Métodos y técnicas de investigación: la Secretaría General mantiene la Resolución No. 039.064.2007 del Sistema de créditos UTPL-ECTS, y el Reglamento de Régimen Académico con su documento de aprobación, en cuyo Título II hace referencia al Sistema de créditos. Además, la Secretaría de la Titulación de Hotelería y Turismo posee la malla curricular, que describe los contenidos del programa, considerando que dentro de las labores académicas del estudiante, se incluyen los trabajos de investigación. Esta información se encuentra en formato físico y digital.

Asimismo la Secretaría de la Titulación cuenta con los planes de contenidos de las siguientes materias: Estadística I y II, Proyectos I y II, Planificación Turística y Marketing I y II, tomando en cuenta que en estas asignaturas se aplican métodos y técnicas de investigación, en el que el estudiante se involucra en proyectos reales que existen en el entorno.

En torno a esta información, el Equipo de Acreditación elaboró un cuadro resumen, en el que se incluyen los instrumentos metodológicos a utilizar y el trabajo de investigación que el estudiante va a realizar en el transcurso del ciclo académico. Finalmente, la Sección departamental de Turismo emitió el Certificado de metodologías aplicadas a los proyectos que han sido ejecutados.

7.3) Evaluación de aprendizaje: el documento evidencial es el Reglamento de Régimen Académico, Título IV, de la Evaluación, aprobación de materias trabajo de fin de carrera, esta información junto con el documento de aprobación reposa en la Secretaría General, en formato físico y digital. Por su parte el Equipo de Acreditación mantiene en formato físico, los Manuales para el uso del EVA para estudiantes y profesores y el oficio de aprobación de este recurso tecnológico.

Además, la Secretaría de la Titulación de Hotelería y Turismo cuenta con el documento legalizado y aprobado de la nueva malla curricular por la DGA que consta en el Oficio N° 178 DEHT, así como los planes de contenidos de las materias, en base a lo cual el Equipo de Acreditación elaboró el cuadro sintético referente a la evaluación y el porcentaje de cada uno de los mecanismos utilizados para las asignaturas.

7.4) Mecanismos de verificación del desempeño académico uniforme: la Titulación no ha establecido un mecanismo formalizado para calificar y evaluar el rendimiento académico del estudiante, al inicio del ciclo universitario. Sin embargo, es importante mencionar que desde el período académico abril – agosto 2012 se solicitó a los profesores de algunas materias que apliquen una prueba de diagnóstico a sus estudiantes. (Ver Tabla 53)

7.5) Verificación del cumplimiento de los programas de asignatura/unidad de aprendizaje: el documento evidencial para este criterio son las actas de reuniones realizadas por el personal docente de la carrera, información que se encuentra en formato físico en la Secretaría de THT.

7.6) Evaluación de la trayectoria escolar: la evidencia para este criterio es la Resolución No. 039.064.2007 del Sistema de créditos UTPL-ECTS, el Reglamento de Régimen Académico, Título IV de la Evaluación, Aprobación de Materias junto con su documento de aprobación. Esta información reposa en la Secretaría General en formato físico y digital. Además de lo expuesto, la Secretaría de la Titulación mantiene en el Sistema Syllabus Plus el promedio de calificaciones de los estudiantes. En ese cometido, el Equipo de Acreditación elaboró una tabla resumen sobre el tiempo de duración de la carrera conforme a las doce generaciones de estudiantes inscritos desde el año 1996 hasta el año 2007. Asimismo realizó un cuadro sintético de todas las asignaturas, con el índice de aprobación y reprobación de cada una de ellas, desde que inició el Programa Educativo. Esta información se encuentra en formato digital.

Es pertinente señalar que no existen mecanismos formales de difusión de los resultados, entre los estudiantes y personal académico. Por ende, el Equipo de Gestión de Calidad Académica es el encargado de crear estrategias correctivas de recuperación del aprendizaje, que ayuden a incrementar los índices de aprobación de las asignaturas. (Ver Tabla 55)

7.7) Programa de Tutorías: la Titulación de Hotelería y Turismo no cuenta con un Programa de tutorías y Manual del tutor, debido a que los profesores informan a los estudiantes a través de los planes de contenidos y durante las clases, el horario de tutorías asignadas para brindar atención a sus necesidades educativas. (Ver Tabla 56)

7.8) Programa y Registro de Tutorías personalizadas: es importante señalar que cada materia tiene su aula virtual permitiendo a los docentes dar asesorías y tutorías extras, envíe

de tareas, compartir información, etc. En ese sentido el departamento de Virtualización mantiene en formato digital el informe de tutorías personalizadas del EVA, que ha brindado el docente de la materia en el último semestre. No obstante, es necesario verificar los parámetros establecidos por el CONAET. (Ver Tabla 56)

7.9) Programa de apoyo académico: la Titulación de Hotelería y Turismo no cuenta con un Programa de Apoyo Académico formalizado, pues únicamente dispone de la oferta académica que es entregada al estudiante. Además, el Equipo de Gestión de Calidad Académica es el encargado de elaborar un proceso formal para la primera inserción laboral en el campo profesional, en base al registro de estudiantes y de graduados. (Ver Tabla 57)

7.10) Formación de emprendedores: la Secretaría de la Titulación de Hotelería y Turismo, mantiene en su archivo en las carpetas de seminarios, algunos certificados de cursos referentes a temas de emprendimiento que se han llevado a cabo. Esta información se encuentra en formato físico.

Por su parte, el Equipo de Acreditación elaboró la lista de proyectos de emprendimientos, por medio de entrevistas a estudiantes y en base al seguimiento a graduados. Esta información se encuentra en formato digital. Además, la Biblioteca posee en formato digital, el listado de tesis de la Titulación de Hotelería y Turismo, a partir de lo cual el Equipo de Acreditación verificó aquellas que están vinculadas a emprendimientos. Además la Secretaría del Área Administrativa mantiene el Plan de contenidos de la materia de Liderazgo y creatividad, la cual permite al estudiante desarrollar las capacidades y habilidades de liderazgo.

7.11) Actividades complementarias para el aprendizaje permanente: la Titulación de Hotelería y Turismo ha llevado a cabo cursos, seminarios, simposios, etc., para el aprendizaje permanente, no obstante es importante elaborar un proyecto relacionado a este tipo de actividades. Mientras que el Equipo de acreditación mantiene el listado de actividades complementarias en torno al ciclo, fecha, lugar y coordinador. De esta manera, el Equipo de Gestión de Calidad Académica debe implementar estos aspectos en el Plan de Gestión Académica de la Titulación. (Ver Tabla 58)

7.12) Actividades deportivas y culturales: la Dirección de Estudiantes, en su Departamento de Recreación y Deportes mantiene en formato digital, la siguiente información:

- Planificación y Reglamentos de disciplina y asistencia de participantes
- Instructivo para becarios de deportes y listado de participantes.
- Listado de estudiantes del Programa Educativo que participan como integrantes de equipos deportivos.

Esta información ha sido solicitada, no obstante el departamento correspondiente aún no ha entregado la documentación.

Mientras que en el Área de Gestión cultural, ha entregado la siguiente documentación:

- Reforma I al Proyecto de Normativas Internas Generales de las materias de Libre Configuración Artística y materias de Libre Configuración de Grupos De Arte.
- Lista de integrantes de grupos de arte desde el periodo octubre 2003 - febrero 2004, hasta octubre 2012 – febrero 2013.
- Afiches utilizados para la difusión de actividades culturales.

Por su parte el Equipo de Gestión de Calidad Académica, debe elaborar estrategias para la promoción de lecturas deportivas y culturales en los estudiantes. (Ver Tabla 59)

VIII. Vinculación y Formación Práctica

El área correspondiente a la Vinculación y Formación Práctica, expone 8 subáreas para ser analizadas según la ponderación asignada, tal y como se muestra en el siguiente cuadro.

Tabla 18. Vinculación y Formación Práctica

CONAET				
PUNTUACIÓN GLOBAL				
ÁREAS	PONDERACIÓN		UEI	
	CONAET Esenciales (E) o Recomendables (R)	AUTO EVALUACIÓN		
8. VINCULACIÓN Y FORMACIÓN PRÁCTICA			E	R
8.1) Formación práctica	E			
a. PRÁCTICAS DE FAMILIARIZACIÓN		65	50	0
b. PRÁCTICAS DE OBSERVACIÓN		65	50	0
c. PRÁCTICAS DE SIMULACIÓN		65	50	0
d. PRÁCTICAS DE ESPECIALIZACIÓN		65	50	0
8.2) Gestión integral de la institución en la Formación Práctica de Especialización	R	75	0	100

8.3) Participación de los docentes en la gestión integral de la Formación Práctica de Especialización	R	75	0	100
8.4) Elaboración de Reportes de Investigación aplicada en la práctica de especialización de los estudiantes	R	50	0	50
8.5) Formalización de la vinculación	E	50	30	0
8.6) Mecanismos formales para el desarrollo de la formación práctica	E	80	100	0
8.7) Proyectos de Servicio social	E	0	0	0
8.8) Agrupación formal de egresados	E	0	0	0
Total		53,63	72,5	

Fuente: (Formato de Autoestudio CONAET, 2012)

Elaboración: Unidad de Evaluación Institucional

Según la autoevaluación de la UEI existe el 72,5% de evidencias disponibles para esta área de estudio, en el siguiente apartado se analizará cada uno de estos criterios.

8.1) Formación práctica: en este criterio existen cuatro subcriterios referentes a la realización de prácticas obligatorias de manera formalizada, permanente, sistemática y medible, a fin de complementar la formación integral del estudiante en el área de turismo, en sus cuatro modalidades: Familiarización (PF), Observación (PO), Simulación (PS) y Especialización (PE). Para ello, el Equipo de Acreditación elaboró cuadros sintéticos para cada uno de estos subcriterios, conforme a lo estipulado en el Formato de Autoestudio CONAET 2012, y en base a la información que se indica a continuación.

a. Prácticas de familiarización: son aquellas que se realizan en función de necesidades puntuales de una o varias asignaturas programadas en los diferentes ciclos académicos. De esta manera, la Secretaría de la Titulación de Hotelería y Turismo dispone en formato físico, de la siguiente documentación.

- Reglamento para salidas de campo y giras y documento de aprobación legal que consta en el OF 054-DEHT.UTPL, donde se encuentra el Formato del estudiante para presentar una gira o salida de campo.
- Informes de los estudiantes sobre las giras académicas.

Por su parte, el departamento de Archivo General, en el libro de Comunicaciones enviadas y recibidas, que se encuentra en formato físico, mantiene las solicitudes para la realización de éstas giras académicas y salidas de campo con su respectiva aprobación, así como las carpetas pre salida de estudiantes y los informes de los docentes.

b. Prácticas de observación: son visitas individuales o en equipo para realizar investigación básica con el objeto de identificar la aplicación de la teoría en el funcionamiento de la planta turística, en diversas asignaturas del plan de estudios. La Titulación de Hotelería y Turismo dispone del Reglamento de Giras y salidas de campo y su documento de aprobación, así como los planes de contenidos de las materias donde realizan salidas de observación, mismos que se encuentran en formato físico y digital.

c. Prácticas de simulación: son aquellas que el estudiante realiza a fin de llevar a la práctica todo el conocimiento adquirido en clases, tales como salidas de campo, city tours, prácticas de nutrición, higiene y dietética, entre otros. Para ello, la Titulación de Hotelería y Turismo cuenta en formato físico, con el Reglamento de prácticas pre profesionales, no obstante su documento de aprobación debe solicitarse en la DGA.

d. Prácticas de especialización: corresponden a las prácticas de gestión productiva, en donde los estudiantes se involucran en situaciones reales del sector turístico y hotelero, siendo evaluados por los tutores asignados en cada punto de servicio. En ese cometido, la Secretaría de la Titulación conserva en formato físico, el Reglamento de prácticas pre profesionales de Hotelería y Turismo, y su documento de aprobación debe solicitarse en la DGA. Además, la Titulación cuenta con las solicitudes de estudiantes para realizar sus prácticas en empresas fuera de la ciudad, así como el informe de gestión productiva desde octubre 2011 hasta febrero 2012.

8.2) Gestión integral de la institución en la Formación Práctica de Especialización: la Secretaría General mantiene en formato físico y digital, la Resolución No. 039.064.2007 del Sistema de Créditos UTPL-ECTS, luego se encuentra el Reglamento del Régimen Académico UTPL; Título XI; de los Centros de Investigación, Transferencia de Tecnología y Extensión (CITTES) y su documento de aprobación. Mientras que la Secretaría de la Titulación de Hotelería y Turismo dispone del formato para la evaluación de las prácticas de gestión productiva, los informes de tutores de gestión productiva, los resultados de evaluación de estudiantes de gestión productiva y registro de asistencia del período marzo-agosto 2012, formato de solicitud de práctica, no obstante es necesario solicitar la distribución de estudiantes para la realización de prácticas y su documento de aprobación.

Finalmente, la Dirección de estudiantes, Área de Bienestar estudiantil, posee el documento referente al Servicio de Seguro Médico, en el que se indica que los estudiantes se benefician de los servicios complementarios que ofrece la UTPL.

8.3) Participación de los docentes en la gestión integral de la Formación Práctica de Especialización: la Secretaría General mantiene en formato físico y digital, el Reglamento de Régimen Académico UTPL, Título IV, Evaluación, Aprobación de Materias, y Título XI, de los Centros de Investigación, Transferencia de Tecnología y Extensión (CITTE). Por su parte la Titulación de Hotelería y Turismo cuenta en formato digital, con los planes de contenidos de gestión productiva, así como el listado de tutores académicos y tutores de áreas, los informes históricos de G.P. de todos los periodos académicos, formatos para la postulación en las distintas áreas de G.P., no obstante es necesario contar con el documento de aprobación legal de estos documentos así como del Reglamento de prácticas pre profesionales.

8.4) Elaboración de Reportes de Investigación aplicada en la práctica de especialización de los estudiantes: el documento evidencial es el Reglamento de Régimen Académico, Título IV, Art. 14 del trabajo de fin de carrera, y el Reglamento para la elaboración de tesis de grado y su sustentación en la modalidad presencial. Esta información se encuentra en la Secretaría General en formato físico y digital.

Además, la Secretaría de la Titulación posee el Reglamento de prácticas G.P. 4.1, correspondiente al proyecto de fin de carrera. Aunado a esto, la Sección departamental de Turismo, cuenta con las revistas o publicaciones realizadas por los docentes con la colaboración de los estudiantes, la lista de proyectos con participación de estudiantes y el certificado de metodologías aplicadas a los proyectos ejecutados. Esta información se encuentra en formato digital. Mientras que, la Secretaría General mantiene en formato físico, la carpeta de convenios firmados con instituciones externas a la UTPL para la realización de proyectos en los que hayan participado los estudiantes. Finalmente, es necesario contar con la aprobación legal de esta información.

8.5) Formalización de la vinculación: la Secretaría de la Titulación mantiene la siguiente documentación:

Formato digital

- Lista de convenios realizados por la UTPL con otras universidades, instituciones u organismos.
- Convenios con empresas para la realización de prácticas pre profesionales para los estudiantes.
- Listado de tesis aplicadas al sector turístico.

Formato físico

- Solicitud de estudiantes para realizar gestión productiva en diferentes lugares del período julio-agosto 2011
- Certificado de estudiantes que han realizado gestión productiva en bares y museos.

Mientras que la Dirección General de CITTE cuenta con los listados de proyectos a través de convenios a desarrollarse como tesis.

El departamento de Archivo General de la Universidad mantiene la siguiente información:

Comunicaciones enviadas y recibidas Ene-Dic 2011, Tomo I

- Contrato con la Alianza Francesa de Loja, p. 000005
- Convenio con GHL-UTPL, p. 000213

Comunicaciones enviadas y recibidas Ene-Dic 2011, Tomo III.

- Solicitud de estudiante para realizar prácticas en Hotel Oro Verde, p. 001025 y aprobación en p. 001055
- Solicitud de estudiante para realizar prácticas en Tame, p. 001057
- Solicitud de estudiante para realizar prácticas en MINTUR Zamora, p. 001134
- Solicitud de estudiante para realizar prácticas en MINTUR Loja, p. 001165

Considerando las evidencias expuestas, es evidente que la Titulación de Hotelería y Turismo debe formalizar mediante convenios o contratos, las prácticas de gestión productiva en los sitios asignados. (Ver Tabla 60)

Por su parte, la Dirección General de Relaciones Interinstitucionales - DGRI, cuenta con el Programa de Movilidad estudiantil, además de los convenios firmados para este fin, información que se encuentra en formato físico.

8.6) Mecanismos formales para el desarrollo de la formación práctica: el documento evidencial es la Ley Orgánica de Educación Superior, Capítulo II, de la garantía de la igualdad de oportunidades, Art 87, que hace referencia a las prácticas o pasantías pre profesionales. Esta información se encuentra en la Secretaría General en formato físico y digital. Por otro lado, la Titulación de Hotelería y Turismo mantiene el Reglamento de Prácticas, sin embargo es necesario contar con su aprobación legal. Además la Titulación cuenta en formato físico, con los acuerdos y convenios firmados por empresas para realizar prácticas pre profesionales, así como los informes de los tutores de evaluación de prácticas.

8.7) Proyectos de Servicio social: la Titulación de Hotelería y Turismo no cuenta un proyecto de servicio social formalizado. Sin embargo, la Dirección de estudiantes mantiene un registro de estudiantes que han participado en servicio social a través de diversas actividades realizadas en la Universidad. Aunado a esto, dentro de las actividades que los estudiantes suelen realizar como parte de ayuda social son: protocolo, servicio y catering en instituciones como el Ilustre Municipio del Cantón Loja, Gobernación de Loja, Consejo Provincial, Ministerio de Turismo, Cámara de Turismo, etc. En definitiva es necesario que

la Universidad elabore un Proyecto de servicio social, con instituciones y organismos a nivel local, a fin de que el estudiante adquiriera un espíritu de colaboración y se involucre con la sociedad.

8.8) Agrupación formal de egresados: la evidencia general que enmarca a este criterio es el Programa de Ex-Alumnos que mantiene la DGRI, información que se encuentra en formato digital. No obstante es pertinente que exista un órgano que agrupe a los egresados del Programa Educativo. (Ver Tabla 61)

IX. Educación Continua

En el siguiente cuadro se presenta el área sobre Educación continua, el cual establece dos criterios con su respectiva ponderación.

Tabla 19. Educación continua

CONAET				
PUNTUACIÓN GLOBAL				
ÁREAS	PONDERACIÓN		UEI	
	CONAET Esenciales (E) o Recomendables (R)	AUTO EVALUACIÓN		
9. EDUCACIÓN CONTINUA			E	R
9.1) Servicios institucionales o área de educación continua	E	70	100	0
9.2) Cursos o programas de educación continua propios de la disciplina o del Programa Educativo	R	50	0	50
Total		60	75	

Fuente: (Formato de Autoestudio CONAET, 2012)

Elaboración: Unidad de Evaluación Institucional

En conformidad a la autoevaluación de la UEI, se dispone del 75% de evidencias, debido a las razones expuestas en el siguiente análisis.

9.1) Servicios institucionales o área de educación continua: la Unidad de Educación Continua mantiene en formato digital, la lista de programas de educación continua del área administrativa y técnica, ofertados para la comunidad en general, durante el año 2012.

9.2) Cursos o programas de educación continua propios de la disciplina o del Programa Educativo: la Unidad de Educación Continua, mantiene en formato digital, la lista de programas de educación continua relacionados a hotelería y turismo. Además, en el currículo de los docentes constan los cursos que han formado parte de su formación, y que han sido dictados por la Universidad.

X. Infraestructura y equipamiento

En lo que respecta al área sobre Infraestructura y equipamiento, es importante señalar que existen 19 subáreas, las cuales son analizadas en el siguiente cuadro.

Tabla 20. Infraestructura y equipamiento

CONAET				
PUNTUACIÓN GLOBAL				
ÁREAS	PONDERACIÓN		UEI	
	CONAET Esenciales (E) o Recomendables (R)	AUTO EVALUACIÓN		
10. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO			E	R
10.1) Personal especializado y automatización	E	75	100	0
10.2) Calidad del acervo propio de la disciplina	E	75	100	0
10.3) Mecanismos para la selección del acervo	E	90	70	0
10.4) Estantería abierta	R	85	0	100
10.5) Instalaciones	R	100	0	100
10.6) Registro de servicios prestados	R	100	0	100
10.7) Características y suficiencia del equipo	E	100	100	0
10.8) Uso, programación de mantenimiento y renovación	E	100	100	0
10.9) Registro de utilización	R	100	0	100

10.10) Programas computacionales propios de la actividad turística	E	75	50	0
10.11) Instalaciones y equipo para la administración del Programa Educativo	E	75	80	0
10.12) Aulas	E	75	100	0
10.13) Instalaciones y equipo para servicios de apoyo	R	75	0	100
10.14) Seguridad y protección civil	E	75	100	0
10.15) Cubículos para profesores de carrera	R	75	0	100
10.16) Espacio de trabajo para profesores por hora, de asignatura/unidad de aprendizaje o de honorarios	R	75	0	100
10.17) Talleres especializados	E	70	80	0
10.18) Instalaciones para actividades deportivas y culturales	R	75	0	100
10.19) Equipo de seguridad	E	75	100	0
Total		82,63	93,68	

Fuente: (Formato de Autoestudio CONAET, 2012)

Elaboración: Unidad de Evaluación Institucional

Según la autoevaluación de la UEI existe el 93,68% de evidencias tal y como se indica en el siguiente análisis.

10.1) Personal especializado y automatización: la Biblioteca Benjamín Carrión, dispone en formato físico y digital, la Normativa que rige para este departamento, no obstante se debe contar con su aprobación legal. La biblioteca automatizada utiliza el sistema de catalogación de libros computarizado, que garantizan la consulta de datos bibliográficos, lista de libros, identificación del estudiante, préstamo diario de libros, devolución de material bibliográfico, revisión de libros prestados e inventario de biblioteca. Además es necesario solicitar al DGRH los currículos del personal que labora en este departamento.

10.2) Calidad del acervo propio de la disciplina: la Biblioteca mantiene en formato digital, la base de datos de libros, tesis y revistas para la Titulación de Hotelería y Turismo, mientras que la Secretaria de la Titulación mantiene el acta de estudiantes matriculados a fin de demostrar la proporción entre la existencia actualizada de ejemplares de un mismo título y el tamaño de la matrícula. Finalmente, considerando la importancia de contar con una colección de obras de referencia útiles, de consulta general como diccionarios

especializados, estadísticas actualizadas, etc., se debe solicitar a la Sección departamental de Turismo del Departamento de Ciencias Administrativas, mantiene la línea base de colección de artículos.

10.3) Mecanismos para la selección del acervo: el Centro de Distribución Bibliográfico – CEDIB, mantiene en formato digital, las Consideraciones generales para la adopción de textos del departamento, en donde establece los mecanismos de formalización para la adquisición de material bibliográfico. Además, la Biblioteca Benjamín Carrión, posee en formato físico y digital, el Manual de procedimientos, en donde se encuentra lo referente a la selección y descarte de material bibliográfico.

10.4) Estantería abierta: la DGA, emitió un Certificado, en donde se especifica que las estanterías de la Biblioteca son totalmente abiertas para que los estudiantes adquieran los materiales bibliográficos adecuadamente.

10.5) Instalaciones: el departamento de Infraestructura posee el Inventario de materiales y equipos, los planos del edificio del Octógono, donde se encuentra la Biblioteca, así como el Plan de Seguridad y Mantenimiento que rigen para estas instalaciones. Por su parte, el departamento de la Biblioteca, cuenta con el archivo de uso de biblioteca con sus respectivas estadísticas, que se encuentran en correspondencia al mínimo que establece el CONAET. Esta información se encuentra en formato físico y digital.

10.6) Registro de servicios prestados: el departamento de Biblioteca, posee en formato digital, los reportes de registros de uso de las instalaciones, a fin de evidenciar la apropiada atención que se ha brindado a los estudiantes.

10.7) Características y suficiencia del equipo: el Departamento de Capacitación Continua cuenta en formato digital, con el listado de salas de cómputo, el número de equipos por sala y el Reglamento del uso de las salas de cómputo para docentes y estudiantes. Además, el área de Salas de cómputo mantiene en formato digital, el registro de usuarios por jornada.

10.8) Uso, programación de mantenimiento y renovación: el área de Salas de Cómputo posee los siguientes documentos:

- Horarios de clase y uso de salas de cómputo.
- Lista de docentes que imparten clases en las salas.
- Registro de uso de las salas de cómputo.
- Mantenimiento de equipos.

10.9) Registro de utilización: el área de las Salas de Cómputo, mantiene en formato digital, el sistema de registro de salas, en donde se puede identificar la disponibilidad diaria y los horarios en que se encuentran ocupadas, así como el número de asistentes a las mismas por Titulación y el registro de préstamo de salas a los docentes.

10.10) Programas computacionales propios de la actividad turística: la Titulación de Hotelería y Turismo, cuenta con el contrato efectuado con la empresa Amadeus Global Ecuador. S.A., durante el año 2008. Por lo tanto, es necesario investigar nueva paquetería de cómputo relacionada a la carrera. (Ver Tabla 62)

10.11) Instalaciones y equipo para la administración del Programa Educativo: el Departamento de Infraestructura posee los siguientes documentos:

- Planos de distribución de la Titulación
- Plan de Seguridad y Mantenimiento

Mientras que el Departamento Financiero, emitió un Certificado indicando los activos fijos que posee la Titulación de Hotelería y Turismo.

10.12) Aulas: el Departamento de Infraestructura posee el Plano del campus universitario, así como los planos de distribución de salas con infocus y pizarras digitales, de los auditorios y aulas de clase. En base a esta información, es necesario explicar la situación al respecto.

10.13) Instalaciones y equipo para servicios de apoyo: el Departamento de Infraestructura, posee la siguiente documentación.

- Planos de canchas deportivas
- Contrato Mercantil de Actividad Complementaria de Servicios de Limpieza (262-12)
- Contrato de prestación de servicios de vigilancia y seguridad. N° 1233-11
- Plan de Seguridad y Mantenimiento

Además, en la Resolución N° 015-2,06,2004, consta la aprobación del Departamento de Ciencias Médicas, el cual mantiene el Proyecto de Unidad de Medicina Familiar, que ofrece atención médica, odontológica y servicio de laboratorio a la comunidad universitaria y a la sociedad lojana en general.

Por otra parte, la Dirección de estudiantes en el Área de Bienestar estudiantil, mantiene el listado de servicios de bienestar estudiantil, que incluyen los servicios médicos como muerte accidental, gastos médicos por accidente, de ambulancia, entre otros. Esta información ha sido solicitada, no obstante el departamento correspondiente aún no entrega la respectiva documentación.

10.14) Seguridad y protección civil: el departamento de Infraestructura, posee el Plan de Seguridad y Mantenimiento para catastros, sin embargo es necesario contar con su aprobación legal. Por otra parte, es importante señalar que el apartado referente a los

programas del área de Gastronomía no aplica para el Programa, debido a que no existen instalaciones propias para esa actividad.

10.15) Cubículos para profesores de carrera: el departamento de Infraestructura mantiene los planos de los espacios asignados para los docentes de la Titulación de Hotelería y Turismo.

10.16) Espacio de trabajo para profesores por hora, de asignatura/unidad de aprendizaje o de honorarios: el Departamento de Infraestructura, cuenta con los planos del edificio del Octógono, donde los docentes por hora realizan sus actividades académicas. De esta manera, el Equipo de Acreditación cuenta con un Certificado referente a la asignación de la sala 3.2 los docentes invitados, del área administrativa y socio – humanística.

10.17) Talleres especializados: el departamento de Infraestructura, cuenta con los planos del Centro de Convenciones, de la Unidad de Congresos y Eventos, de las salas y auditorios y de la Sección departamental de Turismo. Además, el Hotel Howard Johnson emitió un Certificado que especifica la distribución de espacios para que los estudiantes realicen prácticas pre profesionales.

Por otra parte la Titulación cuenta con el Convenio con GHL-UTPL; sin embargo aún no formaliza los acuerdos con otras instituciones para la realización de prácticas, pues únicamente se han enviado oficios, que constan en el departamento de Archivo General de la Universidad, en formato físico, como se indica a continuación.

Comunicaciones enviadas y recibidas Ene-Dic 2011

Tomo III:

- Solicitud de estudiante para realizar G.P. en Hotel Oro Verde, p. 001025, y aprobación del Hotel en p. 001055
- Solicitud de estudiantes para hacer G.P. en TAME, p. 001057
- Solicitud de estudiante para hacer G.P. en MINTUR Zamora, p. 001134
- Solicitud de estudiante para hacer G.P. en MINTUR Loja, p. 00165

Finalmente, la Secretaría de la Titulación de Hotelería y Turismo, cuenta con los horarios de gestión productiva y los informes de estas actividades se encuentran en la carpeta de cada estudiante.

10.18) Instalaciones para actividades deportivas y culturales: el Departamento de Infraestructura cuenta con los respectivos planos de áreas deportivas y culturales, donde se puede verificar la asignación de espacios para los grupos deportivos y culturales.

10.19) Equipo de seguridad: el Departamento de Infraestructura, mantiene el Plan de seguridad y mantenimiento, que incluye normas de prevención ante cualquier eventualidad que se pudiera presentar a fin de salvaguardar el bienestar de las personas.

XI. Resultados

Respecto al área de Resultados, en el presente cuadro se indican los 7 criterios y su respectiva ponderación.

Tabla 21. Resultados

CONAET				
PUNTUACIÓN GLOBAL				
ÁREAS	PONDERACIÓN		UEI	
	CONAET Esenciales (E) o Recomendables (R)	AUTO EVALUACIÓN		
11. RESULTADOS			E	R
11.1) Estadísticas de servicio social	E	90	80	0
11.2) Estadísticas de reprobación	E	90	100	0
11.3) Eficiencia terminal y deserción	E	80	50	0
11.4) Eficiencia de graduación o titulación	E	80	50	0
11.5) Calidad de los trabajos escritos para titulación u obtención del diploma o grado	R	70	0	100
11.6) Exámenes de egreso	R	NO APLICA	N/A	N/A
11.7) Seguimiento de egresados	R	70	0	50
Total		68,57	61,42	

Fuente: (Formato de Autoestudio CONAET, 2012)

Elaboración: Unidad de Evaluación Institucional

Conforme con la autoevaluación de la UEI, existe el 61,42% de información, como se muestra en el siguiente análisis.

11.1) Estadísticas de servicio social: el Departamento de Misiones Universitarias, mantiene el Proyecto Misión Idente Ecuador así como la línea base de estudiantes que han participado en proyectos de servicio social o eventos inherentes a este tema. Esta información se encuentra en formato digital.

En tanto que la Titulación de Hotelería y Turismo mantiene la lista de estudiantes que realizan o han realizado actividades de voluntariado en distintos eventos sociales o en instituciones públicas al servicio de la comunidad.

11.2) Estadísticas de reprobación: el Equipo de Acreditación elaboró la tabla de indicadores con su índice de reprobación desde el período abril 07-agosto 07 hasta abril 11-agosto 12 del Pensum I y la tabla de indicadores con su índice de reprobación desde el período abril 07-agosto 07 hasta abril 11-agosto 12 del Pensum II, en base a la información obtenida de las Actas que mantiene el Departamento de Archivo General de la Universidad, del tomo 9-10-11-12-13-14-16-23-27-28-33-38-42-45-47-51-53. Estas tablas enunciativas se encuentran en formato digital. (Ver Tabla 64)

11.3) Eficiencia terminal y deserción: la Secretaría General mantiene el Reglamento de Régimen Académico y su documento de aprobación, en cuyo Art 11 hace referencia a la aprobación de materias Además en el Reglamento de la Ley de Educación Superior, Capítulo II, Art. 36, también hace referencia a los estudiantes de los centros de educación superior. Esta información se encuentra en formato físico y digital.

La Secretaría de la Titulación de Hotelería y Turismo, mantiene el número de estudiantes matriculados desde el inicio del Programa, así como las actas de grados donde se identifican los titulados por cada generación, en base a esta información el Equipo de Acreditación elaboró una tabla donde se explica el número de generación, año de ingreso, año de egreso, estudiantes que ingresaron y egresaron, eficiencia terminal, deserción y estudiantes con rezago. (Ver Tabla 55)

11.4) Eficiencia de graduación o titulación: la Titulación de Hotelería y Turismo, conserva en formato físico las actas de graduados, mientras que el Departamento de Archivo General, mantiene las Actas de la Titulación de los tomos 9-10-11-12-13-14-16-23-27-28-33-38-42-45-47-51-53. Tomando en cuenta esta información, el Equipo de Acreditación, elaboró una tabla que incluye el número de generación, año de ingreso, año de egreso, estudiantes que egresaron, titulados y la eficiencia de titulación. (Ver Tabla 65)

11.5) Calidad de los trabajos escritos para titulación u obtención del diploma o grado: la Secretaría General posee en formato físico y digital, el Estatuto Orgánico en cuyo Título IV, Art. 51 hace referencia a la tesis de grado, también se encuentra el Reglamento de

Régimen Académico, Título IV, Art. 14 que se refiere al trabajo de fin de carrera, así como el Reglamento para la elaboración de tesis de grado y su sustentación en la modalidad presencial. Por su parte, la Titulación de Hotelería y Turismo, cuenta en formato físico y digital, con el Protocolo de Presentación para los proyectos de investigación, esto con el fin de avalar la aprobación de los trabajos con un alto grado de calidad.

11.6) Exámenes de egreso: la Secretaría General mantiene en formato físico y digital, la Ley Orgánica de Educación Superior, en cuyo Art 103, referente al examen Nacional de evaluación de carreras y programas académicos, señala que para efectos de evaluación se deberá establecer un examen para estudiantes de último año, de los programas o carreras, que será diseñado y aplicado por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. Al respecto no existen evidencias que respalden la implementación de estos exámenes, debido a que la aplicación de este lineamiento entrará en vigencia en los próximos meses.

11.7) Seguimiento de egresados: la DGRI mantiene el Proyecto de Ex-alumnos, cuyo objetivo es lograr una vinculación directa de la universidad con todos quienes se educaron en la UTPL. Bajo estas consideraciones, el Equipo de Acreditación realizó un seguimiento a graduados de la Titulación de Hotelería y Turismo y mantiene una base de datos de los mismos, que debe ser actualizada constantemente. (Ver Tabla 65)

XII. Investigación

El área de Investigación, contiene 5 criterios que han sido analizados con su respectiva ponderación, como se muestra en el siguiente cuadro.

Tabla 22. Investigación

PUNTUACIÓN GLOBAL				
ÁREAS	PONDERACIÓN		UEI	
	CONAET Esenciales (E) o Recomendables (R)	AUTO EVALUACIÓN		
12. INVESTIGACIÓN			E	R
12.1) Misión y visión institucional de la función de investigación	E	NO APLICA	N/A	N/A
12.2) Estructura y presupuesto adecuado	E	90	100	0

12.3) Personal académico e Infraestructura	R	70	0	100
12.4) Pertinencia de la investigación	E	80	50	0
12.5) Participación de la comunidad del Programa Educativo en proyectos de investigación	R	90	0	100
Total		66	70	

Fuente: (Formato de Autoestudio CONAET, 2012)

Elaboración: Unidad de Evaluación Institucional

La autoevaluación realizada por la UEI determina que existe el 70% de evidencias, tal y como se explica en el siguiente análisis.

12.1) Misión y visión institucional de la función de investigación: este criterio no aplica, debido a que la Institución no cuenta y publica una misión y visión de la función de investigación, sin embargo se fundamenta con las líneas de investigación de la dirección de CITTE, que se encuentran en formato físico y digital.

12.2) Estructura y presupuesto adecuado: la Titulación de Hotelería y Turismo cuenta con programas y proyectos con el fin de alcanzar la misión institucional que es “Buscar la verdad y formar al hombre, a través de la ciencia, para que sirva a la sociedad”. Dicho esto, todos los proyectos de investigación que se desarrollan dentro de la institución están inscritos dentro de las líneas estratégicas, y éstas dentro de los programas de investigación, aprobados en sesión conjunta de los Consejos Tutelar y Superior, que consta en la Resolución No. 11.02.2011, mismas que están registradas en los Centros de Investigación, Transferencia de Tecnología y Extensión. Por otra parte, la DGRH, mantiene la nómina de docentes que laboran en la Sección departamental de Turismo, con el fin de identificar el personal académico que participa en la elaboración de proyectos del Programa. Finalmente el Departamento Financiero dispone del presupuesto asignado para la ejecución de proyectos.

12.3) Personal académico e Infraestructura: la DGRH posee los currículos vitae así como la nómina de los docentes que laboran en la Sección departamental de Turismo, en el desarrollo de trabajos de investigación. El Departamento de Infraestructura cuenta con los planos del edificio UGTI, donde se puede verificar la asignación de espacios para la Sección departamental de Turismo; y el Departamento Financiero emitió un Certificado de los activos fijos que posee esta área de turismo.

Finalmente, la Secretaría General, dispone del Reglamento de Régimen Académico en cuyo Título XI, hace referencia a las funciones principales de los CITTE, la investigación,

transferencia de tecnología y extensión; y la Dirección General de CITTE, posee en formato físico y digital del documento referente a Instructivo y Procesos, en cuyo Título III menciona las consideraciones generales de los proyectos.

12.4) Pertinencia de la investigación: la Sección departamental de Turismo mantiene en formato digital, los listados de proyectos realizados a nivel local, regional y nacional, a fin de definir las líneas de investigación de cada uno de ellos. Sin embargo, es necesario solicitar a Secretaría General los contratos de éstos proyectos.

12.5) Participación de la comunidad del Programa Educativo en proyectos de investigación: la Sección departamental de Turismo mantiene en formato digital, el registro de estudiantes que participan en proyectos, así como el archivo de proyectos realizados en los que han intervenido docentes y estudiantes, con la finalidad de demostrar la pertinencia de su participación para la ejecución de los proyectos.

2.1.3.3.3 Porcentaje total de criterios esenciales y recomendables

En resumen, según la autoevaluación realizada por la UEI de la Universidad, el porcentaje total de criterios disponibles de carácter esencial es del 80,21%, mientras que de carácter recomendable existe el 76,04% de información, como se muestra en el siguiente cuadro.

Tabla 23. Total criterios esenciales y recomendables

PUNTUACIÓN GLOBAL	
PONDERACIÓN	
CRITERIOS	AUTOEVALUACIÓN
ESENCIALES	80,21
RECOMENDABLES	76,04

Fuente: (Formato de Autoestudio CONAET, 2012)

Elaboración: Unidad de Evaluación Institucional

2.2 SISTEMA DE CERTIFICACIÓN UNWTO. TEDQUAL

A nivel internacional se presenta el Sistema de Certificación UNWTO. TedQual (Quality Assurance Programme for Tourism Education), certificación emitida por la Organización Mundial del Turismo, organismo especializado de las Naciones Unidas para apoyar la mejora de la calidad de la educación y formación turística mediante programas. Esta certificación puede ser solicitada por cualquier Institución de educación, formación o investigación en turismo que cuente permanentemente con uno o varios programas de turismo.

El objetivo principal de este sistema de calidad es de promover la mejora de la calidad de los programas de educación, formación e investigación en turismo, a través de la definición de unos estándares mínimos de calidad para la enseñanza turística.

2.2.1 Programas certificados

Según el Sistema de Calidad TedQual, existen 78 Instituciones con programas certificados, como se indica en el siguiente cuadro.

Tabla 24. Instituciones con Programas Certificados UNWTO. TedQual

Nº	UNIVERSIDAD	CIUDAD	PAÍS	CONTINENTE
1	Kenya Utalii College	Nairobi	Kenya	África
2	University of Johannesburg Faculty of Management	Johannesburg	Sudáfrica	
3	University of Pretoria	Pretoria	Sudáfrica	
4	California University of Pennsylvania	California	Estados Unidos	Américas
5	Centennial College	Toronto	Canada	
6	Centro de formación en turismo – CENFOTUR	Lima	Perú	
7	Centro Universitario de Cidade	Rio de Janeiro	Brasil	
8	Instituto Politécnico Nacional	México D.F	México	
9	Pontificia Universidad Católica del Ecuador	Quito	Ecuador	
10	Salem State College	Salem MA	Estados Unidos	
11	The George Washington University	Washington	Estados Unidos	

12	Universidad Anáhuac México Norte	México D.F	México		
13	Universidad Anáhuac México Sur	México D.F	México		
14	Universidad Argentina de la Empresa (UADE)	Buenos Aires	Argentina		
15	Universidad de Chiapas	Tuxla Gutiérrez	México		
16	Universidad de San Martín de Porres	Lima	Perú		
17	Universidad del Caribe	Cancún	México		
18	Université du Québec à Montréal (UQAM)	Montreal	Canadá		
19	Universidad Externado de Colombia	Bogotá	Colombia		
20	Universidad Interamericana de Puerto Rico		Puerto Rico		
21	Universidad Tecnológica Centroamericana	Tegucigalpa	Honduras		
22	University of Calgary	Alberta	Canadá		
23	University of Hawaii System	Honolulu	Estados Unidos		
24	Blue Mountains Hotel School	Crows Nest	Australia		Asia y el Pacífico
25	Centre for Tourism Studies – Rajasthan Chamber of Commerce and Industry	Jaipur	India		
26	Chinese University of Hong Kong	Hong Kong SAR	P.R. China		
27	Guilin Institute of Tourism	Guilin	P.R. China		
28	Hospitality Industry Training & Dev. Centre – VTC	Hong Kong	P.R. China		
29	Institute for tourism studies – IFT	Macao	P.R. China		
30	Macao University of Science and Technology	Macao	P.R. China		
31	School of Tourism Management Beijing International Studies University	Beijing	P.R. China		
32	Shenzhen Tourism College	Shenzhen	P.R. China		
33	STP Bandung	Bandung	Indonesia		
34	STP Bali	Bali	Indonesia		
35	Sun Yat-sen University	Guangzhou	P.R. China		

36	The Hong Kong Polytechnic University	Hong Kong	P.R China	
37	The University of Queensland	Brisbane	Australia	
38	The University of the South Pacific	Suva	Fiji	
39	Tourism College of Zhejiang Province	Hangzhou	P.R. China	
40	University of Waikato	Hamilton	Nueva Zelanda	
41	Victoria University of Wellington	Wellington	Nueva Zelanda	
42	Bogaziçi University	Istanbul	Turkey	Europa
43	Bournemouth University	Poole	Reino Unido	
44	Breda University of Professional Education	Breda	The Netherlands	
45	Brussels Business Institute	Bruselas	Belgium	
46	César Ritz Colleges: IHCR & UCCR	Brig	Switzerland	
47	Eastern Mediterranean University		Turquía	
48	Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril	Estoril	Portugal	
49	Girne American University			
50	Instituto Politécnico de Viana do Castelo	Viana do Castelo	Portugal	
51	INESTUR	Palma de Mallorca	España	
52	International Centre for Responsible Tourism, Leeds Metropolitan University	Leeds	Gran Bretaña	
53	Institute of hotel & tourism studies “Le Monde”	Atenas	Grecia	
54	Instituto Politécnico de Coimbra	Coimbra	Portugal	
55	International University of Applied Sciences Bad Honnef • Bonn	Bonn	Alemania	
56	La Rochelle Business School	La Rochelle	Francia	
57	Lucerne University of Applied Sciences and Arts	Luzern	Switzerland	
58	MIB School of	Trieste	Italia	

	Management		
59	Minoan International College (formerly TRINITY International School of Tourism Management)	Creta	Grecia
60	MODUL University Vienna	Vienna	Austria
61	Nottingham University	Nottingham	Gran Bretaña
62	Russian International Academy of Tourism	Moscú	Rusia
63	School of Business Administration Turība.	Riga	Latvia
64	Singidunum University	Belgrade	Serbia
65	The Higher Hotel Institute, Cyprus (HHIC)	Nicosia	Cyprus
66	The University of Surrey	Guildford	Reino Unido
67	Universidad Antonio de Nebrija	Madrid	España
68	Universidad de Granada	Granada	España
69	Universidad Politécnica de Valencia	Valencia	España
70	Università Bocconi	Milán	Italia
71	Università degli Studi del Molise	Termoli	Italia
72	Università degli Studi di Perugia	Perugia	Italia
73	Università di Bologna	Bologna	Italia
74	Universitat de Les Illes Balears	Palma de Mallorca	España
75	Universitat de València	Valencia	España
76	University of Brighton	Brighton	Reino Unido
77	University of Ljubljana. Faculty of Economics	Ljubljana	Slovenia
78	University of Zagreb, Faculty of Economics & Bussines	Zagreb	Croatia

Fuente: (UNWTO. Themis Foundation, Instituciones con Programas Certificados UNWTO. TedQual, 2011)

Elaboración: La Autora

Respecto a los programas acreditados, se determina que de un total de 78 Instituciones con Programas certificados, 37 corresponden a Europa, 20 son de América del Norte y América del Sur, 18 conciernen a Asia y el Pacífico y 3 pertenecen a África. En este punto es importante tener en cuenta que en el Ecuador la única Institución, que cuenta con un programa certificado por el Organismo TedQual, es la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

2.2.2 Modelo de evaluación del Sistema de Certificación UNWTO. TedQual

El Sistema de certificación UNWTO TedQual, proporciona un Manual de apoyo, considerado como un instrumento diseñado para facilitar la comprensión del proceso de certificación. Así, el Manual se estructura en tres secciones: en primer lugar se presenta una breve explicación del Sistema Certificación UNWTO. TedQual, luego se indica todo lo referente a las áreas de evaluación, finalmente se muestra el formato de autoevaluación a fin de conocer la forma de organizar la primera información requerida por esta institución.

2.2.2.1 Áreas

El Sistema de Certificación UNWTO. TedQual establece cinco áreas de análisis, tal y como se indica en el siguiente gráfico.

Gráfico 2. Áreas de análisis del TedQual



Fuente y Elaboración: (Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual, 2011)

Es importante mencionar que este sistema de certificación evalúa las cinco áreas de análisis, a partir de dos perspectivas:

- a) El cumplimiento de los criterios de calidad definidos por la OMT y aplicable a cualquier programa de turismo educativo
- b) La inclusión de los objetivos y principios del Código Mundial de Ética para el Turismo en el programa, que contiene una lista de preguntas elaboradas con el fin de detectar su grado de cumplimiento por las instituciones educativas.

En definitiva el UNWTO. TedQual evalúa la relación del Programa con su entorno externo e interno, y considera al estudiante como el centro del proceso (el beneficiario), pero también es un actor clave que conjuntamente con los empleadores, la Facultad, el Sistema

Curricular y Pedagógico y la Dirección deben participar activamente en el desarrollo del programa.

2.2.2.2 Peso total de evaluación

Es importante señalar el peso total en la evaluación correspondiente a las cinco áreas de estudio, como se presenta en el siguiente cuadro.

Tabla 25. Peso de evaluación

Área	Peso de evaluación
Los empleadores	20%
El estudiante	30%
El Sistema Curricular y Pedagógico	20%
La Facultad	20%
La Gestión	10%
TOTAL	100%

Fuente: (Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual, 2011)

Elaboración: La Autora

Al analizar el porcentaje de cada área de análisis, es evidente que el área del estudiante tiene un mayor porcentaje en la evaluación, debido a que es el actor clave en el desarrollo del Programa.

En torno a estos factores, a continuación se realizará un diagnóstico de cada área de análisis, en donde se identificará la información y documentación requerida por el Sistema de calidad UWNTO. TedQual.

2.2.2.3 Autoevaluación de las áreas de estudio

A continuación se realizará un cuadro sintético, en donde se señalan las áreas a evaluar con sus respectivas subáreas, según lo establecido por la norma TedQual. Aunado a esto, se indica la autoevaluación sobre 100 puntos, realizada por el Equipo de Acreditación, en base a las evidencias que fueron contempladas en el diagnóstico de las doce áreas de estudio del CONAET y que se enmarcan a lo estipulado en la norma TedQual. Finalmente, se realiza la sumatoria de cada uno de los valores definidos para cada subárea, y se divide para el número total de subáreas que fueron evaluadas, a fin de calcular el porcentaje total de la autoevaluación. Es oportuno señalar que además de la autoevaluación de la información por

el área de análisis, se evaluará también la información sobre la inclusión de los objetivos y principios del Código Mundial de Ética para el Turismo en el programa. Tomando en cuenta cada uno de estos aspectos, a continuación se indica el diagnóstico de las diez áreas de estudio.

2.2.2.3.1 Información por el área de análisis

I. Los empresarios: sector público y privado

En esta área se evalúa el entorno externo del Programa, es decir la relación entre el Programa y los empresarios (sector público y privado y la sociedad civil) en dos áreas: en términos del cumplimiento de sus expectativas y necesidades, y en términos de la capacidad para reaccionar a los nuevos desafíos en el sector turístico. En este sentido, se determinan 2 subáreas de análisis, con su respectiva ponderación, tal y como se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 26. Los empresarios: sector público y privado

TEDQUAL	
PUNTUACIÓN GLOBAL	
ÁREA DE ANÁLISIS	PONDERACIÓN
	AUTO
	EVALUACIÓN
1 LOS EMPRESARIOS: SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO	
1.1) La inclusión de las necesidades de los empresarios	
1.1 a) La Misión	70
1.1 b) Plan de Acción	40
1.1 c) El contenido Curricular	90
1.2) La adaptación del programa a las nuevas tendencias y requisitos de los empresarios.	
1.2 a) Existencia de mecanismos de vigilancia para evaluar las necesidades	50
1.2. b) Acciones de ajuste	50
Total	60

Fuente: (Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual, 2011)

Elaboración: La Autora

Según la autoevaluación, la presente área de análisis cuenta con el 60% de la documentación requerida por el organismo certificador.

1.1 a) La Misión: la Titulación de Hotelería y Turismo no cuenta con una misión y visión propia y formalizada, por lo que debe responder a la visión y misión Institucional. Así, la Secretaría General el Estatuto Orgánico de la UTPL, donde se encuentra la misión y visión de la Institución.

1.1 b) Plan de Acción: la Secretaría General dispone del Plan Estratégico de la UTPL, que es fundamental para determinar la orientación de la Universidad sobre la educación, pero además es necesario que la Titulación actualice o relabore el Plan de Gestión Académica. (Ver Tabla 36)

1.1 c) El contenido Curricular: la Secretaría de la Titulación mantiene el proyecto de carrera, así como los planes académicos del programa.

1.2 a) Existencia de mecanismos de vigilancia para evaluar las necesidades: para esta subárea es preciso indicar que no existen comités y la cooperación permanente entre el Programa y los empleadores, como en el caso de consejos consultivos, además de mecanismos de colaboración técnica entre el programa y los empleadores, como círculos de innovación. No obstante, la Sección departamental de Turismo, cuenta con la lista de proyectos ejecutados, en donde se demuestra una cierta colaboración entre ambas entidades, mientras que la Secretaría de la Titulación dispone en formato físico, de los oficios externos recibidos, que han sido enviados por parte de instituciones públicas y privadas. (Ver Tabla 38)

1.2 b) Acciones de ajuste: la Titulación de Hotelería y Turismo mantiene el documento evidencial referente a los reajustes mínimos realizados en algunas asignaturas así como las reuniones para verificar el avance de enseñanza-aprendizaje con estudiantes y docentes, y ha ofertado varios cursos con docentes internacionales para la mejora del Programa. Sin embargo no se ha formulado un mecanismo legal para medir los resultados de los continuos cambios en el programa. (Ver Tabla 45)

II. El estudiante

Al respecto, esta área de estudio tiene por objeto verificar si el programa ha creado mecanismos eficientes de comunicación y coordinación con el estudiante (antes, durante y después de la titulación), así como el desempeño de los estudiantes y su satisfacción con el programa. A continuación se presenta el puntaje de la autoevaluación de cada una de las subáreas.

Tabla 27. El estudiante

TEDQUAL	
PUNTUACIÓN GLOBAL	
ÁREA DE ANÁLISIS	PONDERACIÓN
	AUTO EVALUACIÓN
2 EL ESTUDIANTE	
2.1) Comunicación y promoción del programa (antes y durante el proceso de admisión)	70
2.2) Introducción de los estudiantes en el programa (post admisión)	70
2.3) Atención a las necesidades de los estudiantes (administrativo, de bienestar, académico, social y de apoyo al currículo)	50
2.4) Evaluación del desempeño del estudiante	20
2.5) Evaluación del nivel de satisfacción de los estudiantes sobre el programa y servicios adicionales	60
2.6) Seguimiento de estudiantes graduados	70
Total	56,66

Fuente: (Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual, 2011)

Elaboración: La Autora

Según la autoevaluación existen un total de 56,66% de evidencias disponibles para esta área de estudio.

2.1) Comunicación y promoción del programa: el departamento de Marketing mantiene el Informe de campaña presencial 2012, donde se encuentra las estrategias de difusión para las carreras, así como trípticos y afiches aplicados para la promoción del Programa antes y durante el proceso de admisión.

2.2) Introducción de los estudiantes en el programa: la DGA cuenta con el documento referente al Curso de Verano, considerando que este departamento en coordinación con la Titulación, ejecuta el curso de nivelación, para todos los estudiantes que ingresan a estudiar en la UTPL por primera vez. Esta información se encuentra en formato físico y digital en los departamentos antes mencionados. (Ver Tabla 47)

2.3) Atención a las necesidades de los estudiantes: en esta subárea es necesario demostrar la existencia de mecanismos para facilitar la atención a los estudiantes en los niveles: administrativo, de bienestar, académico, social y de apoyo al currículo. (Ver Tabla 56)

En el nivel administrativo, la Secretaría General mantiene en formato físico y digital, el Estatuto Orgánico, en cuyo Título VI hace referencia al personal administrativo y de servicio. Así mismo, la Titulación cuenta con las evidencias acerca de la atención personalizada a los estudiantes, tales como oficios que demuestren el apoyo brindado por parte de la coordinación y secretarías, así como los procesos que se han efectuado para facilitar el acceso a su récord académico, información que se encuentra en formato físico.

En el nivel de bienestar, la Dirección de estudiantes y al departamento de Infraestructura posee en formato físico, los trípticos informativos que son entregados a los estudiantes.

En el nivel social, el Archivo General de la Universidad, en los libros de comunicaciones externas recibidas, mantiene los oficios enviados a la Titulación de Hotelería y Turismo, en donde se solicita la participación de estudiantes en diferentes eventos sociales. Esta información se encuentra en formato físico.

Finalmente en el nivel de apoyo al currículum, la Titulación dispone del documento de respaldo sobre la Planificación de seminarios y de materias complementarias, con la finalidad de mostrar las materias y cursos que han servido de apoyo a los contenidos de las materias que ofrece la malla curricular. Esta información debe ser solicitada en los departamentos correspondientes.

2.4) Evaluación del desempeño del estudiante: la Secretaría General mantiene el Plan Académico y el Estatuto Orgánico de la UTPL, Título V, capítulo II, de los exámenes y calificaciones. No obstante el programa debe poner en marcha los mecanismos e instrumentos para evaluar al estudiante más allá de sus logros académicos. (Ver Tabla 53)

2.5) Evaluación del nivel de satisfacción de los estudiantes sobre el programa y servicios adicionales: el departamento de Virtualización, mantiene en formato digital, los registros de la evaluación al docente realizada por los estudiantes, que mide en cierto grado el nivel de satisfacción de estudiantes con la enseñanza recibida. Mientras que la DGA conserva en formato físico, los registros de asistencia de los estudiantes y profesores a las clases, según lo solicitado por el TedQual. Dicho esto, la Titulación de Hotelería y Turismo no cuenta con un Proyecto formalizado y propio del Programa para la evaluación del desempeño del estudiante, así como estadísticas sobre el grado de ausentismo. (Ver Tabla 54)

2.6) Seguimiento de estudiantes graduados: la DGRI cuenta con el Proyecto Ex-alumnos, mientras que el Equipo de Acreditación ha realizado un seguimiento a graduados,

propio de la Titulación de Hotelería y Turismo. Este documento así como la línea base de graduados, se encuentra en formato digital. (Ver Tabla 61 y 65)

III. El sistema curricular y pedagógico

En líneas generales, el objetivo de esta área de estudio es verificar la coherencia de los contenidos curriculares, los métodos pedagógicos utilizados, así como la existencia y accesibilidad a los recursos pedagógicos. En ese sentido, la autoevaluación de las subáreas se indica a continuación.

Tabla 28. El Sistema Curricular y Pedagógico

TEDQUAL	
PUNTUACIÓN GLOBAL	
ÁREA DE ANÁLISIS	PONDERACIÓN
	AUTO
	EVALUACIÓN
3 EL SISTEMA CURRICULAR Y PEDAGÓGICO	
3.1) Metodología utilizada para formular el plan de estudios	70
3.2) Programa de coherencia	50
3.3) La eficacia de la metodología pedagógica	70
3.4) Existencia, acceso y utilidad de los centros de apoyo al plan de estudios	
3.4 a) Infraestructura y equipamiento pedagógico	80
3.4 b) Infraestructura y equipos de apoyo pedagógico y servicios adicionales	75
3.4 c) Medidas de apoyo a la seguridad y el mantenimiento de los recursos pedagógicos	80
Total	70,83

Fuente: (Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual, 2011)

Elaboración: La Autora

En conformidad a la autoevaluación, se dispone del 70,83% de la información requerida por la norma TedQual.

3.1) Metodología utilizada para formular el plan de estudios: es necesario solicitar a la Titulación de Hotelería y Turismo, las actas de reuniones para la creación del Plan de estudios, el registro de participantes que intervinieron y el acta de aprobación del plan una vez que fue presentado ante la DGA. (Ver Tabla 40)

3.2) Programa de coherencia: la Sección departamental de Turismo cuenta en formato físico y digital, con la lista de Proyectos ejecutados, y la Secretaría de la Titulación posee las comunicaciones externas recibidas, así en base a esta información el Equipo de Gestión de Calidad Académica es el encargado de fundamentar y verificar la coherencia de la secuencia establecida para los campos definidos en el plan de estudios. (Ver Tabla 44)

3.3) La eficacia de la metodología pedagógica: la Secretaría de la Titulación cuenta en formato digital, con el Proyecto de carrera, los planes académicos y el listado de investigaciones ejecutadas a nivel nacional. Sin embargo, se deben considerar los parámetros establecidos por el sistema de certificación TedQual. (Ver Tabla 42)

3.4) Existencia, acceso y utilidad de los centros de apoyo al plan de estudios: en esta subárea, para el primer apartado referente a la Infraestructura y equipos de apoyo pedagógico y servicios adicionales, el Departamento de Virtualización mantiene el documento evidencial referente a la creación y aprobación del Entorno Virtual de Aprendizaje-EVA. Para el segundo apartado, el Departamento de Infraestructura posee los planos del departamento de Biblioteca; y éste último mantiene el número total de volúmenes existentes. El RESEC cuenta con el un documento evidencial referente a la capacidad de los laboratorios, horarios, número de máquinas, y el número de profesores que trabajan en los laboratorios de inglés y en SPEAKEASY.

Por otra parte, el departamento de Infraestructura y la Unidad de Congresos y Eventos, cuenta con la información concerniente al diseño, capacidad y tecnología del Centro de convenciones, salas y auditorios. Finalmente, la Titulación de Hotelería y Turismo, mantiene en formato físico, los oficios que se han efectuado con las diferentes plazas para las prácticas profesionales de los estudiantes.

Para el tercer apartado, el Departamento de Infraestructura posee el Plan de Seguridad y Mantenimiento, el Departamento de Capacitación Continua cuenta con el documento sobre las políticas internas para las Salas de cómputo; así como la información referente a la capacidad de las aulas, número de salas, etc. Esta información debe ser solicitada al departamento correspondiente. (Ver Tabla 63).

IV. La facultad

La presente área tiene por objeto verificar la existencia de mecanismos transparentes para seleccionar el profesorado, así como las condiciones favorables de trabajo que promuevan

su desarrollo profesional. A continuación se presentan las subáreas y la puntuación global de cada una de ellas.

Tabla 29. La Facultad

TEDQUAL	
PUNTUACIÓN GLOBAL	
ÁREA DE ANÁLISIS	PONDERACIÓN
	AUTO EVALUACIÓN
4 LA FACULTAD	
4.1) Selección de profesores	90
4.2) Coordinación académica	50
4.3) Desempeño profesional	50
4.4) Actualización de conocimiento continuo	
4.4 a) Formación	80
4.4 b) Actividades de Investigación	60
Total	66

Fuente: (Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual, 2011)

Elaboración: La Autora

Conforme a la autoevaluación, se dispone del 66% de la documentación requerida, como se indica en el siguiente análisis.

4.1) Selección de profesores: en el Reglamento Codificado de Régimen Académico del Sistema Nacional de Educación Superior, Título VII, Capítulo I, Del Personal Docente, Art. 89, se refiere al mecanismo de selección de los docentes, además la DGRH mantiene en formato físico y digital el documento referente al Sistema de Gestión de Administración del Talento Humano, Título I, selección del personal de la UTPL.

4.2) Coordinación académica: la Universidad actualmente funciona sobre una nueva base estructurada, por ende la Titulación debe mantener un organigrama jerárquico actualizado y formalizado de la zona de coordinación académica así como las funciones detalladas de cada uno de los integrantes. Aunado a esto, es necesario contar con un registro de las reuniones periódicas realizadas y la documentación sobre el seguimiento y la evaluación de los resultados académicos y de los procesos de coordinación. (Ver Tabla 39)

4.3) Desempeño profesional: el departamento de Recursos humanos posee la siguiente documentación.

- Sistema de evaluación al docente por parte del director de la Titulación y por los estudiantes; y su proyecto de aprobación.
- Formato y aprobación del sistema de evaluación del docente dentro de un CITTE.
- Sistemas de gestión de administración del talento humano; y documento de aprobación.

4.4) Actualización de conocimiento continuo: la DGA posee el documento referente a las jornadas de reflexión y académicas; el área de Postgrados, cuenta con la lista de programas de maestrías y doctorados disponibles para los profesores; y la Titulación dispone del listado de seminarios y talleres que se han realizado para los docentes. (Ver Tabla 49)

Para la cuarta subárea, literal a, la DGA mantiene en formato físico y digital el documento sobre los Sistemas de gestión de administración del talento humano. Respecto al literal b, la Sección departamental de Turismo posee en formato físico y digital, la lista de proyectos realizados a nivel local, regional y nacional. (Ver Tabla 50)

V. La Dirección

Esta área tiene como finalidad verificar la existencia de una estructura organizativa así como herramientas de apoyo para monitorear la calidad del programa. Considerando lo expuesto, a continuación se indica la ponderación total de cada una de las subáreas de estudio.

Tabla 30. La Dirección

TEDQUAL	
PUNTUACIÓN GLOBAL	
ÁREA DE ANÁLISIS	PONDERACIÓN
	AUTO EVALUACIÓN
5 LA DIRECCIÓN	
5.1) Organización	50
5.2) Control de calidad	
5.2 a) Plan de Calidad	50

5.2 b) De seguimiento	50
Total	50

Fuente: (Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual, 2011)

Elaboración: La Autora

Según la autoevaluación, se dispone del 50% de información para la presente área de estudio, como se muestra en el siguiente análisis.

5.1) Organización: el Equipo de Gestión de Calidad Académica es el encargado de elaborar un organigrama detallado y formalizado de la administración y las áreas académicas del Programa, que incluye la descripción de las principales funciones que tienen asignadas considerando la nueva estructura de la Universidad. Por otra parte, la Titulación no ha realizado cuestionarios para evaluar el ambiente laboral que existe en el departamento. (Ver Tabla 39)

5.2) Control de calidad: para esta subárea es necesario contar con un Plan de Calidad, para lo cual la Titulación se debe regir al Plan estratégico de desarrollo institucional 2011, al Plan Operativo Anual 2011, que contiene los ejes de docencia, investigación, gestión administrativa, y vinculación con la colectividad. Esta información se encuentra en formato físico y digital en la Secretaria General. Por su parte, la Titulación debe actualizar el Plan de Gestión Académica, y hacer constantes evaluaciones que demuestren que todas las partes interesadas (internas y externas) conocen el plan de calidad, y contar con la documentación referente a las políticas de calidad así como material promocional que acredite la ejecución del plan.

Además no existe la documentación formalizada en torno a los parámetros establecidos en la subárea de seguimiento. Tomando en cuenta que para efectuar el seguimiento de la planificación, éste se lo realiza a través del Plan Operativo Anual y del Plan de Desarrollo Académico, el mismo que es monitoreado por la DGA y por la Titulación de Hotelería y Turismo, tal es el caso de los informes académicos que se realizan al término de cada bimestre, que tienen la finalidad de realizar el seguimiento del aprovechamiento, horas de clases dictadas, porcentaje de cumplimiento del syllabus, porcentaje de deserción de estudiantes, de la misma manera se realizan las reuniones en las jornadas académicas.

Finalmente, se realizan reuniones con los presidentes de curso, para tratar temas referentes al cumplimiento de los docentes y satisfacción de los estudiantes ante los conocimientos impartidos. Sin embargo, la Titulación debe contar con una lista de indicadores que permitan un control (interno y externo) de los resultados de la aplicación del plan de calidad y la aplicación de estos indicadores, y sus resultados correspondientes. (Ver Tabla 46)

2.2.2.3.2 Información sobre la inclusión de los objetivos y principios del Código Mundial de Ética para el Turismo en el programa

I. Los empleadores

La presente área evalúa la aplicación del Código de ética en el entorno externo del Programa, tal y como se indica a continuación.

Tabla 31. Los Empleadores - Código de ética

TEDQUAL	
PUNTUACIÓN GLOBAL	
ÁREA DE ANÁLISIS	PONDERACIÓN
	AUTO EVALUACIÓN
1. LOS EMPLEADORES	
1.1) La institución/programa considera los principios del Código Ético Mundial para el Turismo en la formulación de la misión y el plan de acción	70
2.2) La institución / programa colabora con el sector público y privado en la aplicación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo.	60
Total	65%

Fuente: (Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual, 2011)

Elaboración: La Autora

Conforme a la autoevaluación, se dispone del 65% de información requerida por el organismo acreditador, como se indica en el siguiente diagnóstico.

1.1) La institución/programa considera los principios del Código Ético Mundial para el Turismo en la formulación de la misión y el plan de acción: la Secretaría General mantiene el Documento institucional de UTPL, considerando que la misión de la universidad se vincula directamente con el Código Ético Mundial para el Turismo, pues manifiesta entre otras cosas, la verdad como horizonte y un espíritu de investigación que contribuye al desarrollo de las ciencias experimentales y experienciales. En este sentido dentro del plan de acción, en sus diferentes procesos se ha incluido el Código de Ética de Turismo, en los diferentes ámbitos del plan estratégico, tanto a nivel interno como externo. (Ver Tabla 36)

2.2) La institución / programa colabora con el sector público y privado en la aplicación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo: la Universidad posee unidades de servicios como el Hotel Howard Johnson, la Unidad de Congresos y Eventos, y la Sección departamental de Turismo, que son operados por docentes y profesionales en formación, además la Titulación ha enviado oficios a Instituciones externas para la realización de prácticas pre profesionales. Por su parte, la Unidad de Congresos y Eventos cuenta con la lista de eventos que guardan relación con temáticas referentes al Código Ético de Turismo, lo cual permite que los estudiantes aprendan a conocer y respetar a los turistas que los visitan, y a informarse sobre su forma de vida, gustos y expectativas con el fin de entregarles un recibimiento hospitalario, sin embargo deben existir más mecanismos de vinculación. (Ver Tabla 58)

II. El estudiante

Esta área evalúa la inclusión del Código de ética, en torno al desarrollo académico del estudiante, como se señala en el siguiente cuadro.

Tabla 32. El estudiante - Código de ética

TEDQUAL	
PUNTUACIÓN GLOBAL	
ÁREA DE ANÁLISIS	PONDERACIÓN
	AUTO
	EVALUACIÓN
2. EL ESTUDIANTE	
2.1) ¿En la admisión de estudiantes, la institución / programa respeta la igualdad de las personas (sexo, raza, religión, opinión política, etc.) ¿Su institución / programa promueve la admisión de los grupos más vulnerables (personas con discapacidad, minorías étnicas, poblaciones indígenas, etc.)?	70
2.2) ¿La institución/programa promueve la comprensión y el respeto entre los estudiantes?	90
2.3) ¿Su institución / programa promueve la movilidad de los estudiantes?	90
2.4) ¿Su institución/programa evalúa a los estudiantes en el conocimiento, habilidades y valores?	80

2.5) De acuerdo con el artículo 5 del Código Ético Mundial para el Turismo "Los profesionales de turismo, llevan a cabo estudios sobre el impacto de sus proyectos de desarrollo en el medio ambiente y el entorno natural". ¿Le pide a los estudiantes de su institución o programa para llevar a cabo estudios sobre el turismo en su país / región o ser parte de cualquier actividad de cooperación para el desarrollo?	70
2.6) ¿La Institución / Programa, fortalece los valores éticos en la conducta de los estudiantes?	90
Total	81,66%

Fuente: (Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual, 2011)

Elaboración: La Autora

Según la autoevaluación existe el 81,66% de evidencias correspondientes al área del estudiante, tal y como se explica en el siguiente análisis.

2.1) ¿En la admisión de estudiantes, la institución / programa respeta la igualdad de las personas (sexo, raza, religión, opinión política, etc.) ¿Su institución / programa promueve la admisión de los grupos más vulnerables (personas con discapacidad, minorías étnicas, poblaciones indígenas, etc.)?: la Secretaría General mantiene en formato físico y digital el Estatuto Orgánico de la UTPL, Capítulo IV, Art. 44 que hace referencia a la admisión de los estudiantes; además de la misión y visión institucional.

2.2) ¿La institución/programa promueve la comprensión y el respeto entre los estudiantes?: en el Estatuto Orgánico, Capítulo IV, Art 46 y Art. 47, se menciona los derechos y deberes de los estudiantes. Por su parte la Dirección General de Misiones Universitarias, posee en formato digital, el Proyecto Misión Idente Ecuador, que establece los objetivos de este programa.

2.3) ¿Su institución / programa promueve la movilidad de los estudiantes?: la Dirección de Relaciones Interinstitucionales posee en formato físico y digital, el Programa de movilidad estudiantil.

2.4) ¿Su institución/programa evalúa a los estudiantes en el conocimiento, habilidades y valores?: los estudiantes son evaluados través de las diferentes Titulaciones, mediante metodologías apropiadas; como actividades, con la finalidad de mejorar la efectividad de sus conocimientos y a su vez retroalimentar la información brindada por docentes, autoridades y administrativos. Así el Equipo de Gestión de Calidad Académica es el encargado de estructurar y explicar la situación al respecto, tomando en cuenta también que

la Titulación de Ciencias Humanas y Religiosas oferta las materias de formación básica, en donde además de los conocimientos adquiridos se evalúa las habilidades y valores. (Ver Tabla 53)

2.5) ¿Le pide a los estudiantes de su institución o programa para llevar a cabo estudios sobre el turismo en su país / región o ser parte de cualquier actividad de cooperación para el desarrollo?: la UTPL a través de la Titulación de Hotelería y Turismo ha venido desarrollando este tipo de actividades en forma directa mediante la Sección departamental de Turismo, a través del desarrollo de investigaciones, y la creación de proyectos a mediano y largo plazo para la ciudad y el país en el sector turístico. Además, la Titulación cuenta en formato físico y digital, con la lista de proyectos de investigación a nivel nacional llevados a cabo por estudiantes de la modalidad abierta, a fin de evidenciar los estudios sobre turismo realizados en el país o región. (Ver Tabla 58)

2.6) ¿La Institución / Programa, fortalece los valores éticos en la conducta de los estudiantes?: la Secretaría General mantiene en formato físico y digital, el Reglamento del Régimen Académico y su documento de aprobación, en cuyo Título IX, del Régimen Disciplinario, Art. 23 hace referencia a las faltas académicas. Por su parte, el Departamento de Misiones Universitarias mantiene los proyectos de ayuda social que se han llevado a cabo en la Universidad.

III. El sistema curricular y pedagógico

En la presente área se evalúa la inclusión del Código de ética en la formulación del plan de estudios y la difusión del mismo a los estudiantes. Así, en el siguiente cuadro se presenta los parámetros establecidos según la norma TedQual.

Tabla 33. El Sistema curricular y pedagógico - Código de ética

TEDQUAL	
PUNTUACIÓN GLOBAL	
ÁREA DE ANÁLISIS	PONDERACIÓN
	AUTO EVALUACIÓN
3. EL SISTEMA CURRICULAR Y PEDAGÓGICO	
3.1) ¿Cómo funciona el plan de estudios, contiene los principios del Código Ético Mundial para el Turismo: (a) como un tema transversal en todas las materias, (b) como un tema específico sobre la ética o (c) ambas cosas?	80

3.2) ¿Cómo funciona su institución / programa para informar a los estudiantes y profesores acerca de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo? (seminarios, clases específicas, folleto, etc.)	80
3.3) ¿Cuál es el método pedagógico utilizado para enseñar los principios del Código Ético Mundial para el Turismo a los estudiantes? ¿Cree usted que los estudiantes podrán recordar los principios y son capaces de aplicar una vez que deje la institución? ¿Cómo se asegura que este conocimiento se logra?	70
Total	75

Fuente: (Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual, 2011)

Elaboración: La Autora

Según la autoevaluación, existe el 75% de información para esta área de estudio, como se indica en el siguiente análisis.

3.1) ¿Cómo funciona el plan de estudios, contiene los principios del Código Ético Mundial para el Turismo: (a) como un tema transversal en todas las materias, (b) como un tema específico sobre la ética o (c) ambas cosas?: es preciso indicar que dentro de la estructura curricular de Hotelería y Turismo se incluye la asignatura de Desarrollo Espiritual II, por lo tanto la Secretaría de la Titulación de Ciencias Humanas y Religiosas, dispone en formato físico y digital, del plan de contenidos de esta materia, cuyos contenidos hacen referencia a temas como: la ética universal, el hecho religioso y la teología, y los derechos universales. Sin embargo, es necesario establecer mecanismos eficientes para incluir el Código de ética en todas las asignaturas que oferta el Programa educativo.

3.2) Cómo funciona su institución / programa para informar a los estudiantes y profesores acerca de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo (seminarios, clases específicas, folleto, etc.): los docentes del Programa Educativo, imparten el Código de Ética, en las siguientes asignaturas: Geografía Turística Ecuatoriana, Nutrición dietética e Higiene de alimentos, Técnicas de guiar, Administración, Proyectos I, Operaciones Turísticas, Comportamiento Organizacional, Ecoturismo, Marketing Turístico y Hotelero, Estudio de Impacto Ambiental y Administración Estratégica. (Ver Tabla 58)

3.3) ¿Cuál es el método pedagógico utilizado para enseñar los principios del Código Ético Mundial para el Turismo a los estudiantes? ¿Cree usted que los estudiantes podrán recordar los principios y son capaces de aplicar una vez que deje la institución? ¿Cómo se asegura que este conocimiento se logra?: el docente en sus clases

utiliza su propia metodología para enseñar el código ético en algunas asignaturas. Asimismo, el método pedagógico para la enseñanza del Código de Ética es a través del modelo educativo, mismo que se sustenta en la Gestión Productiva-Practicum, concebida como un eje transversal del currículo universitario, en cuyas actividades los estudiantes vivencian constantemente el uso del Código de Ética, lo que permite el aseguramiento de los mismos como parte de su forma de vida enmarcado en los valores institucionales.

En efecto, es necesario que la Titulación mantenga los registros de asistencia a eventos inherentes a estos temas, en los que hayan participado docentes y estudiantes, además es importante que elabore un mecanismo eficiente para asegurar que los estudiantes aplicarán el Código ético una vez que finalice sus estudios y se inserte en la vida laboral. (Ver Tabla 58)

IV. La Facultad

En esencia, el área de la Facultad evalúa la aplicación del Código de ética en la elaboración de mecanismos para reclutar a miembros de la facultad y las condiciones favorables de trabajo para promover su desarrollo profesional. Ante esta situación, en el siguiente cuadro se presenta los parámetros a ser evaluados.

Tabla 34. La Facultad - Código de ética

TEDQUAL	
PUNTUACIÓN GLOBAL	
ÁREA DE ANÁLISIS	PONDERACIÓN
	AUTO EVALUACIÓN
4. LA FACULTAD	
4.1) ¿Cuál es el proceso de admisión de la Institución / Facultad? ¿Tiene su Institución / Programa respeto a la igualdad de las personas (sexo, raza, religión, opinión política, etc.)	80
4.2) ¿La Institución / Programa, promoció la equidad de género entre los miembros de la facultad?	70
4.3) ¿La Institución / Programa, promoció la equidad de género entre los miembros de la facultad?	70
4.4) ¿La institución / programa promueve la comprensión y el respeto entre los miembros de la facultad, así como entre los estudiantes y otros miembros del personal?	90

4.5) ¿La Institución / Programa promociona la movilidad de la Facultad en el extranjero (para estudiar o para ser entrenados)?	70
4.6) ¿La Institución / Programa cuenta con programas que fortalezcan los valores éticos en la Facultad y otros miembros del personal?	80
4.7) ¿La Facultad de la institución / programa llevan a cabo estudios sobre el turismo en su país o región?	80
Total	77,14

Fuente: (Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual, 2011)

Elaboración: La Autora

En conformidad a la autoevaluación existe el 77,14% de evidencias para la presente área, como se muestra en el siguiente análisis.

4.1) ¿Cuál es el proceso de admisión de la Institución / Facultad? ¿Tiene su Institución / Programa respeto a la igualdad de las personas? (sexo, raza, religión, opinión política, etc.): la Secretaría General dispone del Estatuto Orgánico, Art. 41, 42 y 43, referente al personal académico. Además, la DGRH, cuenta con el Sistema de Gestión del talento Humano, basado en principios éticos para el adecuado proceso de admisión y contratación de personal. Esta información se encuentra en formato digital. (Ver Tabla 47)

4.2) ¿La Institución / Programa, promociona la equidad de género entre los miembros de la facultad?: la UTPL, promueve la equidad de género, según lo establecido en la Ley Orgánica de Educación superior, Art. 18 literal d, que reposa en formato físico y digital en la Secretaría General; y a través de su filosofía, misión, visión y valores institucionales.

4.3) ¿La institución / programa, promociona la equidad de género entre los miembros de la facultad?: la Titulación de Hotelería y Turismo mantiene la lista de su planta docente y administrativa, considerando que cuenta con profesionales hombres y mujeres, dando cumplimiento así a este lineamiento. Esta documentación se encuentra en formato digital.

4.4) ¿La institución / programa promueve la comprensión y el respeto entre los miembros de la facultad, así como entre los estudiantes y otros miembros del personal?: la Secretaría General mantiene en formato digital, el Reglamento de Régimen Académico y su documento de aprobación, en cuyo Título IX, Art. 26 hace referencia a las faltas de los docentes. En tanto que el departamento de Misiones Universitarias, es el encargado de fomentar respeto, solidaridad y bienestar, en sus diferentes áreas de desarrollo espiritual y de bienestar universitario.

4.5) ¿La Institución / Programa promueve la movilidad de la Facultad en el extranjero (para estudiar o para ser entrenados)?: la DGRI, posee los programas de intercambios y pasantías para docentes con prestigiosas universidades a nivel internacional, mientras que el área de Postgrados, mantiene la información referente a la capacitación docente para maestrías y doctorados. Esta documentación se encuentra en formato digital.

4.6) ¿La Institución / Programa cuenta con programas que fortalezcan los valores éticos en la Facultad y otros miembros del personal?: la Secretaría General cuenta en formato digital, con el Reglamento del Régimen Académico, Título IX, del Régimen Disciplinario, Art. 29 y 30 que hace referencia al comité de ética. Por su parte la DGA posee en formato digital la información concerniente a las Jornadas de reflexión y académicas. (Ver Tabla 48).

4.7) ¿La Facultad de la institución / programa llevan a cabo estudios sobre el turismo en su país o región?: la Sección departamental de Turismo mantiene en formato digital, la lista de proyectos que se han desarrollado a nivel regional y nacional, tanto con el sector público como con el privado y comunitario, apoyando procesos locales para el fortalecimiento del turismo; a través de la investigación en el sector turístico y hotelero, creando proyectos a mediano y largo plazo para la ciudad y el país. (Ver Tabla 58)

V. La Dirección

La presente área evalúa la existencia de una estructura organizativa y las herramientas de apoyo que permitan el seguimiento de la calidad del Programa, tal y como se señala a continuación.

Tabla 35. La Dirección - Código de ética

TEDQUAL	
PUNTUACIÓN GLOBAL	
ÁREA DE ANÁLISIS	PONDERACIÓN
	AUTO EVALUACIÓN
5 LA DIRECCIÓN	
5.1) ¿La Institución / Programa, respeta lo económico, social, cultural y transmite los mismos a los estudiantes, profesores y la comunidad local?	90

5.2) ¿La Institución / Programa observa y respeta las tradiciones sociales y culturales de todos los pueblos, incluidas las minorías y los pueblos indígenas? ¿Su programa promueve la integración y respecto a estos grupos?	90
5.3) ¿La estructura que alberga la institución / programa respeta al medio ambiente natural (no de aguas residuales, energía y otros recursos, reciclar, otros)?	80
5.4) ¿La Institución / Programa ayuda a otras instituciones / programas de los países menos desarrollados para crear o actualizar sus programas de turismo tomando como referencia los principios del Código Ético Mundial para el Turismo, en el desarrollo de su misión, plan de acción, programas de estudios, etc.?	80
Total	85

Fuente: (Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual, 2011)

Elaboración: La Autora

Respecto a la autoevaluación, existe el 85% de evidencias para la presente área de estudio, como se muestra en el siguiente análisis:

5.1) ¿La Institución / Programa, respeta lo económico, social, cultural y transmite los mismos a los estudiantes, profesores y la comunidad local?: el documento evidencial es el archivo de certificaciones de los diferentes seminarios y cursos llevados a cabo, información que posee la Secretaría de la Titulación en formato físico.

5.2) ¿La Institución / Programa observa y respeta las tradiciones sociales y culturales de todos los pueblos, incluidas las minorías y los pueblos indígenas? ¿Su programa de promueve la integración y el respeto hacia estos grupos?: la Sección departamental de Turismo mantiene la lista de proyectos de investigación ejecutados; la Secretaría de la Titulación cuenta con la lista de tesis realizados de la modalidad presencial; y el departamento de Misiones Universitarias dispone del Proyecto Misión Idente Ecuador, que hace referencia a las actividades de respecto e integración para todos los estudiantes. Esta información se encuentra en formato digital.

5.3) ¿La estructura que alberga la institución / programa respeta al medio ambiente natural (no de aguas residuales, energía y otros recursos, reciclar, otros)?: la Secretaría General conserva el Plan Estratégico del Desarrollo 2011-2020, donde incluye una línea estratégica que se encarga de recursos naturales, biodiversidad y geo diversidad. Además, es necesario solicitar a la Titulación de Biología, por medio del Centro de Biología

Molecular, la lista de proyectos relacionados con el respeto al medio ambiente. Asimismo es importante recopilar del Instituto de Ecología, los proyectos ejecutados referentes al estudio de la diversidad biológica, su uso sustentable así como las alternativas de conservación. (Ver Tabla 58)

5.4) ¿La Institución / Programa ayuda a otras instituciones / programas de los países menos desarrollados para crear o actualizar sus programas de turismo tomando como referencia los principios del Código Ético Mundial para el Turismo, en el desarrollo de su misión, plan de acción, programas de estudios, etc.?: la UTPL, dentro de su línea de vinculación y servicio a la sociedad a los países menos desarrollados tiene varios proyectos de mayor impacto social, la Titulación cuenta con la documentación referente al caso del proyecto Chiquitos – Bolivia, aportando así con la transferencia de conocimientos en conformidad con el código de ética mundial para el turismo. Por su parte, el Centro de Biología Molecular también mantiene proyectos de ecoturismo del Instituto de Desarrollo Ambiental (IDA). Considerando lo expuesto, es necesario que la Titulación mantenga un repositorio de los proyectos de otras Titulaciones relacionados al ámbito turístico y hotelero. (Ver Tabla 58)

2.3 CONSEJO DE EVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR - CEAACES

A nivel nacional se presenta el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la calidad de la Educación Superior, organismo que tiene por objeto contribuir al aseguramiento de la calidad de las instituciones, programas y carreras que se ofrecen en las instituciones que integran el Sistema Nacional de Educación Superior del Ecuador.

Al respecto, la Ley Orgánica de Educación Superior, en el Art 173., menciona que el CEAACES normará la autoevaluación institucional, y ejecutará los procesos de evaluación, externa, acreditación, clasificación académica y el aseguramiento de la calidad. Además señala que todas las universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y conservatorios superiores del país, tanto públicos como particulares, sus carreras y programas, deberán someterse en forma obligatoria a la evaluación interna y externa, a la acreditación, a la clasificación académica y al aseguramiento de la calidad.

Es importante mencionar que, a la fecha únicamente existe el Modelo de evaluación institucional, en tanto que aún no se encuentra disponible y formalizado un Modelo de evaluación específicamente para carreras y programas. No obstante, el CEAACES ha elaborado un Modelo de Evaluación para las Universidades de categoría E, que contiene

árboles de criterios, subcriterios e indicadores referentes al entorno de aprendizaje y a los resultados de aprendizaje. Además, incluye una matriz con todos los indicadores que aparecen en ambos árboles, su denominación, definición y forma de cálculo. En ese sentido, este Modelo podría utilizarse como referencia para la evaluación de las carreras.

Al analizar cada uno de los criterios de evaluación definidos por las instituciones acreditadoras se pudo identificar las áreas que cuentan con un mayor y menor porcentaje de evidencias en existencia. En consecuencia, según lo establecido por el CONAET, las áreas que requieren mayor atención corresponden al Personal Académico, el Proceso de Enseñanza – Aprendizaje, Normativa, Planificación y Organización, y Resultados. Por otra parte, en congruencia con lo estipulado por el Sistema de Certificación UNWTO. TedQual, el área de la Dirección, el Estudiante, y los Empresarios, presentan un porcentaje menor respecto a las demás áreas.

En líneas generales, los aspectos referentes a la docencia, proceso de enseñanza y aprendizaje, la Dirección, los Empresarios y los Resultados, son aquellos que mayoritariamente coinciden entre ambas instituciones acreditadoras, y que requieren mayor atención, a fin de que contribuyan a elevar la calidad del Programa educativo de la Titulación de Hotelería y Turismo.

CAPÍTULO III

**PLAN DE MEJORAS DE LA
TITULACIÓN DE HOTELERÍA Y
TURISMO**

La excelencia de un programa educativo se define por su capacidad para mejorar continuamente en todos y cada uno de los procesos que rigen su actividad diaria. La planificación y ejecución de su estrategia de mejoramiento es el principal modo de conseguir un avance cualitativo en el servicio que el programa presta a la sociedad.

El plan de mejoras es un instrumento que permite identificar y jerarquizar las acciones factibles para subsanar las principales debilidades, integra la decisión estratégica sobre los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos y las tareas que deben desarrollarse para que sean traducidos en una mejor oferta. En esencia, el plan de mejoras además de ser utilizado como guía para la organización de los aspectos a mejorar, debe permitir el control y seguimiento de las diferentes acciones a desarrollar, en la perspectiva de elevar la calidad del programa para que sea claramente percibida por la comunidad académica y la sociedad en general.

De acuerdo a las recomendaciones de la Unidad de Evaluación Institucional de la UTPL, para la definición de los lineamientos generales del presente Plan de Mejoras para la Titulación de Hotelería y Turismo, se adoptó la metodología elaborada por el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior SINAES de Costa Rica.

Así, se ha tomado en consideración el diagnóstico de autoevaluación de la Titulación realizado acorde al Formato de Autoestudio CONAET 2012, donde se identificaron 30 criterios que se refieren específicamente al Programa Educativo, además se ha tomado en cuenta los estándares mínimos de calidad propuestos en el Manual de apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO. TedQual.

Los lineamientos de calidad sugeridos por las dos instituciones acreditadoras, para ser incorporadas en el Plan de Mejoras, se categorizaron en ocho componentes:

1. Planeación y organización de la Dependencia
2. Plan y Programas de estudio
3. Alumnado
4. Personal académico
5. Proceso de enseñanza – aprendizaje
6. Vinculación y Formación práctica
7. Infraestructura y equipamiento
8. Resultados

Para ello, se realizó un cuadro sintético para cada componente, luego definió un objetivo para cada uno de ellos, anexo a ello se identificó la debilidad o necesidad, para establecer las acciones de mejora acorde a las dos instituciones acreditadoras, que incluyen actividades y tareas específicas, posteriormente se señalaron los indicadores, fuentes de verificación, fecha, y responsable de ejecutar las soluciones establecidas.

Es importante señalar que en algunos casos únicamente se ha incluido las estrategias de mejora establecidas por una de las dos instituciones acreditadoras, debido a que ciertos criterios no han tenido consistencia con lo establecido por el Sistema de Certificación. Por otra parte, no se ha incluido un presupuesto, debido a que las actividades definidas en el Plan de mejoras, se deben efectuar con gestiones realizadas por el personal académico y administrativo de la Titulación de Hotelería y Turismo, en función de los servicios de apoyo que brinda la Universidad.

A continuación se presenta las acciones de mejora para cada uno de los componentes identificados.

3.1 Componente Planeación y Organización de la Dependencia

Tabla 36. Acciones de mejora en el componente Planeación y Organización de la Dependencia

Componente: Planeación y Organización de la Dependencia						
Objetivo: Contar con un Plan que oriente los procesos que se llevarán a cabo para desarrollar una educación de calidad en la THT						
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación	Fecha	Responsable
	Actividades	Tareas				
1. Elaboración de un Plan de desarrollo para la Titulación.	CONAET: 1.1 Diseñar e implementar un Plan de desarrollo, acorde a la estructura y estrategia de desarrollo institucional.	1.1.1 Basarse en el Plan estratégico de desarrollo institucional 2011-2020		Plan de desarrollo. Informe de actividades realizadas	Una vez por año	- Director del departamento de Ciencias Administrativas - Coordinación de la THT - EGCA
		1.1.2 Elaborar el Plan, incluyendo metas a corto, mediano y largo plazo, y aspectos presupuestales y de mejoramiento de la calidad académica				
		1.1.3 Ejecutar el Plan.	Frecuencia de las actividades ejecutadas			
	TedQual: 1.2 Crear un Plan de acción acorde al modelo definido. (Ver Anexo N° 1)	1.2.1 Elaborar el Plan considerando el modelo definido.		Documentación que refleje los objetivos estratégicos y criterios establecidos para definir el plan.	Una vez por año	- Docentes de la THT
	1.2.2 Incluir a los empleadores para la definición del plan de la Titulación	Número de reuniones realizadas.	Acta de reuniones con los empleadores.	Al menos una vez por semestre	- Representantes del sector turístico y hotelero	
	1.2.3 Realizar un estudio de las nuevas tendencias y requerimientos del sector y adaptarlo al Plan.	Número de necesidades identificadas	Documento del estudio de las nuevas tendencias del sector turístico y hotelero.	Una vez por año		

Fuente: Formato de Autoestudio CONAET 2012 y Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual 2011

Elaboración: La Autora

Tabla 37. Plan Operativo Anual de la Titulación de Hotelería y Turismo

Objetivo: Contar con un Plan Operativo Anual que oriente las acciones de mejora que realizará la THT						
Componente	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación	Fecha	Responsable
	Actividades	Tareas				
Planeación y Organización de la Dependencia	1. Diseñar e implementar un Plan de desarrollo y mecanismos de verificación del cumplimiento del Plan.	a. Elaborar el Plan de desarrollo de la THT y mecanismos de verificación del cumplimiento del Plan, con el personal académico y con los empleadores. b. Ejecutar el Plan y monitorear los resultados.		Plan de desarrollo. Informe de monitoreo.	Enero 2013	- Director del departamento de Ciencias Administrativas - Coordinación de la THT - EGCA - Docentes de la THT - Representantes del sector turístico y hotelero
	2. Elaborar la estructura y los manuales de la Titulación	a. Elaborar el organigrama y manuales actualizados de operación y de procedimientos de la Titulación b. Aplicar los manuales establecidos	Frecuencia de las actividades desarrolladas de los manuales	Documento de la estructura y manuales de la Titulación formalizado. Informe de trabajo.	Enero - febrero 2013	- Coordinación de la THT - EGCA

<i>Plan y Programas de estudio</i>	3. Relaborar el Proyecto de carrera de la Titulación.	<p>a. Ampliar el proyecto de carrera en base a los estudios establecidos.</p> <p>b. Incluir los fines o propósitos definidos del plan de estudios</p> <p>c. Actualizar los elementos del plan de estudios identificados.</p> <p>d. Realizar un seguimiento integral del Proyecto de carrera.</p>	<p>Número de estudios realizados</p> <p>Número de propósitos incluidos.</p> <p>Número de elementos actualizados</p>	<p>Proyecto de carrera con todos los parámetros actualizados.</p> <p>Informe de seguimiento.</p>	Enero – Abril 2013	<p>- Coordinación de la THT</p> <p>- EGCA</p>
	4. Elaborar un proyecto para mejorar y/o cambiar la metodología de enseñanza actual del idioma inglés.	<p>a. Crear un Proyecto para mejorar la metodología de enseñanza del idioma inglés.</p> <p>b. Promover pasantías de docentes de la Titulación en países del habla inglés.</p> <p>c. Insertar contenidos en inglés para que sean impartidos en las asignaturas troncales.</p> <p>d. Ejecutar el Proyecto y monitorear los resultados.</p>	<p>Porcentaje de reprobación de estudiantes en las materias de inglés.</p>	Proyecto de Inglés.	Febrero - Abril 2013	<p>- Coordinación de la THT</p> <p>- Docentes de la THT</p>
	5. Revisar y actualizar los programas de asignatura.	<p>a. Actualizar los programas de asignatura de la THT acorde a los parámetros definidos.</p> <p>b. Monitorear los resultados obtenidos.</p>	<p>Número de programas de estudios revisados y actualizados</p>	<p>Programas de asignatura</p> <p>Informe de monitoreo.</p>	Al finalizar cada ciclo académico.	<p>- Coordinación de la THT</p> <p>- Docentes de la THT</p>

	6. Crear un Programa interno de calidad académica	<p>a. Elaborar un Programa interno de calidad académica, que contenga registros sistematizados de las áreas susceptibles de mejora así como de las acciones emprendidas para ello.</p> <p>b. Implementar el Programa y realizar un seguimiento del mismo.</p>	<p>Programa interno de calidad académica</p> <p>Informe de cumplimiento</p>		Enero 2013	<p>Coordinación de la THT</p> <p>EGCA</p>
<i>Alumnado</i>	7. Realizar acciones de mejora para el estudiante.	<p>a. Crear políticas de selección para estudiantes de nuevo ingreso.</p> <p>b. Difundir los elementos del plan de estudio, a toda la comunidad académica.</p> <p>c. Monitorear los resultados obtenidos.</p>	<p>Número de políticas definidas.</p> <p>Número de difusiones realizadas.</p>	<p>Documento de las políticas de selección.</p> <p>Acta de reuniones</p> <p>Informe de cumplimiento.</p>	Abril – agosto 2013	<p>- Coordinación de la THT</p> <p>-EGCA</p>
<i>Personal Académico</i>	8. Diseñar e implementar un Plan de desarrollo docente y acciones de mejora para fortalecer su desempeño.	<p>a. Elaborar un Plan de desarrollo docente</p> <p>b. Definir programas actualizados de formación docente.</p> <p>c. Realizar una adecuada distribución de carga de trabajo de personal de carrera, acorde a los parámetros definidos.</p> <p>d. Crear programas de colaboración externa de los docentes.</p> <p>e. Promover la participación de los docentes en sistemas de estímulos externos.</p> <p>f. Invitar a tutores de tesis doctorales para</p>	Número de programas identificados	<p>Plan de desarrollo docente.</p> <p>Informe de trabajo</p> <p>Programas de colaboración externa.</p> <p>Sistema de estímulos externos.</p>	Enero – marzo 2013 Abril – agosto 2013	<p>- Coordinación de la THT</p> <p>-EGCA</p>

Personal Académico		que realicen estancias cortas en la UTPL. g. Desarrollar las investigaciones doctorales apoyándose en tesis de pregrado. h. Programar estancias cortas de los docentes en Universidades de cooperación.	Número de tutores invitados Número de investigaciones realizadas Número de docentes participantes.	Informe de cumplimiento.		
	9. Establecer redes de cooperación para trabajos con Universidades Nacionales e Internacionales	a. Definir las redes de colaboración académica oficialmente registradas. b. Promover la participación en reuniones de redes.	Número de redes seleccionadas.	Redes de colaboración académica.	Abril – agosto 2013 Octubre 2013 – febrero 2014	- EGCA
	10. Incorporar docentes a estudios de doctorado.	a. Gestionar ante la Dirección General Académica /CITTE, beca para estudios de postgrado para los docentes que aún no tienen ese nivel de estudio. b. Gestionar la incorporación de un profesor visitante internacional para que apoye a los docentes.		Informe de cumplimiento.	Enero – Marzo 2013	- Coordinación de la THT

<p>Proceso de enseñanza - aprendizaje</p>	<p>11. Realizar acciones de mejora para el proceso de enseñanza - aprendizaje</p>	<p>c. Aplicar los mecanismos de verificación del desempeño académico del estudiante establecidos.</p>	<p>Número de mecanismos aplicados.</p>	<p>Informe de trabajo.</p>	<p>Abril 2013</p>	<p>- Coordinación de la THT</p>
		<p>d. Evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes.</p>	<p>Número de encuestadas aplicadas.</p>	<p>Informe de resultados.</p>	<p>Mayo y Octubre 2013</p>	<p>- Secretaría de la Titulación</p> <p>- EGCA</p>
		<p>e. Implementar las estrategias para reducir los índices de reprobación, deserción, rezago y titulación.</p>	<p>Número de estrategias aplicadas.</p>		<p>Al finalizar cada ciclo académico</p>	<p>- Docentes de la THT.</p>
		<p>f. Promover las tutorías en forma grupal o individual para los estudiantes.</p>	<p>Frecuencia de asistencia de estudiantes a tutorías.</p>		<p>Durante todo el año.</p>	<p>- Coordinación de la THT</p>
		<p>g. Asegurar el índice de retención de los estudiantes del primer y segundo año, a través de la aplicación de un test de conocimientos.</p>	<p>Porcentaje de estudiantes que desertan.</p>	<p>Informe de resultados.</p>	<p>Al inicio de cada semestre.</p>	<p>- EGCA</p> <p>- Docentes de la THT.</p>
		<p>h. Analizar los resultados obtenidos y definir estrategias didácticas conducentes al reforzamiento de las áreas débiles detectadas en los estudiantes.</p>	<p>Número de estrategias definidas.</p>	<p>Programa de apoyo académico</p>		
		<p>i. Diseñar e implementar un Programa de apoyo académico.</p>		<p>Proyecto de actividades complementarias.</p>	<p>Abril - agosto 2013.</p>	
<p>j. Diseñar e implementar un Proyecto de actividades complementarias, para mejorar el aprendizaje.</p>	<p>Frecuencia de participación de los estudiantes</p>					

Proceso de enseñanza - aprendizaje		<p>k. Buscar los perfiles apropiados de docentes nacionales e internacionales para dictar seminarios.</p> <p>l. Promover actividades deportivas y culturales para los estudiantes.</p>				
	12. Organizar las actividades referentes a las giras académicas.	<p>a. Integrar todos los expedientes documentales de las giras académicas por cada grupo.</p> <p>b. Documentar los resultados obtenidos de giras académicas.</p>		Expedientes documentales. Informe de las giras académicas por docentes.	Al finalizar cada gira académica.	- Coordinación de la THT Docentes responsables.
Vinculación y Formación Práctica	13. Implementar programas para fortalecer la vinculación y formación práctica.	<p>a. Elaborar un Programa de vinculación académica con instituciones y empresas afines a la carrera.</p> <p>b. Establecer los lineamientos de la convocatoria para los estudiantes que deseen realizar prácticas profesionales en el extranjero.</p> <p>c. Asesorar a los estudiantes que realizarán prácticas en el extranjero.</p> <p>d. Crear un órgano que agrupe a los graduados de la Titulación.</p>	Número de reuniones planificadas.	Programa de vinculación académica.	Enero – marzo 2013	- Coordinación de la THT - EGCA
				Órgano de agrupación de los graduados	Marzo y agosto 2013	- Instituciones y/o empresas
Infraestructura y Equipamiento	14. Implementar programas computacionales y un centro de documentación de turismo.	<p>a. Adquirir e implementar paquetería de cómputo en las materias seleccionadas.</p> <p>b. Implementar un centro de documentación de turismo.</p>	Número de programas computacionales implementados.	Certificado de instalación del software.	Enero – febrero 2013	- Coordinación de la THT
				Centro de documentación de turismo	Abril – agosto 2013	- EGCA

Resultados	15. Elaborar estadísticas de reprobación y seguimiento a graduados de la Titulación.	a. Crear y mantener estadísticas de reprobación a fin de definir acciones correctivas. b. Realizar el seguimiento a los graduados de la Titulación.	Estadísticas referentes al porcentaje de estudiantes reprobados.	Informe de trabajo. Base de datos de los graduados	Al finalizar cada ciclo académico. Durante todo el año.	- Coordinación de la THT - EGCA
-------------------	--	--	--	---	--	--

Fuente: Plan de mejoras de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012 y Plan de Gestión Académica, 2012

Elaboración: La Autora

Tabla 38. Acciones de mejora en el componente Planeación y Organización de la Dependencia

Componente: Planeación y Organización de la Dependencia						
Objetivo: Realizar un seguimiento y revisión constante del Plan de desarrollo, a fin de identificar el avance de cumplimiento de los objetivos propuestos.						
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación	Fecha	Responsable
	Actividades	Tareas				
2. Creación de mecanismos de verificación y cumplimiento del Plan de desarrollo de la Titulación.	CONAET: 2.1 Diseñar mecanismos de la verificación periódica del cumplimiento del Plan.	2.1.1 Definir los mecanismos de verificación y cumplimiento del Plan.	Número de mecanismos establecidos	Mecanismos de verificación y cumplimiento del Plan	Una vez por año	- Director del departamento de Ciencias Administrativas - Coordinación de la THT - EGCA
		2.1.2 Mantener registros de la verificación periódica del cumplimiento de las acciones propuestas en el plan de desarrollo, así como los resultados obtenidos.	Número de registros elaborados	Registros de la verificación del cumplimiento del Plan		
		2.1.3 Monitoreo de los resultados obtenidos		Informe del cumplimiento.		
	TedQual: 2.2 Diseñar	2.2.1 Formular indicadores para el monitoreo de la aplicación del Plan	Número de indicadores identificados	Lista de indicadores para el monitoreo		

	indicadores que permiten el monitoreo (interno y externo) de los resultados tras la aplicación del plan de calidad.	<p>2.2.2 Asignar un equipo encargado del monitoreo y sus correspondientes áreas de acción.</p> <p>2.2.3 Aplicar estos indicadores y sus resultados correspondientes, a fin de definir medidas correctoras para mejorar el Programa.</p>	<p>Número de integrantes del equipo</p> <p>Número de medidas correctoras</p>	<p>Oficio de asignación del equipo encargado del monitoreo</p> <p>Informe de trabajo.</p>	Una vez por año	
--	---	---	--	---	-----------------	--

Fuente: Formato de Autoestudio CONAET 2012 y Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual 2011
 Elaboración: La Autora

Tabla 39. Acciones de mejora en el componente Planeación y Organización de la Dependencia

Componente: Planeación y Organización de la Dependencia						
Objetivo: Contar con una estructura definida así como manuales de funciones, que le permita a la Titulación desarrollar sus actividades académicas apropiadamente.						
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación	Fecha	Responsable
	Actividades	Tareas				
3. Establecer la Estructura y manuales de la Titulación	CONAET: 3.1 Definir la estructura y los manuales de la Titulación	3.1.1 Elaborar el organigrama y manuales actualizados de operación y de procedimientos de la Titulación		Documento de la estructura y manuales de la Titulación formalizado	Una vez por año	<ul style="list-style-type: none"> - Director del departamento de Ciencias Administrativas - Coordinación de la THT - EGCA
		3.1.2 Formalizar el organigrama y los manuales		Informe de trabajo		
		3.1.2 Aplicar los manuales apropiadamente y respetar la preminencia de lo académico sobre lo administrativo.	Frecuencia de las actividades desarrolladas de los manuales	Instrumentos de difusión		
		3.1.2 Difundir a la comunidad académica la estructura de la Titulación	Porcentaje de estudiantes y profesores que conocen la estructura			

	TedQual: 3.2 Elaborar un organigrama detallado de la administración del Programa y las áreas académicas.	3.2.1 Monitorear y evaluar continuamente los resultados del proceso de coordinación académica. 3.2.2 Evaluar si los líderes del Programa han puesto interés en promover un buen ambiente de trabajo.		Informe sobre el seguimiento y la evaluación de los resultados del proceso de coordinación académica. Informe de los resultados de las encuestas aplicadas al personal del Programa.	Al menos una vez por semestre	
--	--	---	--	---	-------------------------------	--

Fuente: Formato de Autoestudio CONAET 2012 y Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual 2011
 Elaboración: La Autora

3.2 Componente *Plan y Programas de estudio*

Tabla 40. Acciones de mejora en el componente *Plan y Programas de estudio*

Componente: <i>Plan y Programas de estudio</i>						
Objetivo: Fortalecer y actualizar el Plan de estudios						
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación	Fecha	Responsable
	Actividades	Tareas				
4. Fundamentación del plan de estudios	CONAET: 4.1 Relaborar el proyecto de carrera	4.1.1 Fortalecer y ampliar el proyecto de carrera en base a los siguientes estudios: a) Los fundamentos de la disciplina y su estado actual en la propia institución y otras instituciones de la región, del país y del extranjero, así como las perspectivas de la responsabilidad social y sus respectivos preceptos éticos. b) Conocimiento sobre el ambiente económico, político y social, tanto regional como nacional e internacional, manifestado en un estudio de pertinencia del programa educativo en la institución y la región.	Número de estudios realizados.	Proyecto de carrera actualizado Informe de trabajo	Una vez por año	- Coordinación de la THT - EGCA

		c) Contexto social en el que se da la formación del futuro egresado, las necesidades que éste último requerirá atender, así como las características y la cobertura de su función, su demanda estimada y el campo de trabajo actual y potencial.				
	TedQual: 4.2 Efectuar investigaciones de mercado.	4.2.1 Realizar investigaciones de mercado o estudios similares que reflejen las habilidades de trabajo que necesita el sector turístico y hotelero. 4.2.2 Adaptar el plan de estudios a las nuevas tendencias y exigencias de los empleadores. 4.2.3 Diseñar mecanismos de supervisión para evaluar las necesidades del sector.	Número de investigaciones realizadas Número de mecanismos diseñados.	Informe de las investigaciones. Informe de trabajo Mecanismos de supervisión	Una vez por año	

Fuente: Formato de Autoestudio CONAET 2012 y Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual 2011

Elaboración: La Autora

Tabla 41. Acciones de mejora en el componente Plan y Programas de estudio

Componente: Planeación y Organización de la Dependencia						
Objetivo: Actualizar y ampliar los fines y propósitos del Plan de estudios						
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación	Fecha	Responsable
	Actividades	Tareas				
5. Actualización de los fines o propósitos del plan de estudios	CONAET: 5.1 Relaborar proyecto de carrera (competencias)	5.1.1 Actualizar y ampliar el proyecto de carrera en base a los siguientes parámetros: <ul style="list-style-type: none"> • Fines o propósitos declarados • Actitudes profesionales éticas. • Actitudes de logro, de autoestima, y de responsabilidad social y profesional. • Habilidades para generar y utilizar creativamente la información destinada a solucionar problemas en su campo. • Habilidades para comunicarse correctamente en forma verbal y escrita en español y otros 	Número de parámetros incluidos en el proyecto de carrera	Proyecto de carrera con fines y propósitos actualizados Informe de trabajo	Una vez por año	- Coordinación de la THT - EGCA

	<p>TedQual:</p> <p>6.2 Incluir en la formulación del plan de estudios a los actores clave.</p>	<p>6.2.1 Involucrar en la formulación de los elementos del plan de estudios a dos actores clave:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El académico (experiencia profesional) • Los empleadores u otros actores que directa o indirectamente se benefician de la adecuada preparación de los estudiantes y que han participado en el proceso. 	Número de actores involucrados	Actas de reuniones Informes de trabajo	Una vez por año	
--	---	--	--------------------------------	---	-----------------	--

Fuente: Formato de Autoestudio CONAET 2012 y Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual 2011

Elaboración: La Autora

Tabla 43. Acciones de mejora en el componente Plan y Programas de estudio

Componente: Plan y Programas de estudio						
Objetivo: Elaborar estrategias para reducir los índices de reprobación del idioma inglés de los estudiantes de la THT						
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación	Fecha	Responsable
	Actividades	Tareas				
7. Reducción de los índices de reprobación del idioma inglés	CONAET: 7.1 Crear estrategias a utilizar para elevar los índices de dominio de inglés en los aspirantes y estudiantes del programa educativo.	7.1.1 Aplicar un examen de diagnóstico de inglés que refleje el nivel de competencia lingüística que el estudiante de turismo tiene al inicio y durante el programa	Puntaje promedio en relación a ciclos anteriores	Informe de los resultados de los exámenes.	Al inicio de cada semestre	- Coordinación de la THT - EGCA
		7.1.2 Reforzar el aprendizaje del inglés, mediante investigaciones en artículos en inglés en relación con temas relacionados con su materia.	Número de actividades planificadas	Informe de los estudiantes	Al menos una vez por semestre	
		7.1.3 Programar salidas para la realización de guías y tours en inglés, a nivel local y provincial.	Número de ensayos realizados	Informe de los estudiantes		
		7.1.4 Fortalecer el aprendizaje de lenguas extranjeras, integrando el uso de la tecnología.				
		7.1.5 Promover en los estudiantes de los últimos niveles, la realización de ensayos cortos en inglés referentes a Hotelería y Turismo.				

		7.1.6 Implementar en los planes de estudio, bibliografía complementaria en inglés.	Número de materias con bibliografía en inglés	Bibliografía incluida en las materias	Al inicio de cada semestre	
		7.1.7 Expedir un documento oficial donde se especifique el grado de competencia lingüística en lenguas extranjeras que debe tener el egresado en turismo.	Grado de competencia lingüística	Informe de la competencia lingüística del egresado	Una vez por año	

Fuente: Formato de Autoestudio CONAET 2012 y Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual 2011

Elaboración: La Autora

Tabla 44. Acciones de mejora en el componente Plan y Programas de estudio

Componente: Plan y Programas de estudio						
Objetivo: Realizar la revisión y seguimiento total e integral del plan de estudios para evaluar su pertinencia						
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación	Fecha	Responsable
	Actividades	Tareas				
8. Seguimiento integral del plan de estudios	CONAET: 8.1 Evaluar la pertinencia del plan de estudios	8.1.1 Realizar un seguimiento del plan de estudios para evaluar su pertinencia en función a: a) Los fundamentos de la disciplina y su estado actual en la propia institución y otras instituciones de la región, del país y del extranjero, así como las perspectivas de la responsabilidad social y sus respectivos preceptos éticos. b) Conocimiento sobre el ambiente económico, político y social, tanto regional como nacional e internacional, manifestado en un estudio de pertinencia del programa educativo en la institución y la región. c) Contexto social en el que se da la formación del futuro egresado, las necesidades que éste último requerirá atender, así como las características y la cobertura de su función, su demanda estimada y el campo de trabajo actual y potencial.	Número de modelos consultados	Estudios y análisis de los parámetros establecidos en este criterio.	Una vez por año	- Coordinación de la THT - EGCA
		8.1.2 Investigar modelos de innovación curricular de otros países.		Modelos de innovación curricular		
	TedQual: 8.2 Evaluar la coherencia de las asignaturas del plan de estudios	8.2.1 Verificar la coherencia de la secuencia seleccionada para enseñar cada uno de las asignaturas definidas en el currículum, siendo aquellas materias obligatorias consideradas como piedra angular para este análisis. 8.2.2 Monitorear los resultados obtenidos y realizar los reajustes correspondientes.		Informe de trabajo Informe de monitoreo	Una vez por año	

Fuente: Formato de Autoestudio CONAET 2012 y Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual 2011

Elaboración: La Autora

Tabla 45. Acciones de mejora en el componente Plan y Programas de estudio

Componente: Plan y Programas de estudio						
Objetivo: Actualizar permanentemente los programas de asignatura de la THT						
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación	Fecha	Responsable
	Actividades	Tareas				
9. Revisión y actualización permanente de los programas de asignatura	CONAET: 9.1 Revisar y actualizar los programas de asignatura	9.1.1 Actualizar constantemente la bibliografía, estrategias de aprendizaje y los mecanismos de evaluación del desempeño académico.	Número de reuniones planificadas Número de talleres de socialización	Informes de actualización	Una vez por año	- Coordinación de la THT - EGCA
		9.1.2 En las revisiones requiere tomarse en cuenta el desarrollo actualizado de la disciplina y los requerimientos externos; necesitan intervenir en ellas los cuerpos colegiados, que dejarán constancia de las modificaciones que se propongan e implanten.		Informes de trabajo		
9.1.3 Mantener reuniones con representantes del área turística y hotelera, con el fin de actualizar los contenidos de las materias.		Acta de reuniones		Una vez por semestre		
9.1.4 Al regreso de cada gira académica o salida de campo, promover para que los profesores discutan y socialicen los reportes del programa con la intención de actualizar los contenidos de las asignaturas.		Informes de los talleres de socialización				
	TedQual: 9.2 Realizar acciones de ajuste en las materias	9.2.1 Definir un método pedagógico para enseñar en cada asignatura los principios del Código Ético Mundial para el Turismo a fin de asegurar que los estudiantes puedan recordarlos y aplicarlos una vez que deje la Institución. 9.2.2 Elaborar directrices operacionales para la implementación del método pedagógico, que incluya las normas nacionales y directrices para programas educativos de turismo.		Informe del método pedagógico utilizado	Una vez por año	

	<p>9.2.3 Involucrar al sector público y privado, en la formulación del método pedagógico.</p> <p>9.2.4 Establecer la coherencia entre la metodología utilizada y la asimilación de los contenidos del Programa.</p> <p>9.2.5 Explicar el equilibrio entre los contenidos teóricos y prácticos de cada asignatura en el Programa.</p> <p>9.2.6 Reajustar el plan de estudios en base a un sistema que permita la asimilación progresiva de las necesidades del mercado.</p> <p>9.2.7 Formular mecanismos para medir los resultados de los continuos cambios realizados en las materias.</p>	Número de mecanismos identificados	<p>Actas de reuniones</p> <p>Informe de trabajo</p> <p>Informe de los reajustes en los contenidos de las materias</p> <p>Mecanismos de medición</p>		
--	--	------------------------------------	---	--	--

Fuente: Formato de Autoestudio CONAET 2012 y Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual 2011

Elaboración: La Autora

Tabla 46. Acciones de mejora en el componente Plan y Programas de estudio

Componente: Plan y Programas de estudio						
Objetivo: Implementar un Programa interno de calidad académica.						
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación	Fecha	Responsable
	Actividades	Tareas				
10. Elaboración de un Programa de calidad	CONAET: 10.1 Diseñar un Programa interno de calidad académica	10.1.1 Crear un Programa interno de calidad académica, que incluya registros sistematizados de las áreas susceptibles de mejora así como de las acciones emprendidas para ello.	Número de acciones de mejora ejecutadas	Programa interno de calidad académica	Una vez por año	- Coordinación de la THT - EGCA
		10.1.2 Ejecutar el Plan.		Informe de monitoreo		
		10.1.3 Promover la participación del sector público y privado en los foros de discusión organizados por las universidades, para enriquecer con propuestas el diseño de los programas académicos.		Informe de trabajo		
	TedQual: 10.2 Difusión del Plan de calidad	10.2.1 Difundir el Plan de calidad a toda la comunidad académica así como al sector turístico y hotelero.	Número de difusiones realizadas	Mecanismos de difusión	Una vez por año	
		10.2.2 Realizar cuestionarios y/o evaluaciones que demuestran que todas las partes interesadas (internas y externas) conocen el plan de calidad.	Número de cuestionarios aplicados	Cuestionarios y/o evaluaciones aplicadas		

Fuente: Formato de Autoestudio CONAET 2012 y Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual 2011

Elaboración: La Autora

3.3 Componente Alumnado

Tabla 47. Acciones de mejora en el componente Alumnado

Componente: Alumnado						
Objetivo: Implementar políticas de selección para los estudiantes de nuevo ingreso a la THT.						
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación	Fecha	Responsable
	Actividades	Tareas				
11. Creación de políticas de selección de la Titulación	CONAET: 11.1 Diseñar políticas de selección	11.1.1 Elaborar lineamientos para los estudiantes de nuevo ingreso al Programa educativo, basados en criterios de suficiencia académica, y que sean explícitas y congruentes con la misión y el modelo educativo institucional 11.1.2 La información respecto a las políticas de selección requiere entregarse a los aspirantes en forma de guía o manual. 11.1.3 Mantener un registro de los aspirantes y admitidos y elaborar estadísticas para procesos de admisión futuros.	Estadísticas de aspirantes admitidos y	Documento de las políticas de selección Guía o manual	Una vez por año	- Coordinación de la THT - EGCA
	TedQual: 11.2 Informar las políticas de selección a los aspirantes	11.2.1 Programar reuniones de información y atención a estudiantes de primer año, tomando en cuenta su contenido temático y sus participantes.		Número de reuniones planificadas		

Fuente: Formato de Autoestudio CONAET 2012 y Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual 2011

Elaboración: La Autora

Tabla 48. Acciones de mejora en el componente Alumnado

Componente: Alumnado						
Objetivo: Reforzar la orientación profesional del Programa Educativo tanto a aspirantes como a estudiantes aceptados.						
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación	Fecha	Responsable
	Actividades	Tareas				
12. Divulgación de los elementos del plan de estudios	<p>CONAET:</p> <p>12.1 Difundir los elementos del plan de estudios</p>	<p>12.1.1 Contar con el Proyecto de carrera actualizado, acorde a los elementos del plan de estudios, establecidos en el literal 3.7.</p> <p>12.1.2 Difundir los elementos del plan de estudios en trípticos informativos, manual del estudiante y en el Blog de la Titulación.</p> <p>12.1.3 Programar reuniones con los estudiantes para informarles y orientarles sobre los elementos del plan de estudios.</p>	Número de reuniones planificadas	<p>Proyecto de carrera actualizado</p> <p>Instrumentos de difusión</p> <p>Actas de reuniones</p>	Una vez por semestre	<p>- Coordinación de la THT</p> <p>- EGCA</p>

Fuente: Formato de Autoestudio CONAET 2012 y Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual 2011

Elaboración: La Autora

3.4 Componente *Personal Académico*

Tabla 49. Acciones de mejora en el componente Personal Académico

Componente: Personal académico						
Objetivo: Mejorar la actualización y superación de los docentes a través de un Plan de desarrollo						
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación	Fecha	Responsable
	Actividades	Tareas				
13. Creación de un Plan de desarrollo de los docentes	CONAET: 13.1 Diseñar un Plan de desarrollo de los docentes	13.1.1 Elaborar un Plan de desarrollo docente de acuerdo al modelo integral. (Ver Anexo N° 2) 13.1.2 Ejecutar el Plan 13.1.3 Monitorear los resultados obtenidos		Plan de desarrollo de los docentes Informe de cumplimiento del Plan Informe de monitoreo	Una vez por año	- Coordinación de la THT - EGCA - Docentes
	TedQual: 13.2 Diseñar criterios para la selección de programas de formación docente	13.2.1 Elaborar criterios adecuados para la definición y selección de programas de formación, teniendo en cuenta una base anual de las nuevas necesidades en el mercado turístico, o una selección fija de la formación programas. 13.2.2 Elaborar un programa que fortalezca los valores éticos en el cuerpo docente y otros miembros del personal del Programa.	Número de criterios y programas definidos	Programas de formación docente	Una vez por año	

Fuente: Formato de Autoestudio CONAET 2012 y Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual 2011

Elaboración: La Autora

Tabla 50. Acciones de mejora en el componente Personal Académico

Componente: Personal académico						
Objetivo: Mejorar el equilibrio de actividades en la jornada laboral de los docentes						
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación	Fecha	Responsable
	Actividades	Tareas				
14. Distribución de carga de trabajo personal de la carrera	<p>CONAET:</p> <p>14.1 Incrementar las actividades desarrolladas por los docentes a fin de lograr el equilibrio de su jornada laboral</p>	<p>14.1.1 Incluir en la distribución de carga de trabajo de los docentes lo siguiente:</p> <p>Generación o aplicación innovadora del conocimiento: participar activamente en un proyecto de generación o aplicación innovadora del conocimiento. Esta participación deberá comprobarse con un producto de buena calidad por año en promedio durante los últimos tres años inmediatos anteriores a la fecha de presentar su solicitud ante el PROMEP-SES o durante el tiempo transcurrido desde su primer nombramiento como PTC en la Institución de Educación Superior o desde la obtención de su último grado (si este tiempo es inferior a tres años) publicado en revistas con arbitraje (de preferencia indexadas), libros, capítulos en libros y memorias arbitradas de congresos (sólo se consideran válidas para las áreas de “Ciencias sociales y administrativas” y “Educación, humanidades y arte”) o haber creado una obra artística o una patente registrada.</p>	Número de publicaciones, libros, obras, etc., realizadas	Publicaciones indexadas y no indexadas/libros/obras artísticas/memorias arbitradas realizadas por docentes	Al menos una vez por año	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinación de la THT - EGCA - Docentes
		<p>14.1.2 Promover acciones para que el personal de carrera genere por lo menos un proyecto y un producto de investigación por año (libros, capítulo de libros, memorias in extenso, artículos, ponencias, asistencia a congresos, seminarios, foros)</p>	Número de proyectos de investigación ejecutados	Proyectos de investigación realizados		

	<p>TedQual:</p> <p>14.2 Promover actividades de investigación en los docentes</p>	<p>14.2.1 Crear acuerdos formalizados de colaboración con otras instituciones para realizar proyectos de investigación. Los temas de investigación deben ser consistentes con las necesidades de los empleadores.</p> <p>14.2.2 Establecer un presupuesto o fuentes de financiamiento para el desarrollo de las investigaciones.</p> <p>14.2.3 Monitorear los resultados obtenidos</p>		<p>Acuerdos formalizados.</p> <p>Informe de monitoreo</p>		<p>- Coordinación de la THT</p> <p>- EGCA</p> <p>- Docentes</p>
--	--	--	--	---	--	---

Fuente: Formato de Autoestudio CONAET 2012 y Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual 2011

Elaboración: La Autora

Tabla 51. Acciones de mejora en el componente Personal Académico

Componente: Personal académico						
Objetivo: Impulsar acciones para que los docentes colaboren representando a la institución en organizaciones externas.						
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación	Fecha	Responsable
	Actividades	Tareas				
15. Colaboración externa de los docentes	<p>CONAET:</p> <p>15.1 Diseñar e implementar programas de colaboración externa y socializarlas entre los docentes</p>	<p>15.1.1 Crear programas de apoyo, implantados por el Programa, para que los profesores de carrera colaboren representando regularmente a la institución en organizaciones externas, académicas y profesionales, mediante políticas expresas. (Ejemplos: participación formal en consejos consultivos, fideicomisos o fondos mixtos locales o regionales, CENEVAL –ya sea en órganos colegiados o como elaborador/validador de reactivos, entre otros). No confundir con participaciones en congresos, talleres, simposio o ponencias.</p>	Número de programas creados	Programas de colaboración externa	Una vez por semestre	<p>- Coordinación de la THT</p> <p>- EGCA</p> <p>- Docentes</p>

		15.1.2 Realizar contactos con diferentes instituciones y organismos para el establecimiento de convenios de representatividad.	Número de convenios realizados	Convenios con instituciones		
		15.1.3 Organizar talleres de socialización de éstos programas.	Número de talleres de socialización organizados	Informe de cumplimiento del taller.		
		15.1.4 Monitorear los resultados obtenidos		Informe de monitoreo		

Fuente: Formato de Autoestudio CONAET 2012 y Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual

Elaboración: La Autora

Tabla 52. Acciones de mejora en el componente Personal Académico

Componente: Personal académico						
Objetivo: Estimular el excelente desempeño de los docentes						
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación	Fecha	Responsable
	Actividades	Tareas				
16. Estímulos externos para los docentes	CONAET: 16.1 Promover la participación de los docentes en sistemas de estímulos externos y socializarlos	16.1.1 Investigar en el entorno oportunidades para que el personal académico –de carrera y/o de asignatura- participe en sistemas de estímulos externos al Programa o la institución, como convocatorias para concursar para premios académicos, entre otras.	Número de oportunidades identificadas	Informe de trabajo	Al menos una vez por semestre	- Coordinación de la THT - EGCA - Docentes
		16.1.2 Organizar talleres de socialización de éstos sistemas de estímulos.	Número de talleres de socialización organizados	Informe de cumplimiento del taller.		
		16.1.3 Monitorear los resultados obtenidos		Informe de monitoreo		

Fuente: Formato de Autoestudio CONAET 2012 y Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual

Elaboración: La Autora

3.5 Componente *Proceso de enseñanza - aprendizaje*

Tabla 53. Acciones de mejora en el componente Proceso de enseñanza – aprendizaje

Componente: Proceso de enseñanza - aprendizaje						
Objetivo: Mejorar el desempeño académico de los estudiantes durante su formación universitaria.						
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación	Fecha	Responsable
	Actividades	Tareas				
17. Creación de mecanismos de verificación del desempeño académico de los estudiantes	CONAET: 17.1 Establecer de manera formal y sistematizada, exámenes de diagnóstico o departamentales	17.1.1 Determinar en la malla las asignaturas que requieran pruebas de diagnóstico u otras alternativas, e indicar el objetivo de las mismas.	Número de asignaturas identificadas	Informe de trabajo	Una vez por año	- Coordinación de la THT - Docentes
		17.1.2 Aplicar exámenes de diagnóstico a los estudiantes, u otras alternativas para evaluar el desempeño académico uniforme.	Número de exámenes aplicados	Exámenes de diagnóstico	Al inicio de cada semestre	
		17.1.3 Formalizar y sistematizar los resultados obtenidos.		Informe de los resultados		
		17.1.4 Organizar talleres de socialización de los resultados.	Número de talleres organizados	Informe de cumplimiento del taller		
		17.1.5 Monitorear los resultados obtenidos.		Informe de monitoreo.		

	<p>TedQual:</p> <p>17.2 Implementar mecanismos y herramientas que permitan a los docentes evaluar el desempeño de los estudiantes</p>	<p>17.2.1 Evaluar el desempeño de los estudiantes, desde el punto de vista académico y de una manera integral, (competencias blandas), en el conocimiento, habilidades y valores.</p> <p>17.1.2 Organizar talleres de socialización de los resultados.</p> <p>17.1.3 Monitorear los resultados obtenidos.</p>	<p>Número de estudiantes evaluados</p> <p>Número de talleres organizados</p>	<p>Mecanismos e instrumentos de evaluación</p> <p>Informe de cumplimiento del taller</p> <p>Informe de monitoreo.</p>	<p>Al inicio de cada semestre</p>	<p>- Coordinación de la THT</p> <p>- Docentes</p>
--	--	---	---	---	-----------------------------------	---

Fuente: Formato de Autoestudio CONAET 2012 y Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual

Elaboración: La Autora

Tabla 54. Acciones de mejora en el componente Personal Académico

Componente: Personal académico								
Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la THT con respecto al ámbito académico y de servicios que brinda la Universidad.								
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación	Fecha	Responsable		
	Actividades	Tareas						
18. Ausencia de un mecanismo de medición que permita conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Titulación con la Universidad.	CONAET TEDQUAL: 18.1 Implementar el Proyecto de satisfacción estudiantil en la THT.	18.1.1 Gestión para la aprobación del Proyecto de satisfacción estudiantil.	Número de talleres de socialización organizados	Proyecto de satisfacción estudiantil aprobado.	Enero – Febrero 2013	- Coordinación de la THT - Secretaría de la THT.		
		18.1.2 Socializar el Proyecto de satisfacción estudiantil con los estudiantes y docentes.		Informe de cumplimiento del taller.	Marzo y Septiembre 2013			
		18.1.3 Definir a un responsable para el monitoreo del sistema que se utilizará en el Proyecto.		Oficio de asignación del responsable.	Abril 2013			
			18.1.4 Ejecutar el Proyecto de satisfacción estudiantil.	Niveles de satisfacción	Número de encuestas aplicadas.	Mayo y Octubre 2013	-Docente responsable del curso	
			18.1.5 Analizar los resultados de las encuestas		Informe de resultados.	Mayo – junio y Octubre – Noviembre 2013	-Responsable de monitoreo.	
			18.1.6 Establecer acciones de mejora		Número de estrategias definidas	Informe final	Junio y Noviembre 2013	- Coordinación de la THT y docentes.
			18.1.7 Difundir a toda la comunidad académica los resultados de las encuestas estudiantiles.		Número de reuniones organizadas.	Informe de cumplimiento.		- Coordinación de la THT y responsable de monitoreo.

Fuente: Formato de Autoestudio CONAET 2012 y Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual

Elaboración: La Autora

Tabla 55. Acciones de mejora en el componente Proceso de enseñanza – aprendizaje

Componente: Proceso de enseñanza - aprendizaje						
Objetivo: Reducir los índices de deserción y reprobación en los estudiantes de la THT						
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación	Fecha	Responsable
	Actividades	Tareas				
19. Reducción de los índices de deserción y reprobación de los estudiantes	19.1 Incrementar las actividades de difusión de los objetivos y requisitos de ingreso del programa, entre los estudiantes de los últimos años de los colegios de la ciudad de Loja, de los que provienen principalmente los aspirantes al programa.	19.1.1 Elaborar un plan de difusión 19.1.2. Ejecutar el plan de difusión con la participación activa de los estudiantes de la Titulación 19.1.3. Monitorear los resultados obtenidos	Número de visitas realizadas Índice de deserción en el primer semestre en comparación a ciclos anteriores.	Plan de difusión Informe del cumplimiento del plan Informe de resultados del primer semestre	Deberá ser ejecutado antes de la finalización del año académico Régimen sierra, en los colegios de la ciudad de Loja	- Coordinación de la THT - EGCA - Estudiantes
	CONAET: 19.2 Establecer las estrategias remediales o correctivas de recuperación en las materias de mayor índice de reprobación.	19.2.1. Identificar las asignaturas que requieren apoyo adicional. 19.2.2 Elaborar estrategias correctivas para elevar el índice de aprobación en esas asignaturas 19.2.3 Aplicar las estrategias y difundir los resultados a la comunidad académica de la THT. 19.2.4 Monitorear los resultados obtenidos	Número de asignaturas identificadas Niveles de estrategias elaboradas Número de difusiones realizadas	Informe de trabajo Informe de las estrategias correctivas Informe de trabajo Informe de monitoreo.	Una vez por semestre	- Coordinación de la THT - Docentes

	TedQual: 19.3 Diseñar un política de asistencia, indicadores del nivel de ausentismo y deserción del estudiante	19.3.1 Crear una política de asistencia e indicadores del nivel de ausentismo y deserción del estudiante. 19.3.2 Evaluar constantemente a través de indicadores el nivel de ausentismo y la deserción del estudiante, a fin de verificar si el programa ha cumplido, la expectativa inicial del estudiante.	Número de indicadores elaborados	de Estadísticas sobre el grado de ausentismo			- Coordinación de la THT - EGCA
			Nivel de ausentismo y deserción del estudiante	de Informe de trabajo	Una vez por semestre		

Fuente: Formato de Autoestudio CONAET 2012 y Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual

Elaboración: La Autora

Tabla 56. Acciones de mejora en el componente Proceso de enseñanza – aprendizaje

Componente: Proceso de enseñanza - aprendizaje						
Objetivo: Reducir los problemas de reprobación, rezago y titulación en la THT						
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación	Fecha	Responsable
	Actividades	Tareas				
20. Reducción de los índices de reprobación, rezago y titulación	CONAET: 20.1 Diseñar e implementar un programa de tutorías para apoyar el avance académico del estudiante.	20.1.1 Desarrollar un programa formal, sistematizado y medible de Tutorías que apoye el proceso académico de los estudiantes. (Ver Anexo N° 3) 20.1.2 Elaborar un manual o guía del Tutor, que incluya las funciones y responsabilidades del mismo, mecanismos o herramientas a utilizar, registros y controles para evaluar los resultados, entre otros. Para la formulación del Manual de		Programa de tutorías	El Programa deberá ser diseñado al inicio de cada ciclo	- Coordinación de la THT - EGCA - Docentes

		<p>Tutoría ver ANUIES “programas Institucionales de Tutoría, 2ª. Edición corregida, 2003, en http://www.anui.es.mx/servicios/d_estrategicos/libros/lib42/0.htm</p> <p>20.1.3 Ejecutar el Programa de tutorías y aplicar los manuales correspondientes.</p> <p>20.1.4 Monitorear los resultados obtenidos.</p>	<p>Número de tutorías realizadas</p> <p>Índice de reprobación, rezago y titulación en relación a ciclos anteriores</p>	<p>Informe de cumplimiento o Programa</p> <p>Informe de monitoreo</p>		
21. Registro de tutorías personalizadas	21.1 Programar tutorías tanto grupales como personalizadas	<p>21.1.1 Brindar tutorías en forma grupal y personalizada a los estudiantes.</p> <p>21.1.2 Planificar los horarios de tutorías de los docentes.</p> <p>21.1.3 Mantener un registro del avance en la formación integral de cada estudiante.</p>	<p>Número de tutorías realizadas</p> <p>Niveles de avance de los estudiantes</p>	<p>Informe de tutorías</p> <p>Informe de cumplimiento o de horarios</p> <p>Informe de registro de avance</p>	Durante todo el año	

Fuente: Formato de Autoestudio CONAET 2012 y Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual

Elaboración: La Autora

Tabla 57. Acciones de mejora en el componente Proceso de enseñanza – aprendizaje

Componente: Proceso de enseñanza - aprendizaje						
Objetivo: Brindar asesoría y orientación profesional a los estudiantes de la THT						
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación	Fecha	Responsable
	Actividades	Tareas				
22. Creación de un Programa de apoyo académico	<p>CONAET:</p> <p>22.1 Diseñar e implementar un Programa de apoyo académico</p>	<p>22.1.1 Crear un programa de apoyo académico dirigido a los estudiantes para trámites académicos, vinculación y el proceso de primera inserción laboral.</p> <p>22.1.2 Elaborar un manual que contenga toda la información académica, para que los estudiantes conozcan la oferta de la Titulación.</p> <p>22.1.3 Ejecutar el Programa y ofertar los manuales.</p> <p>22.1.4 Monitorear los resultados obtenidos.</p>		<p>Programa de apoyo académico</p> <p>Manual del estudiante</p> <p>Informe de cumplimiento del programa</p> <p>Informe de monitoreo</p>	Una vez por año	<p>- Coordinación de la THT</p> <p>- Secretaría de la Titulación</p> <p>- EGCA</p>

Fuente: Formato de Autoestudio CONAET 2012 y Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual

Elaboración: La Autora

Tabla 58. Acciones de mejora en el componente Proceso de enseñanza – aprendizaje

Componente: Proceso de enseñanza - aprendizaje						
Objetivo: Fomentar la asistencia y participación de los estudiantes de la THT en actividades complementarias.						
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación	Fecha	Responsable
	Actividades	Tareas				
23. Implementación y difusión de actividades complementarias para mejorar el aprendizaje de los estudiantes de la THT	<p>CONAET:</p> <p>23.1 Diseñar actividades complementarias para los estudiantes y socializarlas</p>	<p>23.1.1 Crear un proyecto formalizado en donde se establezcan actividades complementarias cada ciclo académico, y hacer que sus resultados sean evaluados por órganos colegiados. No confundir con las prácticas de familiarización.</p> <p>23.1.2 Fomentar en el estudiante su asistencia y participación en actividades académicas tanto curriculares (movilidad estudiantil, intercambios académicos) como extracurriculares (mesas redondas, foros, simposio, congresos, conferencias, cursos), así como promover la lectura de publicaciones periódicas especializadas.</p> <p>23.1.3 Sistematizar este tipo de actividades de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ciclo académico • Actividad • Fecha • Lugar • Participantes • Coordinador <p>23.1.4 Monitorear sus resultados y que éstos sean evaluados por órganos colegiados.</p>	<p>Frecuencia de participación de los estudiantes</p>	<p>Proyecto de actividades complementarias</p> <p>Registro de asistencia</p> <p>Informe de cumplimiento</p> <p>Archivo de actividades complementarias</p> <p>Informe de monitoreo</p>	<p>Una vez por año</p>	<p>- Coordinación de la THT</p> <p>- EGCA</p> <p>- Docentes</p>

	<p>TedQual:</p> <p>23.2 Programar actividades referentes al Código Ético Mundial para el Turismo.</p>	<p>23.2.1 Organizar seminarios, cursos, conferencias, congresos, en donde se informe a los estudiantes y profesores acerca de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo.</p> <p>23.2.2 Los profesionales de Turismo deben llevar a cabo estudios sobre el impacto de sus proyectos de desarrollo en el medio ambiente y el entorno natural.</p> <p>23.2.3 Solicitar a los estudiantes llevar a cabo estudios sobre el turismo en su país / región o ser parte de cualquier actividad de cooperación para el desarrollo.</p> <p>23.2.4 Elaborar un Proyecto de reciclaje a nivel institucional, en donde los estudiantes de turismo sean los responsables de promover estas actividades, considerar la siguiente dirección electrónica: http://memorias.utpl.edu.ec/sites/default/files/documentacion/intgau2009/utpl-congreso-gestion-ambiental-urbana-2009-Proyecto-Reciclaje-Proambiente.pdf</p> <p>23.2.5 Ayudar a otras instituciones / programas de los países menos desarrollados a crear o actualizar sus programas de turismo tomando como referencia los principios del Código Ético Mundial para el Turismo, en el desarrollo de su misión, plan de acción, programas de estudios, etc.</p> <p>23.2.6 Monitorear los resultados obtenidos.</p>	<p>Número de seminarios, cursos, etc., organizados</p> <p>Número de estudios realizados</p> <p>Número de actividades planificadas.</p> <p>Número de instituciones seleccionadas</p>	<p>Informe de actividades</p> <p>Informe de cumplimiento</p> <p>Proyecto de reciclaje</p> <p>Informe de cumplimiento</p> <p>Informe de monitoreo</p>	<p>Al menos una vez por año</p>	
--	--	--	---	--	---------------------------------	--

Fuente: Formato de Autoestudio CONAET 2012 y Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual

Elaboración: La Autora

Tabla 59. Acciones de mejora en el componente Proceso de enseñanza – aprendizaje

Componente: Proceso de enseñanza - aprendizaje						
Objetivo: Fomentar la asistencia y participación de los estudiantes de la THT en actividades deportivas y culturales						
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación	Fecha	Responsable
	Actividades	Tareas				
24. Creación y difusión de actividades deportivas y culturales para mejorar el aprendizaje de los estudiantes de la THT	CONAET: 24.1 Diseñar actividades deportivas y culturales para los estudiantes y fomentarlas	24.1.1 Programar diversas actividades de recreación y esparcimiento para los estudiantes.	Número de actividades planificadas	Registro de asistencia	Durante todo el año	- Coordinación de la THT - EGCA - Docentes
		24.1.2 Promover la asistencia y participación de los estudiantes en esas actividades.	Frecuencia de participación de los estudiantes	Informe de cumplimiento		
		24.1.3 Promover la lectura de publicaciones periódicas especializadas relacionadas a temas deportivos y culturales.		Publicaciones deportivas y culturales ofertadas		
		24.1.4 Formalizar y sistematizar este tipo de actividades y que sus resultados sean evaluados por órganos colegiados.		Informe de monitoreo		

Fuente: Formato de Autoestudio CONAET 2012 y Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual

Elaboración: La Autora

3.6 Componente Vinculación y Formación Práctica

Tabla 60. Acciones de mejora en el componente Vinculación y Formación Práctica

Componente: Vinculación y Formación Práctica						
Objetivo: Fortalecer la vinculación de la THT con instituciones y/o empresas del área de turismo y hotelería						
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación	Fecha	Responsable
	Actividades	Tareas				
25. Creación de un Programa de vinculación académica	<p>CONAET:</p> <p>25.1 Diseñar un Programa de vinculación académica con el sector científico, educativo, social y productivo</p>	<p>25.1.1 Identificar las empresas, instituciones gubernamentales, asociaciones y sociedades u otras universidades, con las que se realizará la vinculación.</p> <p>25.1.2 Establecer convenios con las instituciones seleccionadas, donde se especifique lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las intenciones de la vinculación: prácticas profesionales y actualización docente, bolsa de trabajo, etc. - La forma de participación de los empleadores en acciones de: planeación, desarrollo y revisión de planes de estudio, prácticas, vinculación y seguimiento de egresados, y participación de una bolsa de trabajo para egresados. (Ejemplos: consejos consultivos, comités o investigaciones aplicadas en el sector turístico, participación activa del Programa Educativo en organismos académicos nacionales y/o internacionales, servicio social, consultoría, asesoría, entre otros.) - La responsabilidad compartida en cuanto al control, seguimiento, supervisión y evaluación de los estudiantes practicantes. 	Número de instituciones identificadas	<p>Informe de trabajo</p> <p>Convenios realizados</p>	Una vez por año	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinación de la THT - EGCA - Instituciones y/o empresas

	<p>25.1.3 Elaborar un Programa de vinculación académica formalizado con objetivos y metas, acorde con el programa académico, así como proyectos, acuerdos y otros instrumentos.</p> <p>25.1.4 Determinar un responsable de vinculación con nombramiento y tiempo específico de trabajo, dentro del programa de turismo, que analice las posibilidades y promocióne al estudiante de acuerdo con sus capacidades, gustos y habilidades, así como de difundir los logros.</p> <p>25.1.5 Monitorear los resultados obtenidos</p>		<p>Programa de vinculación académica formalizado</p> <p>Oficio de asignación del responsable</p> <p>Informe de monitoreo</p>		
<p>TedQual:</p> <p>25.2 Fortalecer la vinculación con el sector turístico y hotelero.</p>	<p>25.2.1 Elaborar un Programa de colaboración con el sector público y privado en la aplicación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo.</p> <p>25.2.2 Ejecutar el Programa.</p> <p>25.2.3 Monitorear los resultados obtenidos.</p>		<p>Programa de colaboración.</p> <p>Informe de cumplimiento</p> <p>Informe de monitoreo</p>	<p>Una vez por año</p>	<p>- Coordinación de la THT</p> <p>- EGCA</p> <p>- Instituciones y/o empresas</p>

Fuente: Formato de Autoestudio CONAET 2012 y Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual

Elaboración: La Autora

Tabla 61. Acciones de mejora en el componente Vinculación y Formación Práctica

Componente: Vinculación y Formación Práctica						
Objetivo: Fortalecer los vínculos de la THT con los graduados del Programa						
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación	Fecha	Responsable
	Actividades	Tareas				
26. Creación de un órgano que agrupe a los graduados del Programa	<p>CONAET:</p> <p>26.1 Diseñar un órgano que agrupe a los graduados del Programa con la Titulación que los formó</p>	<p>26.1.1 Crear un órgano que agrupe a los graduados del Programa, para que apoyen al mismo y mantengan un vínculo con la institución que los formó.</p> <p>Notas: 1. No confundir con Colegios o Asociaciones de Profesionales externos a la institución. 2. No es indispensable la protocolización notarial de la agrupación, puede responder únicamente a la Normativa institucional, siempre y cuando su funcionamiento sea formal, programado, sistematizado.</p> <p>26.1.2 Implementar el órgano que agrupe a los graduados.</p> <p>26.1.3 Monitorear los resultados obtenidos</p>		<p>Documento referente al Órgano para los graduados.</p> <p>Informe de cumplimiento</p> <p>Informe de monitoreo</p>	Durante todo el año	<p>- Coordinación de la THT</p> <p>- EGCA</p>
	<p>TedQual:</p> <p>26.2 Programar reuniones con los graduados del Programa</p>	<p>26.2.1 Organizar anualmente reuniones, seminarios, foros, con los antiguos estudiantes del Programa.</p> <p>26.2.2 Difundir las actividades planificadas.</p> <p>26.2.3 Monitorear los resultados obtenidos</p>	Número de reuniones planificadas	<p>Informe de trabajo</p> <p>Mecanismos de difusión</p> <p>Informe de monitoreo</p>	Una vez por año	- Coordinación de la THT

Fuente: Formato de Autoestudio CONAET 2012 y Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual

Elaboración: La Autora

3.7 Componente Infraestructura y Equipamiento

Tabla 62. Acciones de mejora en el componente Infraestructura y Equipamiento

Componente: Infraestructura y Equipamiento						
Objetivo: Fortalecer el uso de programas computacionales propios de la actividad turística						
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación	Fecha	Responsable
	Actividades	Tareas				
27. Establecer Programas computacionales propios de la actividad turística	CONAET: 27.1 Investigar e implementar programas computacionales propios del área turística	27.1.1 Identificar la paquetería de cómputo para formar en la modalidad de práctica de simulación a los estudiantes en talleres o laboratorios, con software específicos para la planificación o actividad turística, hotelera, gastronómica o de la hospitalidad, dependiendo del perfil de egreso del Programa Educativo.	Número de paquetes de cómputo implementados.	Informe de trabajo	Una vez por año	- Coordinación de la THT - EGCA
		27.1.2 Adquirir nuevos sistemas de cómputo (gratuitos) propios de la actividad turística y hotelera.		Certificado de instalación software		
27.1.3 Implementar la paquetería de cómputo en las materias que lo requieran así como en las actividades de gestión productiva.		Informe de cumplimiento				
27.1.4 Monitorear los resultados obtenidos		Informe de monitoreo				
	TedQual: 27.2 Promover el uso de las nuevas tecnologías en los estudiantes	27.2.1 Definir un método pedagógico que ayude a incorporar las nuevas tecnologías en las materias y satisfacer las necesidades de la demanda (sectores público y privado).		Informe de trabajo	Una vez por año	- Coordinación de la THT

Fuente: Formato de Autoestudio CONAET 2012 y Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual

Elaboración: La Autora

3.8 Componente *Resultados*

Tabla 64. Acciones de mejora en el componente Resultados

Componente: Resultados						
Objetivo: Contar con estadísticas de reprobación a fin de definir acciones para reducir los índices correspondientes.						
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación	Fecha	Responsable
	Actividades	Tareas				
29. Creación de estadísticas de reprobación de los estudiantes y estrategias correctivas	CONAET: 29.1 Elaborar un registro de estadísticas de reprobación para definir acciones a fin de reducir los índices correspondientes.	29.1.1 Elaborar estadísticas de reprobación y mantener una base de datos de éstas para cada materia.	Número de paquetes de cómputo identificados	Informe de trabajo	Al finalizar el semestre	- Coordinación de la THT - EGCA
		29.1.2 Definir las asignaturas con mayor índice de reprobación	Número de asignaturas identificadas	Informe de cumplimiento		
		29.1.3 Analizar periódicamente los resultados obtenidos, estudiando las razones que explican el retraso en la finalización de los estudios	Número de reuniones programadas	Registro de asistencia		
		29.1.4 Programar reuniones con estudiantes con problemas de reprobación.	Número de acciones correctivas diseñadas	Informe de trabajo		
		29.1.5 Diseñar acciones correctivas e iniciativas destinadas a incrementar los índices de reprobación por asignatura.		Informe de monitoreo		
		29.1.6 Monitorear los resultados obtenidos				

Fuente: Formato de Autoestudio CONAET 2012 y Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual

Elaboración: La Autora

Tabla 65. Acciones de mejora en el componente Resultados

Componente: Resultados						
Objetivo: Realizar un seguimiento a los graduados a fin de conocer el impacto de su desempeño profesional y los requerimientos de los empleadores						
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación	Fecha	Responsable
	Actividades	Tareas				
30. Seguimiento a los graduados de la Titulación	CONAET: 30.1 Realizar un seguimiento a los graduados de la titulación e identificar las necesidades de los empleadores.	30.1.1 Llevar a cabo estudios sistematizados, formalizados y medibles de seguimiento de graduados específico del Programa Educativo. 30.1.2 Aplicar encuestas a los empleadores a fin de conocer su grado de satisfacción con los graduados que laboran en su institución o empresa. 30.1.3 Monitorear los resultados obtenidos	Número de estudios realizados Niveles de satisfacción de los empleadores	Informe de los estudios realizados. Informe de los resultados. Informe de monitoreo	Durante todo el año	- Coordinación de la THT - EGCA
	TedQual: 30.2 Evaluar la situación actual de los graduados	30.2.1 Evaluar qué porcentaje de los graduados del Programa trabaja en empleos relacionados con la formación impartida en la carrera. 30.2.2 Elaborar estadísticas sobre la inserción de los graduados en el mercado laboral. 30.2.3 Evaluar la brecha entre la formación recibida y las habilidades requeridas por los empleadores (públicos y privados), mediante la experiencia directa de estos sectores con los graduados. Se considera favorable, contar con la información sobre los salarios recibidos y hacer una comparación con otras actividades económicas.			Informe de trabajo	Durante todo el año

Fuente: Formato de Autoestudio CONAET 2012 y Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual

Elaboración: La Autora

Una vez concluido el Plan de mejoras, es importante señalar que la aplicación de las soluciones presentadas, contribuirán a optimizar las funciones académicas y administrativas del Programa educativo. Además este Plan constituye una herramienta fundamental para el fortalecimiento de la Titulación de Hotelería y Turismo, pues en él se establece resumidamente las acciones de mejora que deben considerarse para elevar la calidad educativa.

CAPITULO IV

PROPUESTA PARA LA TITULACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO

Tras identificar en el Plan de mejoras, los estudios que deben ser realizados por la Titulación de Hotelería y Turismo, se ha considerado oportuno realizar uno de ellos. Por consiguiente, a continuación se propone un Proyecto de Satisfacción estudiantil (3.5 Componente Proceso de enseñanza – aprendizaje), realizado como un valor agregado a esta investigación, y que será de utilidad para conocer las áreas susceptibles de mejora para el buen desempeño de los estudiantes.

4.1 Tema

“EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA TITULACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO EN EL ÁMBITO ACADÉMICO Y DE SERVICIOS, QUE PROPORCIONA LA UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA”

4.2 Contexto

La carrera de Hotelería y Turismo fue creada en el año 1996, mediante la Resolución N° 019.038.2006, con un pensum académico por asignaturas hasta el 2007, desde el 2007 hasta 2009 se cambia al Sistema de Créditos-UTPL y desde el 2009 se reestructura el pensum, para pasar a un tercer pensum, el que rige hasta la actualidad, denominado UTPL ECTS-1C¹. A través de esta carrera la Universidad pretende formar profesionales integrales en los diversos campos de Hotelería y Turismo, con criterios de liderazgo, autonomía y responsabilidad, bajo la visión y misión del humanismo cristiano que promulga la Universidad Técnica Particular de Loja.

La Titulación de Hotelería y Turismo oferta la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, en diez semestres académicos (5 años). Otorga el título de Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, una vez que el profesional en formación, según el nuevo pensum UTPL ECTS-1C, haya aprobado 284 créditos distribuidos en seis áreas: Troncales de la carrera, Genéricas, Complementarias, Gestión Productiva, Formación Básica, Libre Configuración y el proyecto de Fin de Carrera.

En el periodo académico abril- agosto 2012, la Titulación registró un total de 210 estudiantes matriculados; que corresponden a 54 de segundo ciclo, 42 de cuarto ciclo, 43 de sexto ciclo, 25 de octavo ciclo, y 46 de décimo ciclo académico.

En este contexto, el presente proyecto de satisfacción estudiantil se desarrollará en la Universidad Técnica Particular de Loja, y está dirigida a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo que tienen más de un año de experiencia en la Universidad.

¹ European Credit Transfer System- Sistema Europeo de Transferencia de Créditos.

4.3 Justificación

Hoy en día, en el mundo en general y en el país en particular, las universidades están asumiendo el reto cada vez mayor de mejorar la calidad educativa que ofrecen a sus estudiantes y a la sociedad.

Según menciona (Águila, V., s/f):

Hasta comienzos de la década del 60 del siglo pasado, existía una visión tradicional de la calidad de la educación universitaria, se presuponía la calidad de la enseñanza y el aprendizaje como constitutivos del sistema, se basaba ante todo en la tradición de la institución, en la exclusividad de profesores, alumnos y en los recursos materiales. Pero ya la calidad de la educación universitaria no se entiende, ni se mide como hace medio siglo atrás, ahora se diferencia bastante de lo que se hacía, al desarrollarse el fenómeno de la globalización, la sociedad está exigiendo de forma diferente a la universidad; ya no basta con que ésta sea el lugar donde se acumula el conocimiento universal, pues la globalización de la información le sustrajo a la universidad ese privilegio, lo que exige la sociedad es que ese conocimiento sea aplicado a su entorno, que sea pertinente y que provoque un impacto.

Debido a las razones expuestas, es importante que las instituciones de educación superior, realicen siempre esfuerzos para lograr una excelente eficiencia académica, mediante la incorporación de sistemas reconocidos de evaluación y acreditación institucional.

En ese sentido, (Periañez, 1999, citado por Salinas, A. & Martínez, P., 2007) comenta que en el ámbito de la educación, la evaluación es un proceso de recogida y análisis de información pertinente, en relación con un objeto, programa o unidad educativa, a fin de emitir un juicio de valor a partir del cual se pueden tomar decisiones en relación con el objeto evaluado.

En efecto para lograr la formación de profesionales competentes, es evidente que la universidad debe satisfacer las principales necesidades del estudiante. Al respecto, (Salinas, Morales, & Martínez, 2007) manifiestan que:

Si la universidad quiere formar profesionales de calidad, tiene que medir la calidad durante el proceso, es decir cuando son estudiantes, pues de nada serviría tratar de evaluar la calidad del producto una vez que se hayan enfrentado al empleo y que no han podido desempeñar las tareas inherentes a su formación. Por ello, es importante que se lleve a cabo un estudio que permita conocer más de cerca cuáles son esas necesidades, a fin de tomar las acciones correspondientes, en la perspectiva de la mejora de la calidad.

En la Universidad Técnica Particular de Loja, se observa continuamente la calidad educativa, es por ello que a través de la Dirección General Académica como parte del

desarrollo profesional y con miras a mejorar diferentes aspectos de la academia, realiza semestralmente, una evaluación para medir la satisfacción de los estudiantes respecto al desempeño de los docentes durante su formación universitaria, con el fin de recoger información para realizar un seguimiento a la gestión del docente y con ello mejorar en los diferentes aspectos del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Además, cada Titulación de la Universidad realiza reuniones con los presidentes de curso, para tratar temas referentes al cumplimiento de los docentes y satisfacción de los estudiantes ante los conocimientos impartidos. Asimismo la Titulación de Hotelería y Turismo, a través del Equipo de Gestión de Calidad Académica, realiza estadísticas respecto al porcentaje de estudiantes con problemas de reprobación, deserción y rezago, con el fin de detectar los problemas que presentan los estudiantes en cada una de las materias.

Bajo estas consideraciones, interesa determinar las causas que movilizan los indicadores antes mencionados, analizándolas en función de los servicios prestados, a fin de conocer el grado de influencia que éstos tienen en el rendimiento escolar y en la satisfacción o insatisfacción de los estudiantes hacia ellos.

En ese cometido, la satisfacción de los estudiantes con la educación que reciben es constantemente referida como un elemento clave en la valoración de la calidad de la educación.

Además, de acuerdo con el Consejo Nacional de la Educación Turística, una asociación civil, cuyas actividades están dirigidas a elevar la calidad de la educación del área turística, es importante mantener en operación mecanismos para la evaluación del profesor por los alumnos, y otras que se consideren pertinentes, cuyos resultados requieren ser conocidos por la comunidad académica.

Por otra parte, el sistema de certificación UNWTO TedQual, organismo que propone ciertos estándares mínimos de calidad para la educación turística, también manifiesta la importancia de contar con mecanismos e instrumentos que permitan al estudiante evaluar el desempeño de los maestros en cada materia, la relevancia del contenido que se enseña, así como los métodos de enseñanza y evaluación, a fin de conocer en detalle la satisfacción de los estudiantes.

Tomando en cuenta cada uno de estos aspectos, es de remarcar que la Titulación de Hotelería y Turismo, no cuenta con un instrumento de medición que permita conocer el grado de satisfacción de los estudiantes con respecto a la calidad en todos los servicios prestados por la Universidad, a fin de detectar las falencias del Programa educativo y la Institución.

En ese sentido, el presente proyecto pretende medir y determinar el grado de satisfacción de los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, con respecto a la calidad de la formación y servicios que la Universidad Técnica Particular de Loja le ofrece, a través de un cuestionario que ayude a encontrar las áreas de mayor y menor satisfacción, y que será de gran utilidad para realizar un diagnóstico de la situación actual. Considerando que este estudio generará indicadores que al evaluarse, pueden contribuir a que la Universidad y la Titulación, reciba una retroalimentación, que le ayude a optimizar el servicio educativo que ofrece.

4.4 Objetivos

4.4.1 Objetivo General

- Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo con respecto al ámbito académico y de servicios que brinda la Universidad.

4.4.2 Objetivos Específicos

- Diseñar un instrumento de medición que permita conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo con la Universidad.
- Examinar los componentes de mayor y menor satisfacción de los estudiantes con respecto a la calidad educativa otorgada por la Universidad.
- Suministrar información a la coordinación de la Titulación de Hotelería y Turismo para la toma de decisiones que ayuden a mejorar la calidad en todos los servicios prestados por la Universidad y en consecuencia elevar el grado de satisfacción de los estudiantes.

4.5 Metodología

Para el planteamiento de la justificación se empleó el método deductivo, procedimiento en que mediante el uso de procesos lógicos adecuados, se parte de lo general para llegar a conclusiones particulares. (Nicolás & Castro, 2005)

El diseño del estudio fue de tipo descriptivo, en la medida que se miden, evalúan, o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones, o componentes del fenómeno a investigar. En efecto, para el presente estudio se describió y especificó el nivel de satisfacción de los estudiantes en cuanto a la calidad educativa que les ofrece la Universidad, por medio de un instrumento de medición elaborado con ese fin. Además se incluyeron diversas cohortes de alumnos participantes. (Hernández, Fernández y Baptista, 1998, citado por Bullón, S., 2007)

Esta investigación tiene un diseño no experimental, debido a que no se ha realizado ninguna manipulación de las variables, sino que se ha tomado la información en el contexto natural de la población para luego hacer los análisis pertinentes. (Kerlinger & Lee, 2001, citado por Bullón, S., 2007)

Asimismo, este diseño no experimental es de tipo transeccional descriptivo, que tiene como objetivo presentar un panorama del estado de una o más variables en uno o más grupos de personas, objetos o indicadores en determinado momento. En este sentido, lo que se va a medir en la muestra son los niveles de satisfacción y en base a ello se va a proporcionar una descripción. (Hernández et al, 1998, citado por Bullón, S., 2007).

Población

Se define a la población como el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, eventos, etc.) en los que se desea estudiar el fenómeno. Éstos deben reunir las características de lo que es objeto de estudio. (García, 2005)

La población objetivo de la presente investigación estuvo conformada por 210 estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo pertenecientes al ciclo académico abril-agosto 2012.

Muestra

La muestra es una parte o subconjunto de una población normalmente seleccionada de tal modo que ponga de manifiesto las propiedades de la población. Su característica más importante es la representatividad, es decir, que sea una parte típica de la población en la que las características que son relevantes para la investigación.

Para este estudio, se utilizó un muestreo por convención, en donde el investigador selecciona de modo directo los elementos de la muestra que desea que participen en su estudio. Se eligen los individuos o elementos que se estima que son representativos o típicos de la población, y se sigue un criterio establecido por el experto o investigador. En

ese sentido, se suelen seleccionar los sujetos que se estima que pueden facilitar la información necesaria. (García, 2005)

Bajo estas consideraciones, se planteó como criterio de inclusión que los participantes de la muestra tuvieran más de un año de experiencia en la Universidad, debido a que son ellos los que cuentan con un panorama general del Programa educativo y de los servicios que éste le ofrece, por ende se omitieron del estudio los grupos de segundo ciclo. De esta forma, se seleccionaron sólo a los estudiantes de cuarto, sexto, octavo y décimo ciclo, pertenecientes al periodo abril – agosto 2012, teniendo en cuenta que al momento de la aplicación de la encuesta, en la matrícula se contaba con estudiantes que cursaban semestres pares, como se indica a continuación:

1. **Cuarto ciclo:** 42 estudiantes
2. **Sexto ciclo:** 43 estudiantes
3. **Octavo ciclo:** 25 estudiantes
4. **Décimo ciclo:** 46 estudiantes.

Instrumento

La estructuración de la encuesta, estuvo compuesta por preguntas basadas en las áreas o dimensiones que inciden en el grado de satisfacción de los estudiantes sobre la calidad académica percibida.

De esta manera, se elaboró un instrumento denominado Cuestionario de Satisfacción de Estudiantil, compuesto por dos secciones: datos generales y aspectos académicos. (Anexo N°6)

En el primer apartado se registraron variables demográficas tales como: edad, sexo, ciclo académico y ocupación laboral.

El segundo apartado constó de 6 áreas: enseñanza, competencias profesionales, servicios académicos, actividades deportivas y culturales, infraestructura y equipamiento, y evaluación final, que incluyen 55 preguntas para evaluar el nivel de satisfacción o insatisfacción general que los estudiantes participantes han percibido durante su trayectoria académica en la Universidad.

Además, se elaboró una escala de valoración tipo Likert, para lo cual Dugarte, E. (2010) menciona que es un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se solicita la reacción (favorable o desfavorable, positiva o negativa) de los individuos para medir la relación con el objeto de actitud.

En ese sentido, se definieron cinco ítems, con el siguiente grado de acuerdo:

Tabla 66. Escala de valoración tipo Likert

Valor	Etiqueta
1	Muy satisfecho
2	Satisfecho
3	Poco satisfecho
4	Insatisfecho
5	Muy insatisfecho

Fuente: (Dugarte, E., 2010)

Elaboración: La Autora

En el área referente a la infraestructura y equipamiento se utilizó una doble escala, de satisfacción, y frecuencia de uso (frecuentemente, alguna vez, rara vez y nunca).

El área respecto a la evaluación final, contiene además una pregunta cerrada, con tres planteamientos respecto a su satisfacción general con la Universidad, con opción de respuesta afirmativa o negativa.

Este cuestionario se aplicó a los estudiantes de manera presencial o vía correo electrónico.

Aportes y validación

Es importante señalar que el cuestionario se elaboró en base a las sugerencias de la Unidad de Evaluación Institucional de la Universidad. De esta manera, se procedió a hacer las correcciones pertinentes de los ítems observados.

Procesamiento y análisis de la información

Se utilizó el método estadístico en Excel, que permitió someter la información a revisión, clasificación y cálculo numérico.

Una vez ingresado los datos en la parrilla, se procedió a tabular la información, cuantificando así la frecuencia con que aparecen las diversas características medidas en los elementos en estudio.

Posteriormente, se elaboraron los gráficos estadísticos para cada indicador, a fin de facilitar la inspección precisa y rápida de la información.

Finalmente, se empleó el análisis, con el objeto de entrelazar los datos y resultados que se encontraron en el estudio, e interpretar los datos obtenidos de las encuestas, y la síntesis para obtener resultados concretos acordes a la realidad.

4.6 Análisis de resultados

La discusión de los resultados que se presenta a continuación, se ha realizado explorando las posibles interpretaciones sobre la percepción de satisfacción de los estudiantes en esta investigación.

Para ello, se realizó un análisis de segmentos para determinar qué tipo de agrupación se da con respecto a la satisfacción. De esta manera, se categorizaron tres segmentos bien definidos, que permiten diferenciar entre aquellos estudiantes que tienen una satisfacción alta, satisfacción intermedia y una menor satisfacción en cuanto a la calidad educativa percibida.

Al primer segmento se lo denominó Satisfacción alta, porque en este segmento se encuentran ubicados los participantes cuyas respuestas en valores son positivas y se encuentran entre “Muy satisfecho” y “Satisfecho”. Al segundo segmento se lo definió Satisfacción intermedia o regular, considerando que, en este segmento las respuestas de los estudiantes se encuentran en “Poco satisfecho”. Al tercer segmento se lo denominó Menor satisfacción o insatisfacción, debido a que las respuestas en valores de los estudiantes son negativas y se encuentran entre “Insatisfecho” y “Muy Insatisfecho”.

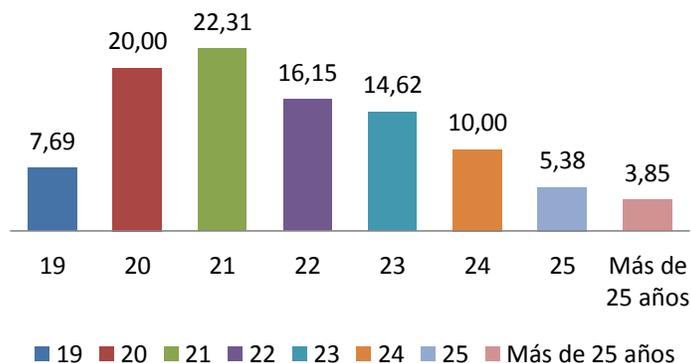
En ese sentido, es importante prestar mayor atención en aquellos resultados que se encuentran dentro del segmento de valoración intermedia, debido a que se pueden promover con mayor facilidad, estrategias de mejora para que éstos índices se apunten hacia los niveles de satisfacción positiva.

A continuación se presentan los resultados siguiendo la estructura de organización de la encuesta.

1) ASPECTOS GENERALES

1.1 Edad

Gráfico 3. Edad



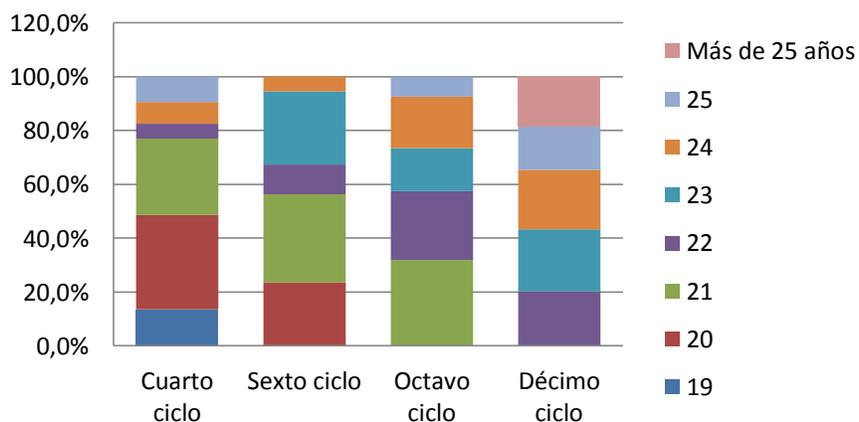
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

En relación a la edad, existe un mayor porcentaje de estudiantes distribuidos entre 20 y 22 años, mientras que un bajo porcentaje de ellos tienen 19, y más de 25 años, por consiguiente la edad promedio de los estudiantes es de 21 años.

1.1.1 Relación: Edad y ciclo académico

Gráfico 4. Edad y ciclo académico



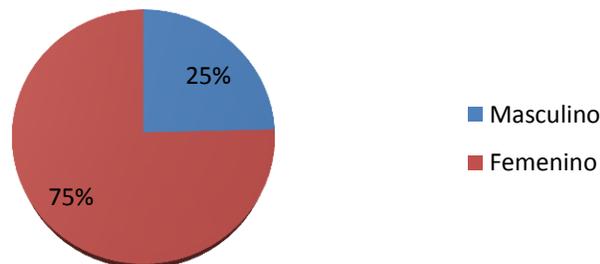
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

Respecto a la edad y ciclo académico, la mayoría de los estudiantes se concentra en las edades de 20 y de 22 años, pertenecientes en su mayoría a jóvenes de cuarto y sexto ciclo. En ese sentido, se puede decir, que estos estudiantes ingresaron a la Universidad en cuanto terminaron sus estudios secundarios, y/o culminaron cada ciclo universitario sin ningún tipo de retraso. En cuanto a los estudiantes con 23 años, se encuentran distribuidos en sexto ciclo, debido a que probablemente ingresaron a la universidad después de un tiempo de haber terminado el colegio y/o ha existido algún tipo retraso en los ciclos universitarios no medido en esta investigación. Luego se presentan aquellos estudiantes que tienen 19 años, y que pertenecen a cuarto ciclo. Finalmente, los estudiantes con 24, 25 y más de 25 años representan la minoría, y están distribuidos en su mayoría en décimo ciclo.

1.2 Sexo

Gráfico 5. Sexo



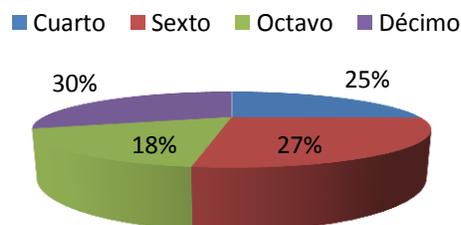
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

En cuanto al sexo, es de anotar que la mayoría de estudiantes pertenecen al sexo femenino, siendo ésta una tendencia a nivel mundial, debido al amplio aumento en la participación de las mujeres en la industria del turismo.

1.3 Ciclo académico

Gráfico 6. Ciclo académico



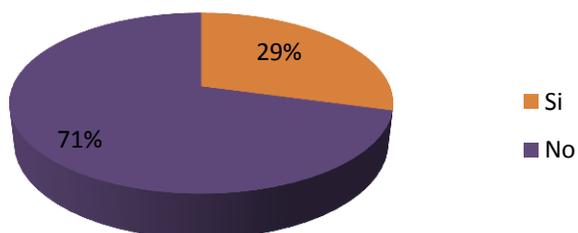
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

Respecto al ciclo académico, la mayoría de estudiantes pertenecen al décimo ciclo, debido a que algunos de éstos, pertenecen a promociones posteriores, que continúan cursando materias por algún tipo de retraso, luego se encuentra un considerable porcentaje de estudiantes de sexto ciclo.

1.4 Trabaja

Gráfico 7. Trabaja.



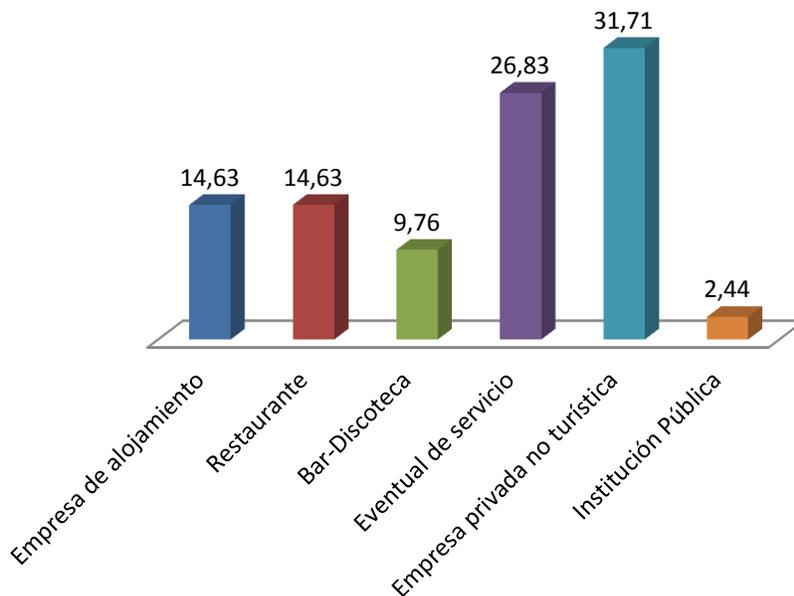
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

En lo referente a la situación laboral, es de anotar que en su mayoría los estudiantes no trabajan, mientras que un menor porcentaje sí labora. Es importante mencionar que los estudiantes que laboran lo realizan de manera ocasional o eventual en lugares como bares, restaurantes y establecimientos hoteleros, primordialmente en vacaciones y feriados.

1.4.1 Lugar de trabajo

Gráfico 8. Lugar de trabajo

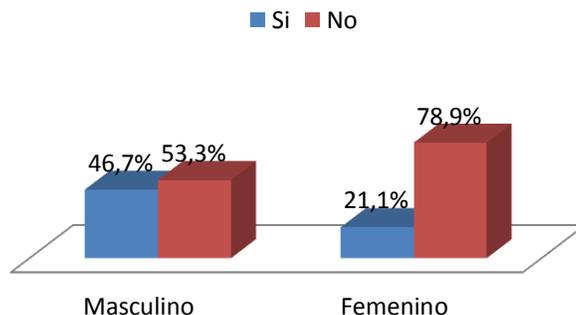


Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012
Elaboración: Autora

Respecto al sitio de trabajo, del total de estudiantes que trabajan, en su mayoría laboran en empresas privadas no turísticas, y con una mínima diferencia se encuentran aquellos estudiantes que trabajan como eventual de servicio, finalmente en igual porcentaje se presentan aquellos que realizan sus labores en empresas de alojamiento y restaurantes.

1.4.2 Relación: Trabaja y clasificación por sexo

Gráfico 9. Trabaja y clasificación por sexo

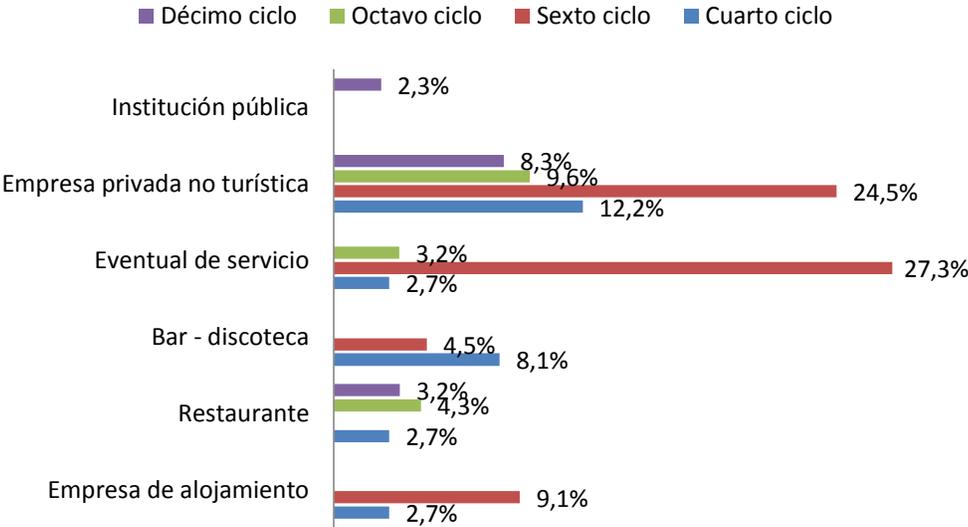


Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012
Elaboración: Autora

En cuanto a la relación entre trabaja y clasificación por sexo, un alto porcentaje de estudiantes del género masculino trabajan, a diferencia de un menor porcentaje de estudiantes del género femenino que no trabajan.

1.4.4 Relación: Lugar de trabajo y ciclo académico

Gráfico 10. Lugar de trabajo y ciclo académico



Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012
Elaboración: Autora

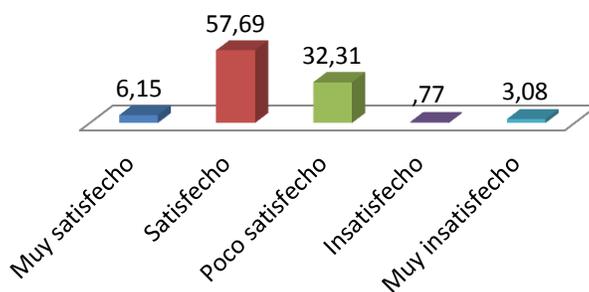
En cuanto a la relación entre lugar de trabajo y ciclo académico, un alto porcentaje de estudiantes que trabajan como eventual de servicio, en empresas privadas no turísticas, en empresas de alojamiento y en bares - discotecas, pertenecen a cuarto y sexto ciclo. Estos datos hacen referencia a que a partir de esos ciclos, se dió la oportunidad para que los estudiantes trabajen en establecimientos relacionados a su carrera, para luego convalidar estas actividades como horas prácticas de gestión productiva. Finalmente, un bajo porcentaje de estudiantes que laboran en empresas privadas no turísticas, restaurantes e instituciones públicas, corresponden a octavo y décimo ciclo.

2) ASPECTOS ACADÉMICOS

2.1 Enseñanza

2.1.1 El plan de estudios en función de las demandas profesionales actuales

Gráfico 11. El plan de estudios en función a las demandas actuales



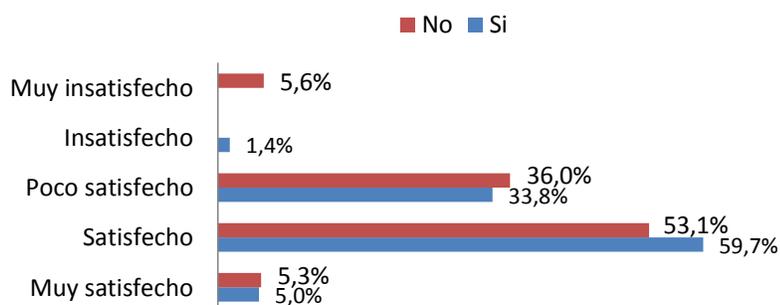
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

Respecto al plan de estudios de la Titulación en función a las necesidades profesionales actuales, un alto porcentaje de estudiantes tienen un mayor grado de satisfacción, quienes confirman el cumplimiento de cada una de las asignaturas con los requerimientos que demanda el sector laboral, no obstante la tercera parte de los estudiantes muestran un nivel de satisfacción intermedio, los cuales probablemente no han llevado a la práctica los conocimientos adquiridos en clase, finalmente un muy bajo porcentaje de estudiantes están insatisfechos con el plan de estudios.

2.1.1.1 Relación: Plan de estudios en función a las demandas actuales y Trabaja

Gráfico 12. Plan de estudios y Trabaja



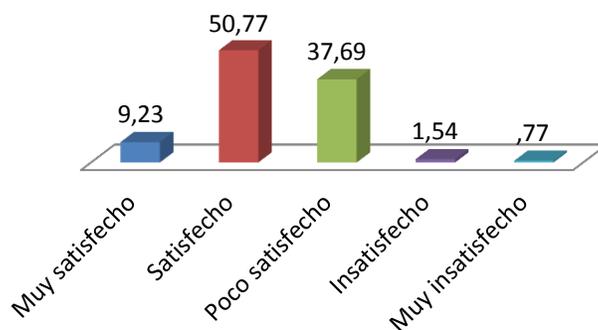
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

Respecto a la relación entre el plan de estudios en función a las demandas actuales y trabaja, un alto porcentaje de estudiantes que sí trabajan mencionan estar satisfechos con el plan, y con una mínima diferencia se encuentran aquellos que no trabajan. Ciertamente los estudiantes que trabajan se involucran con mayor frecuencia a actividades laborales relacionadas a su carrera y en consecuencia conocen más las necesidades profesionales de hoy en día. Por otra parte, un mayor porcentaje de estudiantes que no trabajan presentan un nivel de satisfacción intermedio, en relación a aquellos que sí trabajan, probablemente debido a que no han logrado vincularse con empresas de turismo y afines, y por ende no han podido llevar a la práctica los conocimientos adquiridos en clase. Finalmente, un muy bajo porcentaje de estudiantes que trabajan y no trabajan muestran un nivel de insatisfacción con el plan de estudios.

2.1.2 El contenido de las asignaturas

Gráfico 13. El contenido de las asignaturas



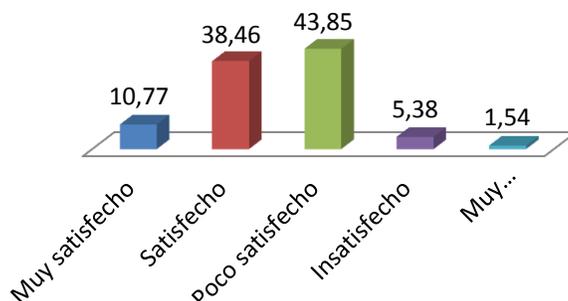
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

En relación al contenido de las asignaturas, un alto porcentaje de estudiantes alegan estar satisfechos con el mismo, quienes se puede decir que consideran que los contenidos son actualizados y pertinentes para su formación profesional, sin embargo un considerable porcentaje de estudiantes presentan niveles de satisfacción intermedio, los cuales posiblemente esperan que los docentes investiguen e incluyan nuevas temáticas en las materias. Finalmente, un muy bajo porcentaje de estudiantes se encuentran insatisfechos con los contenidos teóricos.

2.1.3 La relación entre lo visto en clases y su aplicación en la vida diaria

Gráfico 14. La relación entre lo visto en clase y su aplicación en la vida diaria



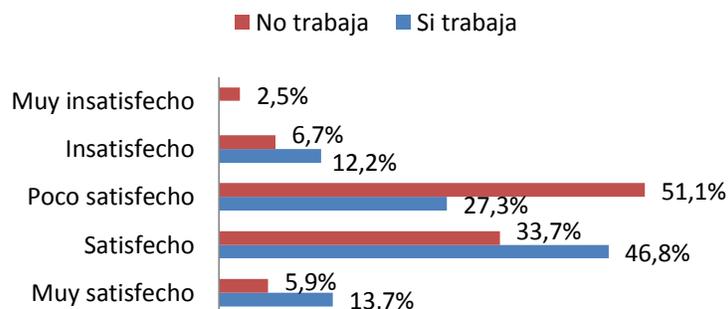
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

Respecto a la relación entre lo visto en clases y su aplicación en la vida diaria, un mayor porcentaje de estudiantes se encuentran en el segmento de satisfacción alta, esto puede deberse a que han tenido la oportunidad de vincular sus conocimientos adquiridos con las actividades de gestión productiva, así como las prácticas de observación en el entorno turístico, en materias como: Geografía Turística, Técnicas de guiar, Áreas Protegidas y otras formas de Conservación, Dirección Hotelera, Proyectos I, Operaciones Turísticas, Ecoturismo e Interpretación Ambiental, Comportamiento Organizacional, Administración Estratégica y Gerencia Empresarial. Por otra parte, se presenta un importante porcentaje de estudiantes con niveles de satisfacción regular, quienes posiblemente no se han involucrado con frecuencia a las prácticas pre profesionales antes mencionadas. Finalmente, un bajo porcentaje de estudiantes corresponden al segmento de satisfacción baja, para quienes son insuficientes las actividades de vinculación que se efectúan.

2.1.3.1 Relación: La relación entre lo visto en clase y su aplicación en la vida diaria, y trabaja

Gráfico 15. Relación entre lo visto en clase y su aplicación en la vida diaria y Trabaja



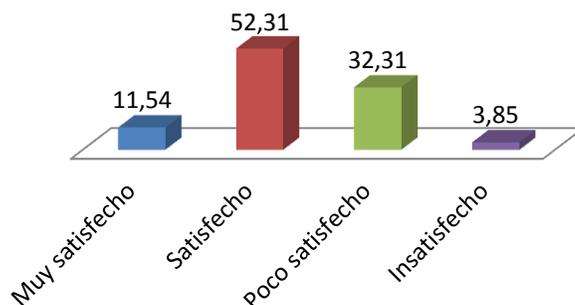
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

Respecto a la relación entre lo visto en clase y su aplicación en la vida diaria, y trabaja, un mayor porcentaje de estudiantes que trabajan se muestran satisfechos con la aplicación de los contenidos revisados en clases en sus actividades diarias relacionadas a su carrera. No obstante, un considerable porcentaje de estudiantes que no trabajan muestran niveles de satisfacción intermedio, debido a que éstos no tienen la oportunidad de inmiscuirse en el ejercicio profesional y por ende no pueden relacionar los contenidos adquiridos directamente con actividades laborales. Finalmente se presenta un bajo porcentaje de estudiantes insatisfechos de ambos grupos. En definitiva, estos resultados evidencian que mientras más laboren los estudiantes en empresas relacionadas a hotelería y turismo, obtendrán un mayor grado de satisfacción con lo visto en clase y su aplicación diaria.

2.1.4 El dominio que tienen los profesores sobre la materia

Gráfico 16. El dominio de los profesores sobre la materia



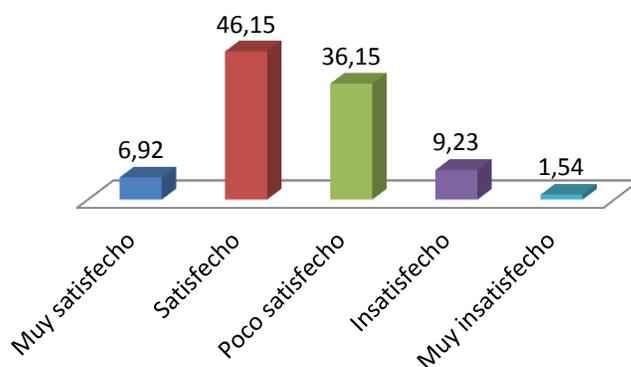
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

En lo referente al dominio que tienen los profesores sobre la materia, existe un alto porcentaje de estudiantes que tienen un mayor grado de satisfacción, para quienes las expectativas que tienen respecto a sus docentes han sido confirmadas. Mientras que un menor porcentaje de estudiantes muestran un nivel de satisfacción regular, probablemente porque han presentado dificultades durante el proceso de enseñanza – aprendizaje. Por otra parte, un muy bajo porcentaje de estudiantes se encuentra insatisfecho con el dominio de los contenidos que tienen sus profesores. Hay que acotar que, la asignación de docentes de la Titulación de Hotelería y Turismo se realiza de acuerdo a sus estudios, experiencia y formación docente, que corresponden con cada una de las asignaturas definidas en el Programa, asegurando así la calidad de conocimientos de los docentes que imparten las diferentes materias.

2.1.5 La metodología de enseñanza que utilizan los profesores

Gráfico 17. La metodología de enseñanza



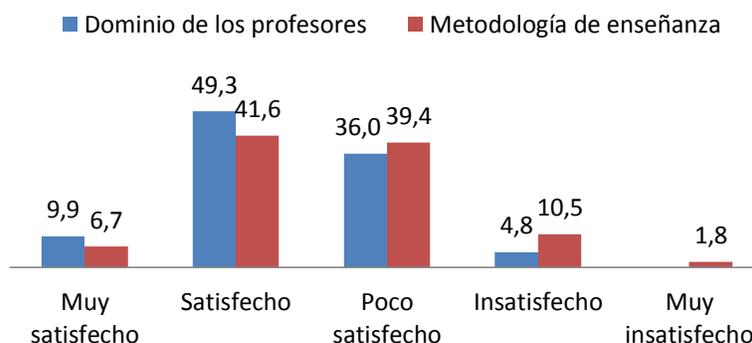
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

En torno a la metodología de enseñanza utilizada por el profesor, un mayor porcentaje de estudiantes señalan estar satisfechos con la misma, para quienes las técnicas y estrategias empleadas por el profesor, propician exitosamente su aprendizaje continuo, luego se encuentra un menor porcentaje de estudiantes que manifiestan su poca satisfacción con la metodología del docente, quienes posiblemente esperan que el docente proponga nuevas actividades para la enseñanza, por lo que es recomendable organizar cursos y talleres para actualizar y mejorar la formación pedagógica de los docentes. Por otra parte, un muy bajo porcentaje de estudiantes se encuentra insatisfecho con la metodología utilizada.

2.1.5.1 Relación: El dominio que tienen los profesores sobre la materia y la metodología de enseñanza utilizada

Gráfico 18. Dominio de los profesores sobre la materia y metodología de enseñanza



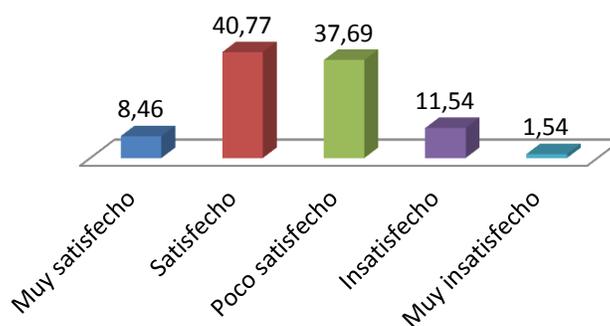
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

En cuanto a la relación entre el dominio de los profesores sobre la materia y la metodología de enseñanza utilizada, un mayor porcentaje de estudiantes muestran un alto grado de satisfacción, respecto al dominio del docente sobre la materia, mientras que existe un menor porcentaje de estudiantes que se encuentran satisfechos con la metodología utilizada. Por otra parte, existen niveles de satisfacción intermedia casi similares, respecto al dominio de los contenidos y metodología de enseñanza, y finalmente se presentan bajos porcentajes de insatisfacción para ambos factores. De ello se puede desprender la necesidad de capacitar a los docentes no sólo para incrementar sus conocimientos y habilidades, sino también para que mejoren sus estrategias metodológicas educativas.

2.1.6 Los recursos didácticos que utilizan los profesores en las clases.

Gráfico 19. Los recursos didácticos



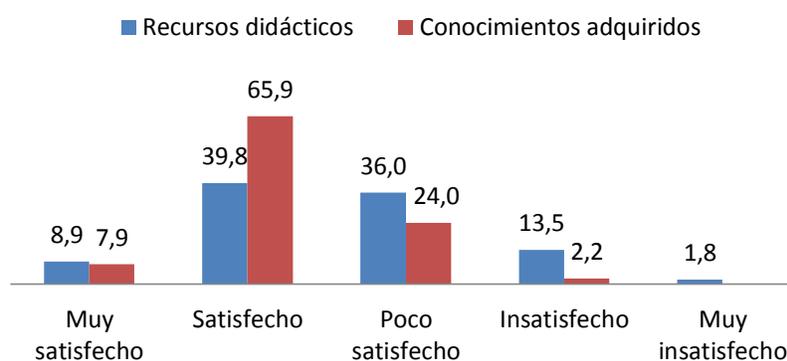
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

En lo que respecta a los recursos didácticos que emplean los profesores en clases, existe un considerable número de estudiantes que muestran niveles de satisfacción positiva, para quienes los materiales educativos son apropiados para su aprendizaje, luego con una mínima diferencia se encuentran aquellos estudiantes que afirman estar poco satisfechos. Esto puede deberse a que en ocasiones los estudiantes requieren que los docentes diseñen creativamente nuevas formas de impartir sus clases, utilizando diferentes recursos tales como: casos prácticos, dinámicas, artículos, publicaciones, entre otros. Finalmente, existe un bajo porcentaje de estudiantes con niveles de insatisfacción, para quienes éstos recursos no son suficientes.

2.1.6.1 Relación: Los recursos didácticos que utiliza el profesor y los conocimientos adquiridos.

Gráfico 20. Recursos didácticos que utiliza el profesor y conocimientos adquiridos



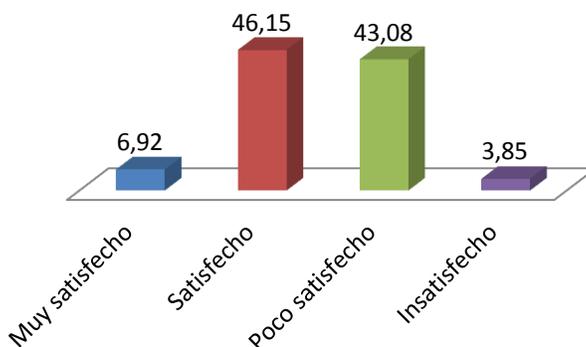
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

En cuanto a la relación entre los recursos didácticos que utiliza el profesor y los conocimientos adquiridos, un alto porcentaje de estudiantes presentan percepciones positivas de satisfacción, en cuanto a sus conocimientos adquiridos, en relación a un menor porcentaje de estudiantes que muestran estar satisfechos con los recursos didácticos. Del mismo modo, existe un mayor porcentaje de estudiantes poco satisfechos con los materiales didácticos, que con sus conocimientos adquiridos, por otra parte se presentan bajos niveles de insatisfacción, siendo en su mayoría referentes a los recursos. Estos datos hacen referencia a que de acuerdo al modelo educativo de la Universidad, el estudiante adquiere sus conocimientos mediante un aprendizaje autónomo, sin embargo es necesario que este proceso de aprendizaje se complemente con adecuados recursos y materiales a utilizar por el docente, a fin de mejorar los niveles de satisfacción de aquellos estudiantes que se encuentran poco satisfechos.

2.1.7 Las estrategias de evaluación que utilizan los profesores.

Gráfico 21. Las estrategias de evaluación

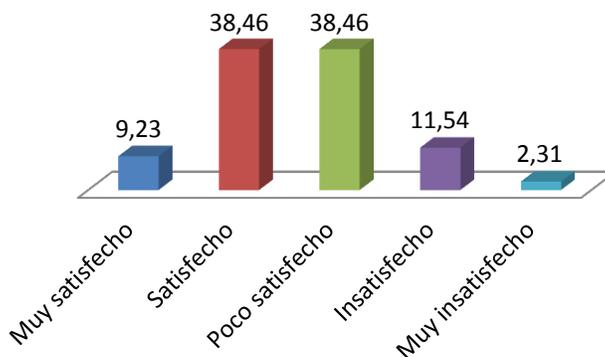


Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012
Elaboración: Autora

En relación a las estrategias de evaluación utilizadas por los profesores, existe un mayor porcentaje de estudiantes que se encuentran totalmente satisfechos, quienes probablemente consideran haber sido acreditados adecuadamente en razón de su asistencia, participación en clases, participación en trabajos grupales, realización de trabajos de investigación, exámenes teóricos, exposiciones, etc. Mientras que con una mínima diferencia, se presentan aquellos estudiantes poco satisfechos, los cuales puede decirse que esperan ser evaluados con otros mecanismos, tales como ensayos, foros, debates, reporte de lecturas, etc. Finalmente un muy bajo porcentaje de estudiantes tienen niveles de satisfacción negativa, quienes posiblemente han presentado dificultades para aprobar cada una de las materias.

2.1.8 La asesoría académica recibida de los profesores.

Gráfico 22. La asesoría académica

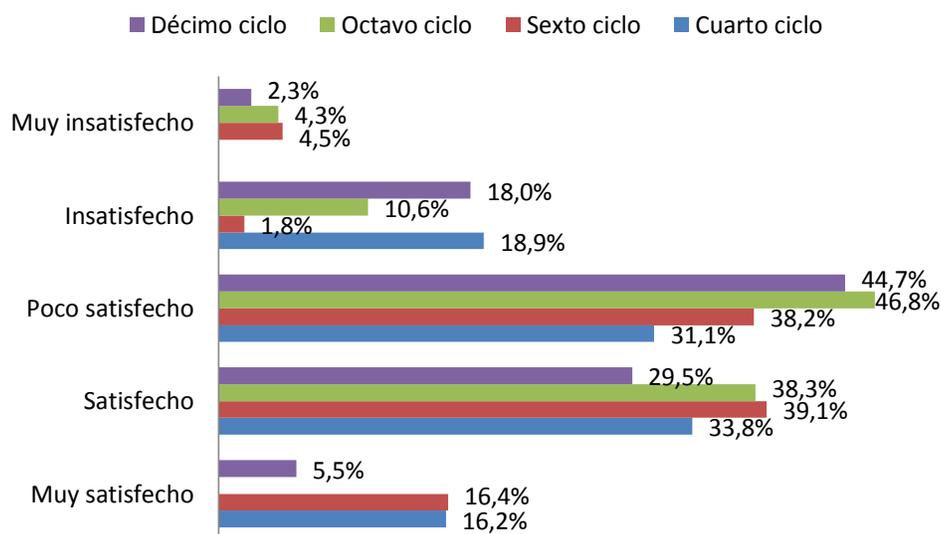


Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012
Elaboración: Autora

En lo que respecta a la asesoría académica otorgada por parte de los profesores, los mayores porcentajes se concentran en aquellos estudiantes que se encuentran satisfechos y poco satisfechos, esto puede deberse a que en ocasiones los estudiantes requieren que los docentes promuevan su asistencia a estas tutorías, o probablemente porque sus horarios con frecuencia no coinciden con sus actividades académicas. Por otra parte, se presenta un bajo porcentaje de estudiantes insatisfechos con la asesoría recibida.

2.1.8.1 La asesoría académica y ciclo académico

Gráfico 23. Asesoría académica y ciclo académico

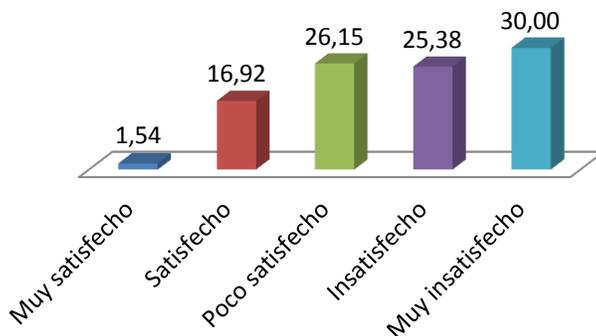


Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012
Elaboración: Autora

Respecto a la asesoría académica recibida y el ciclo académico, es de remarcar que los mayores porcentajes se concentran en los niveles de satisfacción intermedia, que corresponden a estudiantes de octavo y décimo ciclo, quienes cursan los últimos ciclos de carrera y posiblemente tienen mayor carga horaria de materias, por lo que se les ha dificultado acudir a las asesorías con mayor frecuencia. Luego se encuentra un menor porcentaje de estudiantes satisfechos, pertenecientes en su mayoría a cuarto y sexto ciclo, quienes probablemente recurren constantemente a las tutorías. Finalmente, existe un menor porcentaje de estudiantes insatisfechos en cada ciclo académico. En base a estos resultados, es necesario prestar mayor atención en la asesoría brindada por los docentes de los últimos niveles de estudio.

2.1.9 La formación del idioma inglés

Gráfico 24. La formación del idioma inglés



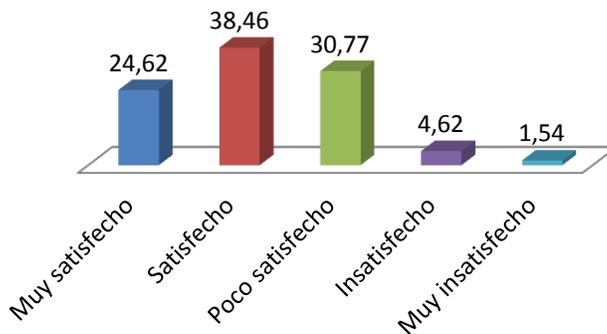
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

En lo referente a la formación del idioma inglés, es de anotar que un alto porcentaje de estudiantes presentan niveles de insatisfacción, del mismo modo existe un considerable porcentaje de aquellos estudiantes que se muestran poco satisfechos, para quienes ciertamente el mecanismo de enseñanza de este idioma no ha sido apropiado, pues probablemente consideren que los niveles de inglés deben ser impartidos permanentemente en clases presenciales y con profesores nativos, debido a la importancia de aprender este idioma para su futuro profesional. Mientras que un bajo porcentaje de estudiantes presentan niveles de satisfacción positiva con la formación del inglés, esto puede deberse a que éstos estudiantes han adquirido las destrezas de este idioma, en el colegio o en institutos privados, por lo que tienen una mayor facilidad para aprender la lengua extranjera.

2.1.10 La formación del idioma francés

Gráfico 25. La formación del idioma francés



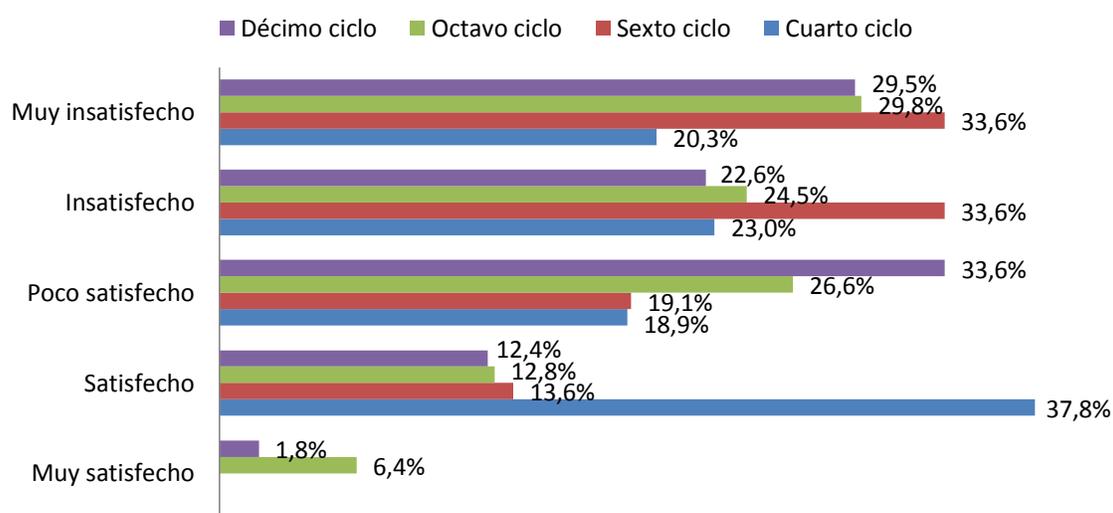
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

En cuanto a la formación del idioma francés, un alto porcentaje de estudiantes se muestran totalmente satisfechos, quienes puede decirse que no han presentado dificultades para aprobar esta materia, que se dicta desde un inicio, en clases presenciales, con profesores pertenecientes a la Alianza Francesa de Loja, asegurando una enseñanza de calidad. Sin embargo existe un porcentaje considerable de estudiantes que presentan niveles de satisfacción intermedio, quienes probablemente no han acreditado con facilidad esta asignatura, o requieren que se organicen diversas actividades relacionadas con este idioma. Finalmente se encuentra un muy bajo porcentaje de estudiantes insatisfechos con la enseñanza de esta lengua extranjera.

2.1.10.1 Relación: La formación del idioma inglés y ciclo académico

Gráfico 26. Formación del idioma inglés y ciclo académico



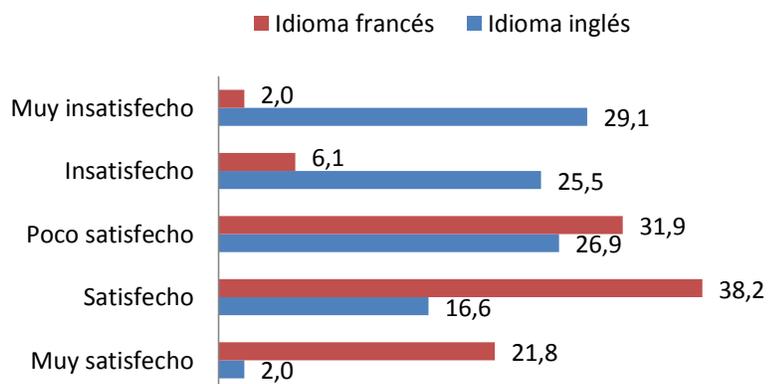
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012
Elaboración: Autora

En cuanto a la formación del idioma inglés y ciclo académico, el mayor porcentaje de estudiantes satisfechos pertenecen a cuarto ciclo, esto se debe a que se encuentran empezando sus estudios y posiblemente no se sienten presionados por acreditar esta materia, por lo que consideran realizarlo en ciclos posteriores. Por otra parte, los mayores porcentajes referentes a poco satisfecho e insatisfecho, están distribuidos en sexto ciclo, quienes deben aprobar siete niveles de inglés según el pensum reestructurado y establecido desde el 2009, el que rige hasta la actualidad, denominado UTPL ECTS-1C. Asimismo considerables porcentajes de estudiantes poco satisfechos e insatisfechos se concentran en octavo y décimo ciclo, considerando que deben cursar diez niveles de inglés acorde al antiguo pensum, iniciado desde el 2007, denominado Sistema de Créditos-UTPL.

Bajo estas consideraciones, la mayoría de estudiantes no han podido acreditar los niveles de inglés correspondientes a su ciclo académico, por algún tipo de retraso no medido en esta investigación, y por ende tienden a demostrar mayores niveles de insatisfacción.

2.1.10.2 Relación: La formación del idioma inglés y del idioma francés.

Gráfico 27. Formación del idioma inglés y del idioma francés



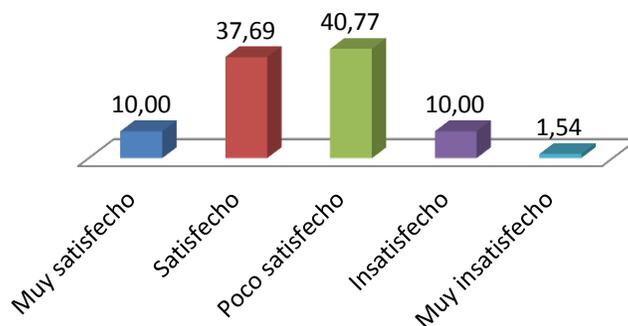
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

En cuanto a la relación del idioma inglés y del idioma francés, es de anotar que un alto porcentaje de estudiantes tienen un mayor grado de satisfacción con la formación del idioma francés, en relación a la formación del idioma inglés. Mientras que con un casi similar porcentaje se manifiestan aquellos estudiantes que presentan un nivel de satisfacción intermedia respecto a la enseñanza de ambos idiomas. Luego se observa un alto porcentaje de estudiantes que se encuentran totalmente insatisfechos con la formación del idioma inglés, en relación al idioma francés. Estos resultados hacen referencia a que la enseñanza del idioma francés se la realiza desde los primeros niveles en forma presencial y en su mayoría con profesores nativos, mientras que para la formación del idioma inglés, los niveles iniciales se dictan en modalidad abierta, y existen pocos profesores nativos que imparten clases a los estudiantes en esta lengua extranjera.

2.1.11 La vinculación con el sector turístico y hotelero

Gráfico 28. La vinculación con el sector



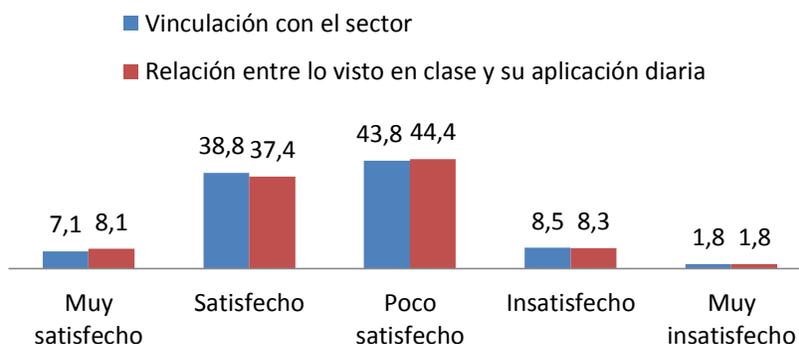
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

En torno a la vinculación con el sector turístico y hotelero, un mayor porcentaje de estudiantes presentan niveles de satisfacción positiva, quienes han tenido la oportunidad de involucrarse constantemente con este sector, mediante sus actividades de gestión productiva o trabajo. Sin embargo, existe una mínima diferencia con aquellos estudiantes que tienen niveles de satisfacción intermedia, esto puede deberse a que los lugares para el desarrollo de gestión productiva no son suficientes, y probablemente deseen lograr una mayor vinculación con empresas relacionadas a la carrera. Finalmente existe un muy bajo porcentaje de estudiantes insatisfechos. En efecto, los empleadores deben participar en acciones de planeación, desarrollo y revisión de planes de estudio, prácticas, vinculación y seguimiento de egresados, y participación de una bolsa de trabajo para titulados.

2.1.11.1 La vinculación con el sector turístico y hotelero, y la relación entre lo visto en clase y su aplicación en la vida diaria.

Gráfico 29. Vinculación con el sector y la relación entre lo visto en clase y su aplicación diaria.



Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

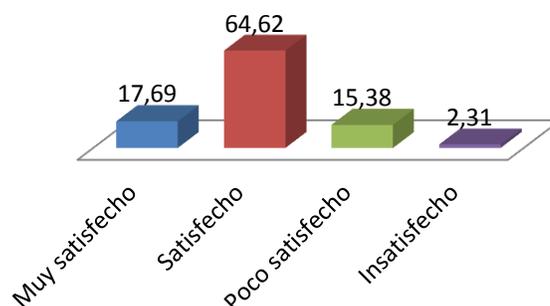
Elaboración: Autora

En lo referente a la vinculación con el sector turístico y hotelero, y la relación entre lo visto en clase y su aplicación en la vida diaria, existen casi similares porcentajes de estudiantes satisfechos con la vinculación con el sector, y la aplicación de lo visto en clase, quienes posiblemente pertenecen a grupos de estudiantes que trabajan o que realizan sus prácticas de gestión productiva en empresas privadas turísticas. Del mismo modo existe un similar porcentaje de estudiantes que manifiestan su poca satisfacción con ambos factores, para quienes es necesario que se implanten nuevos mecanismos para que exista un mayor involucramiento de los estudiantes con este sector, a fin de que puedan llevar sus conocimientos a la práctica.

2.2 Competencias Profesionales

2.2.1 Trabajo en equipo

Gráfico 30. Trabajo en equipo



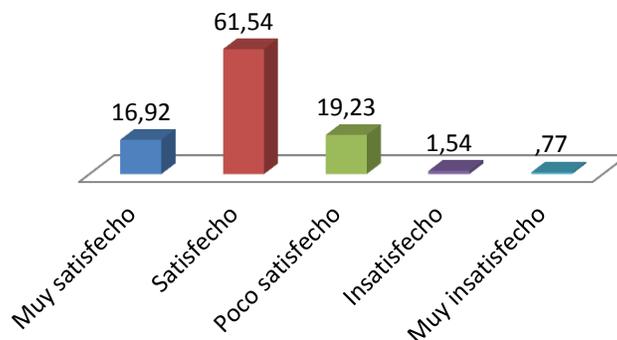
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

En relación al trabajo en equipo, un alto porcentaje de estudiantes alegan sentirse satisfechos con esta competencia profesional, quienes confirman que las actividades académicas dentro y fuera de clase, les han ayudado a acoplarse con mayor facilidad a grupos de trabajo. Mientras que en menor porcentaje se encuentran aquellos estudiantes con un nivel de satisfacción regular, esto puede deberse a que probablemente presentan dificultades para desarrollar sus tareas grupales, prefiriendo trabajar de forma individual. Finalmente se presenta un muy bajo porcentaje de estudiantes insatisfechos con esta competencia adquirida durante su formación universitaria.

2.2.2 Habilidades para comunicarse apropiadamente

Gráfico 31. Habilidad para comunicarse

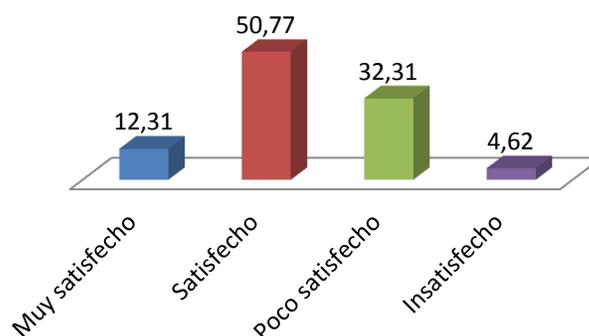


Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012
Elaboración: Autora

En cuanto a las habilidades adquiridas para comunicarse apropiadamente, un alto porcentaje de estudiantes aducen estar satisfechos con esta competencia profesional, para quienes posiblemente consideran que las exposiciones y discusiones en clase, así como las prácticas de gestión productiva, les han permitido mejorar sus habilidades para expresarse. Por otra parte, existen porcentajes muy bajos de estudiantes poco satisfechos e insatisfechos, de los cuales se puede decir que han tenido ciertas dificultades para lograr una buena comunicación con las personas.

2.2.3 Uso del vocabulario técnico de su carrera

Gráfico 32. Uso de vocabulario técnico

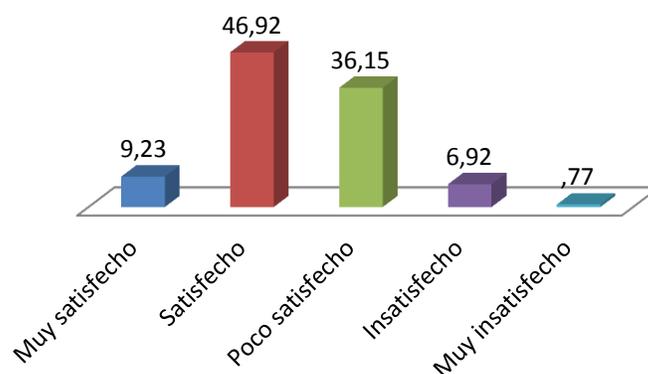


Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012
Elaboración: Autora

Respecto al uso de vocabulario técnico de la carrera, un mayor porcentaje de estudiantes alegan estar satisfechos con esta habilidad, esto puede deberse a que gran parte de sus expectativas han sido confirmadas en materias como Técnicas Hoteleras, donde se propicia el uso y aprendizaje de términos hoteleros, y también en las materias de Técnicas de guiar, Gastronomía, Nutrición Dietética e Higiene de Alimentos, Bares y Restaurantes, Dirección Hotelera, Operaciones Turísticas, Ecoturismo e Interpretación Ambiental. No obstante existe un considerable porcentaje de estudiantes que se encuentran poco satisfechos, para quienes posiblemente éstas materias no sean suficientes o en sus actividades prácticas no utilizan con mayor frecuencia el vocabulario técnico de su carrera. Finalmente existe un muy bajo porcentaje de estudiantes insatisfechos, que no han desarrollado esta habilidad, porque seguramente sienten la necesidad de conocer nuevos términos relacionados a hotelería y turismo.

2.2.4 Resolución de problemas y casos relacionados a la carrera

Gráfico 33. Resolución de problemas y casos



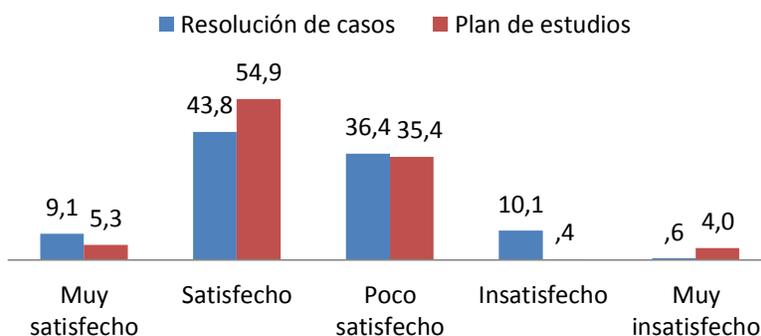
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

En lo que respecta a la resolución de problemas y casos relacionados con la carrera, un mayor porcentaje de estudiantes presentan percepciones positivas de satisfacción, en base a estos resultados es probable que los estudiantes sientan que aplican esta competencia, en materias como: Matemática Financiera, Estadística I, Administración I, Técnicas de Guiar, Gastronomía, Contabilidad General, Bares y Restaurantes, Finanzas, Proyectos I, Impacto Ambiental, Comportamiento Organizacional, Administración Estratégica, Gerencia Empresarial, Marketing II y Operaciones Turísticas. Además, en la materia de Congresos y Eventos también han tenido la oportunidad de planificar un evento relacionado a su carrera. Por otra parte, existe un menor porcentaje de estudiantes con un nivel de satisfacción regular, de quienes se puede decir que han presentado dificultades para realizar un análisis con capacidad crítica de casos referentes a su carrera.

2.2.4.1 Relación: Las habilidades para resolver problemas y casos relacionados a la carrera, y el plan de estudios en función de las demandas profesionales actuales.

Gráfico 34. Habilidad para resolver problemas y plan de estudios

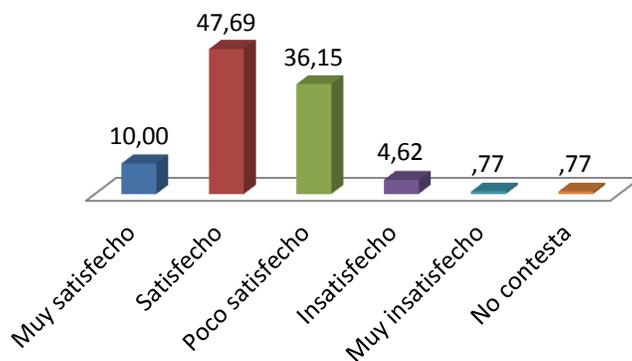


Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012
Elaboración: Autora

En cuanto a la habilidad para resolver casos relacionados a la carrera y el plan de estudios, existe un mayor porcentaje de estudiantes satisfechos respecto al plan de estudios, en relación a la resolución de casos. Del mismo modo, existe un mayor porcentaje de estudiantes poco satisfechos con sus habilidades, que con el plan de estudios. Finalmente, se presentan bajos niveles de insatisfacción. En base a estos resultados, puede decirse que los estudiantes se encuentran en su mayoría conformes con las asignaturas contempladas en el plan de estudios, pero sienten la necesidad de que se incluyan más actividades referentes a continuos problemas que puedan surgir durante el ejercicio profesional.

2.2.5 Análisis e interpretación de datos

Gráfico 35. Análisis e interpretación de datos

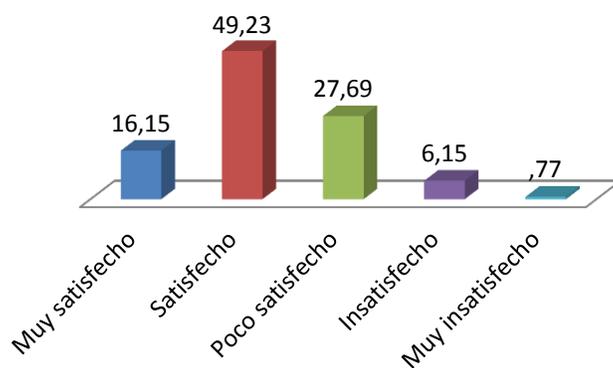


Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012
Elaboración: Autora

En cuanto al análisis e interpretación de datos, un alto porcentaje de estudiantes muestran niveles de satisfacción positiva, para quienes pueden haber adquirido esta habilidad en ciertas asignaturas como: Proyectos, Planificación Turística, Estadística, Dirección Estratégica, Dirección Hotelera, Marketing, Legislación Turística, Congresos y Eventos, Administración de Recursos Humanos, Operaciones Turísticas, Bares y Restaurantes, y Técnicas Hoteleras; a través de la realización de trabajos de investigación, donde tienen la oportunidad de incrementar su capacidad de abstracción, análisis y síntesis, y habilidades para buscar, procesar y analizar información. Mientras que un considerable porcentaje de estudiantes se sienten poco satisfechos con esta competencia profesional, porque ciertamente les ha resultado difícil realizar sus trabajos con una apropiada capacidad crítica y autocrítica.

2.2.6 Habilidades de computación y uso de las nuevas tecnologías

Gráfico 36. Habilidades de computación y uso de nuevas tecnologías



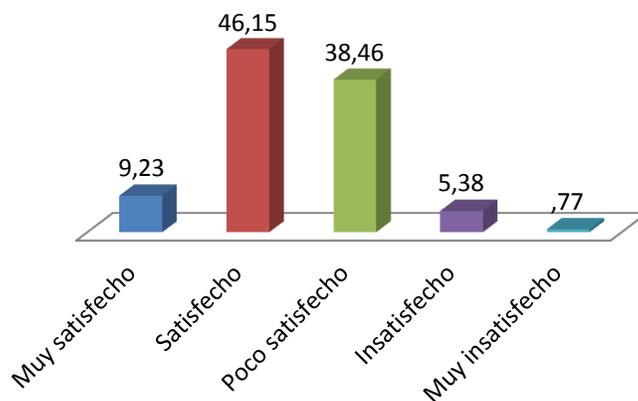
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

En lo referente a las habilidades de computación y uso de las nuevas tecnologías, el mayor porcentaje de estudiantes se concentran en los niveles de satisfacción positiva, quienes posiblemente han adquirido esta competencia en el colegio, o directamente en la Universidad, en materias como: Computación, Estadística, Proyectos, y por medio de seminarios como: Sistema de Información Geográfica SIG, Sistema de Reservas Amadeus y Marketing electrónico. Luego se encuentran aquellos estudiantes que alegan estar poco satisfechos, y un muy bajo porcentaje de ellos, se muestran insatisfechos, esto puede deberse a que no son suficientes las materias que propician actividades relacionadas a las nuevas tecnologías.

2.2.7 Habilidades de investigación

Gráfico 37. Habilidades de investigación



Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

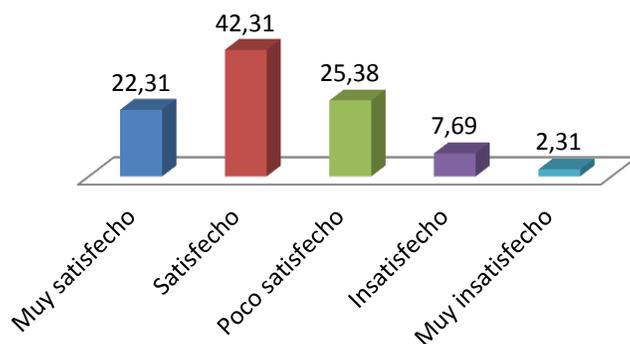
Elaboración: Autora

En relación a las habilidades de investigación, un mayor porcentaje de estudiantes tienen un grado de satisfacción positiva, quienes en su mayoría han desarrollado esta habilidad, en materias como: Proyectos, Planificación Turística, Estadística, Dirección Estratégica, Dirección Hotelera, y Marketing Turístico, donde se promueve la realización de actividades de aprendizaje que desarrollan las competencias genéricas para la investigación. Por otra parte, se presenta con poca diferencia, un menor porcentaje de estudiantes con niveles de satisfacción regular, porque posiblemente no son suficientes estas materias, siendo conveniente implementar una asignatura referente a metodología de investigación.

2.3 Servicios Académicos

2.3.1 Atención de la Coordinadora de la carrera a sus necesidades académicas

Gráfico 38. Atención de la Coordinadora de la carrera



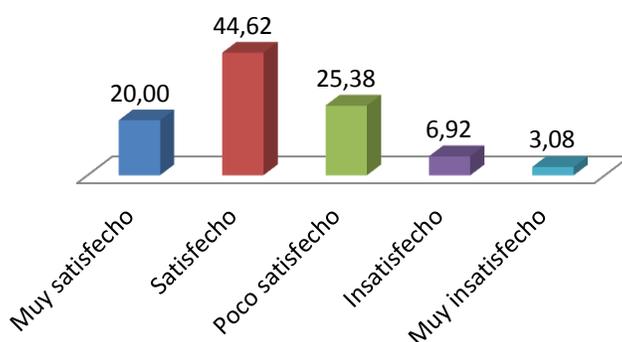
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

En lo que respecta a la atención de la Coordinadora a las necesidades académicas, un alto porcentaje de estudiantes, se encuentran satisfechos con la atención recibida, esto se debe a que éstos estudiantes han obtenido una atención oportuna a sus requerimientos, por lo que la Coordinadora, ha garantizado la comunicación con los mismos. No obstante existe un considerable porcentaje de estudiantes que se sienten poco satisfechos, quienes probablemente necesitan que se extienda el horario de atención a los estudiantes.

2.3.2 Atención de personal administrativo (secretarias) a sus necesidades académicas

Gráfico 39. Atención del personal administrativo



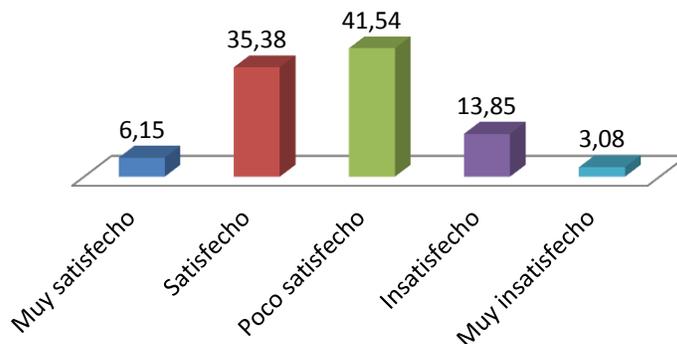
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

Con respecto a la atención del personal administrativo a las necesidades académicas, existe un alto porcentaje de estudiantes que tienen un mayor grado de satisfacción con la atención recibida, quienes han percibido que el personal administrativo les ha brindado apoyo de forma eficiente para cada uno de sus requerimientos. Sin embargo, existe un menor porcentaje de aquellos estudiantes que se encuentran poco satisfechos, y un bajo porcentaje de estudiantes insatisfechos, debido a que para ellos, en ocasiones el tiempo de respuesta para sus necesidades no ha sido inmediato.

2.3.3 Información que da la carrera sobre convenios, becas, seminarios, etc.

Gráfico 40. Información sobre convenios, becas, etc.



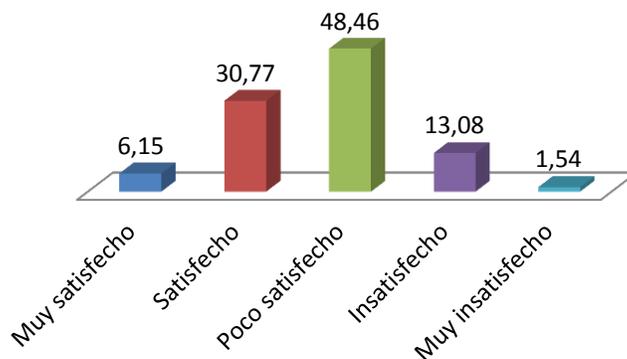
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

En lo referente a la información que da la carrera sobre convenios, becas, seminarios, etc., es de anotar que el mayor porcentaje de estudiantes se concentran en el nivel de satisfacción intermedia, y con una mínima diferencia se encuentran aquellos estudiantes satisfechos, mientras que un muy bajo porcentaje de estudiantes están insatisfechos. Estos resultados evidencian que no todos los estudiantes logran informarse sobre las diversas actividades académicas, debido a la posible falta de un mecanismo oportuno para la difusión de información de interés para el estudiante.

2.3.4 Organización de cursos, talleres y seminarios complementarios a su formación

Gráfico 41. Organización de cursos, talleres, etc.



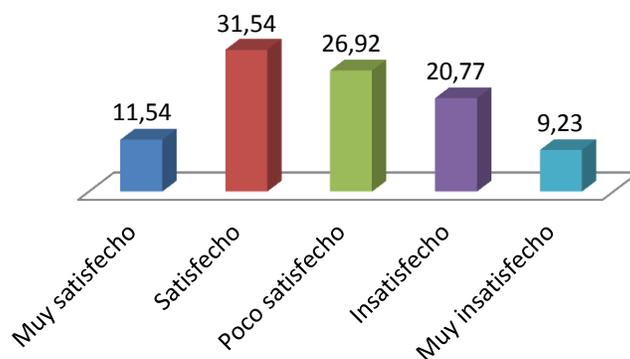
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

En torno a la organización de cursos, talleres y seminarios complementarios a la formación, un alto porcentaje de estudiantes se muestran poco satisfechos con la planificación de estas actividades, quienes probablemente sientan que en ocasiones éstos cursos no han sido programados en horarios adecuados, teniendo que faltar a clases. Luego se encuentra un menor porcentaje de estudiantes con niveles de satisfacción positiva, y un bajo porcentaje de estudiantes están insatisfechos. Esto puede deberse a la necesidad de mejorar y sistematizar la planificación de actividades complementarias para la formación del estudiante, y que sus resultados sean evaluados por el departamento pertinente.

2.3.5 Organización de giras académicas y salidas de campo

Gráfico 42. Organización de giras académicas y salidas de campo



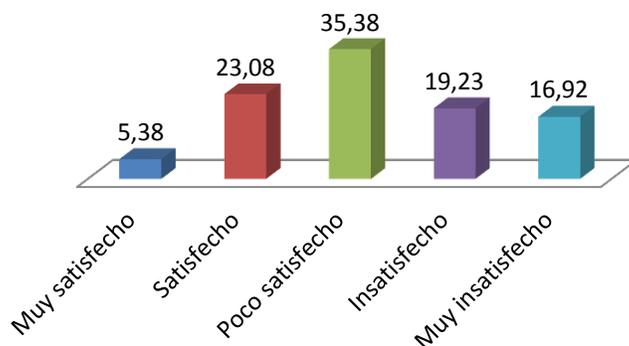
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

Respecto a la organización de giras académicas y salidas de campo, existe un alto porcentaje de estudiantes que se encuentran satisfechos con la organización de estas actividades, que en su mayoría han sido planificadas durante el ciclo académico con la participación de los estudiantes conjuntamente con los docentes responsables. Además, hay que acotar que éstas giras se realizan en función de necesidades puntuales de una o varias asignaturas programadas en los diferentes ciclos académicos en diferentes materias. Mientras que un menor porcentaje de estudiantes se muestran insatisfechos, y con una mínima diferencia se presentan aquellos estudiantes poco satisfechos, pues para ellos posiblemente estas giras de estudio no cumplen sus expectativas, o creen conveniente programar nuevas actividades a realizarse en estas salidas.

2.3.6 Mecanismo utilizado para la realización de gestión productiva

Gráfico 43. Mecanismo utilizado para gestión productiva

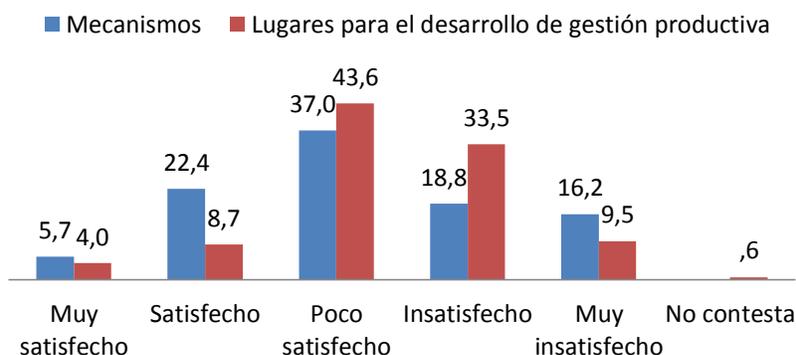


Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012
Elaboración: Autora

En cuanto al mecanismo empleado para la realización de gestión productiva, un mayor porcentaje de estudiantes presentan niveles de poca satisfacción e insatisfacción con este mecanismo, porque seguramente no están conformes con la oferta de lugares y por ende actividades para la realización de las prácticas pre profesionales, por lo que es necesario establecer convenios con diferentes empresas de la localidad. Por otra parte, existe un menor porcentaje de estudiantes con niveles de satisfacción positiva, quienes puede decirse que perciben a que la gestión productiva les ha permitido participar en proyectos reales a través de investigaciones, así como diversas actividades en los que han logrado involucrarse a lo largo de su formación académica.

2.3.6.1 Relación: Mecanismos y lugares utilizados para el desarrollo de gestión productiva

Gráfico 44. Mecanismos y lugares para el desarrollo de gestión productiva



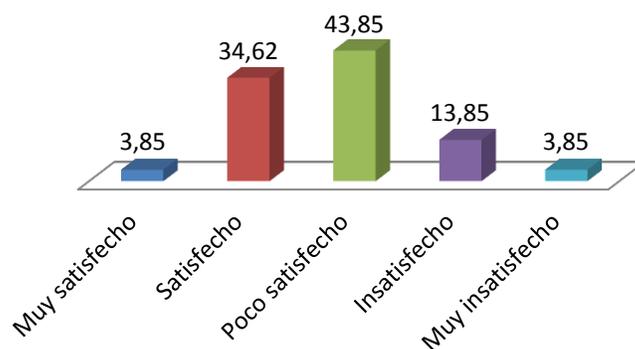
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012
Elaboración: Autora

En cuanto a los mecanismos utilizados y lugares para el desarrollo de gestión productiva, los mayores porcentajes se muestran en los estudiantes que alegan sentirse poco satisfechos con los mecanismos y sitios destinados para sus prácticas profesionales. Mientras que un menor porcentaje de estudiantes, se encuentran en los niveles de insatisfacción, y finalmente existe un bajo porcentaje de estudiantes satisfechos. En base a estos resultados, los estudiantes sienten en su mayoría inconformidad con los mecanismos y los lugares para el desarrollo de gestión productiva, por ende surge la importancia de ampliar los sitios para que los estudiantes realicen sus prácticas pre profesionales.

2.4 Actividades deportivas y culturales

2.4.1 La organización de actividades deportivas y culturales

Gráfico 45. Organización de actividades deportivas y culturales



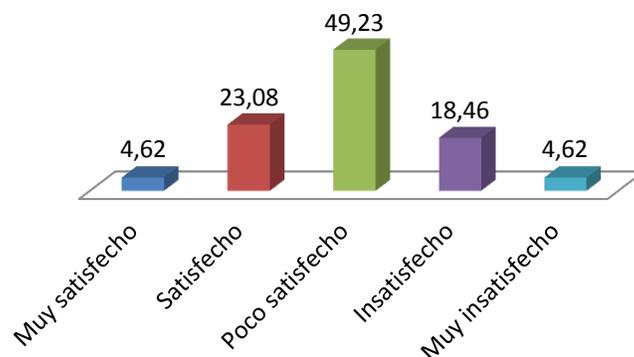
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

En relación a la organización de actividades deportivas y culturales, un mayor porcentaje de estudiantes manifiestan sentirse poco satisfechos, quienes han considerado que se debe mejorar la planificación de este tipo de actividades. Mientras que un menor porcentaje de ellos se encuentran satisfechos, probablemente porque han tenido la oportunidad de participar con frecuencia a actividades asociadas al deporte y al acceso a la cultura y a la naturaleza. En torno a estos factores, es importante señalar que la Dirección de estudiantes en su Departamento de Deportes y recreación, es el encargado de coordinar éstas actividades, además de enviar a la Titulación de Hotelería y Turismo oficios de invitaciones a participar en estos eventos. Sin embargo es necesario que la Titulación también promueva este tipo de actividades, como un medio privilegiado de desarrollo individual y colectivo para los estudiantes, que contribuya a su autoeducación, tolerancia mutua y aprendizaje.

2.4.2 La promoción de lecturas sobre aspectos deportivos y culturales.

Gráfico 46. Promoción de lecturas

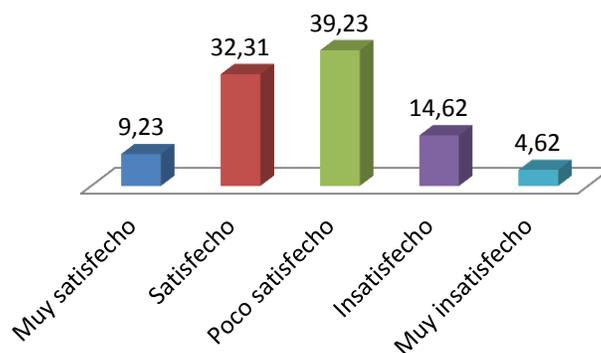


Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012
Elaboración: Autora

Respecto a la promoción de lecturas relacionadas a temas deportivos y culturales, un alto porcentaje de estudiantes presentan niveles de satisfacción intermedia, para quienes esta actividad no ha sido muy promovida por los docentes durante las clases. Luego se encuentra un menor porcentaje de estudiantes que afirman estar satisfechos, pues posiblemente han podido aplicar lecturas referentes a la cultura, en ciertas asignaturas como: Geografía Turística Ecuatoriana, Realidad Nacional y Ambiental, Áreas Protegidas y otras formas de Conservación y Ecoturismo e Interpretación Ambiental. Finalmente, existe un muy bajo porcentaje de insatisfacción, esto puede deberse a la necesidad de incluir en varias asignaturas la lectura de artículos, revistas, publicaciones, entre otros, referentes a aspectos tanto deportivos como culturales.

2.4.3 Espacios para el esparcimiento y recreación

Gráfico 47. Espacios para el esparcimiento y recreación.

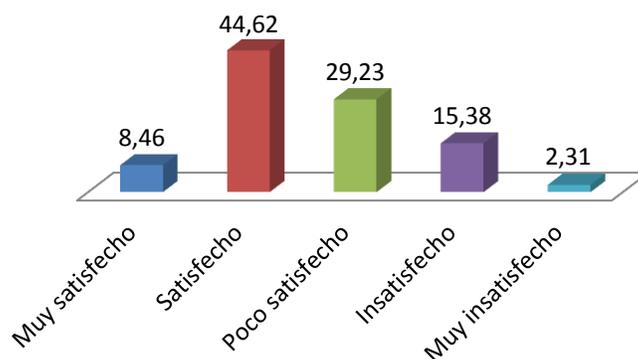


Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012
Elaboración: Autora

En lo referente a los espacios brindados por la Universidad para el esparcimiento y recreación, un mayor porcentaje de estudiantes se encuentran satisfechos con estos lugares, quienes seguramente están conformes con el coliseo, adecuado para fútbol de salón, baloncesto, voleibol, sala de gimnasio, y además canchas de fútbol, baloncesto y voleibol al aire libre. Luego se encuentra un considerable porcentaje de estudiantes que muestran niveles de satisfacción intermedia, y un bajo porcentaje de estudiantes insatisfechos, para quienes estos sitios no son suficientes a lo largo del campus universitario, y además pueden considerar importante la difusión de actividades de esparcimiento, con el propósito de que los estudiantes aumenten la frecuencia de uso de estos espacios.

2.4.4 Diversidad de actividades deportivas y culturales que ofrece la Universidad

Gráfico 48. Diversidad de actividades deportivas y culturales



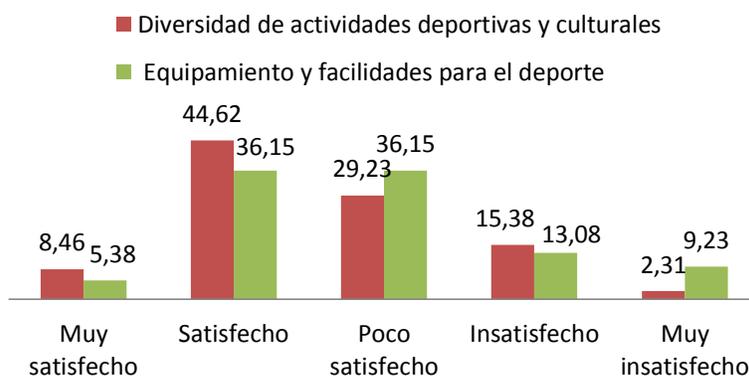
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

En cuanto a la variedad de actividades deportivas y culturales que brinda la Universidad, un mayor porcentaje de estudiantes presentan un alto grado de satisfacción, para quienes gran parte de sus expectativas han sido confirmadas en materias de libre configuración, donde han podido participar en grupos de arte y clubes deportivos en las disciplinas de fútbol, fútbol sala, voleibol, baloncesto, aeróbicos y gimnasia, tenis de mesa, ciclismo y ajedrez. Luego se presentan un considerable porcentaje de aquellos estudiantes con niveles de satisfacción intermedia, y un bajo porcentaje de estudiantes insatisfechos, esto puede deberse a que posiblemente estos estudiantes no han podido participar en este tipo de actividades, debido a que las materias de deportes tienen cupos limitados o han tenido problemas con los horarios que coinciden con sus actividades académicas.

2.4.4.1 Relación: Espacios para el esparcimiento y recreación y diversidad de actividades deportivas y culturales

Gráfico 49. Diversidad de actividades y equipamiento



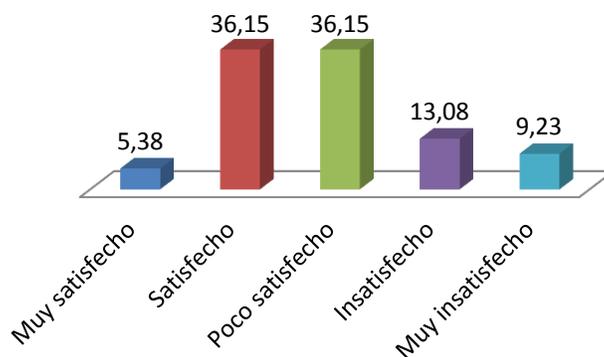
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

En cuanto a la relación entre los espacios y la diversidad de actividades deportivas y culturales, un alto porcentaje de estudiantes se sienten satisfechos con la variedad de actividades, sin embargo algunos estudiantes se presentan poco satisfechos con los espacios brindados para este fin, mientras que existen bajos porcentajes respecto a los niveles de satisfacción. Por lo anterior, es evidente la necesidad de ampliar los espacios así como las actividades de esparcimiento para el estudiante.

2.4.5 Equipamiento y facilidades para el deporte

Gráfico 50. Equipamiento y facilidades para el deporte



Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

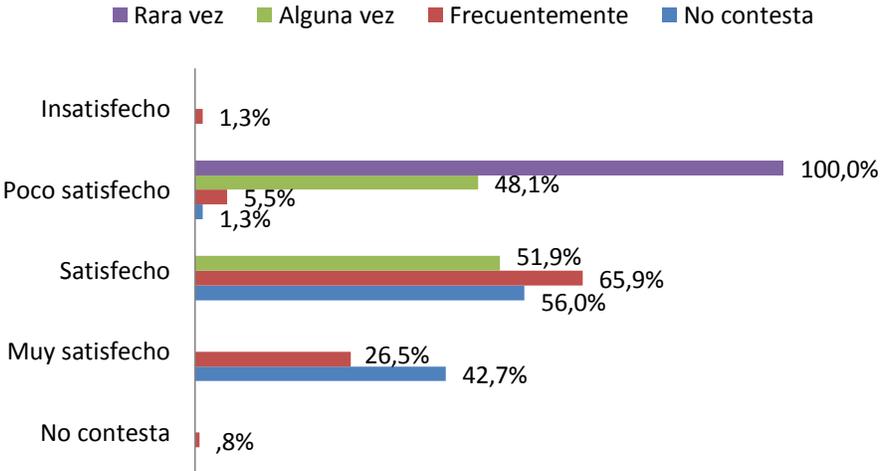
Elaboración: Autora

Respecto al equipamiento y facilidades para el deporte, existe un mayor porcentaje de estudiantes que muestran un alto grado de satisfacción, quienes han considerado que la Universidad cuenta con equipamiento adecuado para el deporte. Sin embargo, existe un considerable porcentaje de estudiantes poco satisfechos, y un bajo porcentaje de estudiantes están insatisfechos, esto puede deberse a que no han tenido la oportunidad de realizar actividades recreativas en los diversos sitios que ofrece la Universidad para este fin, o en ocasiones éstos se encuentran totalmente llenos.

2.5 Infraestructura

2.5.1 Relación: Aulas de clase apropiadas y frecuencia de uso

Gráfico 51. Aulas de clase y frecuencia de uso

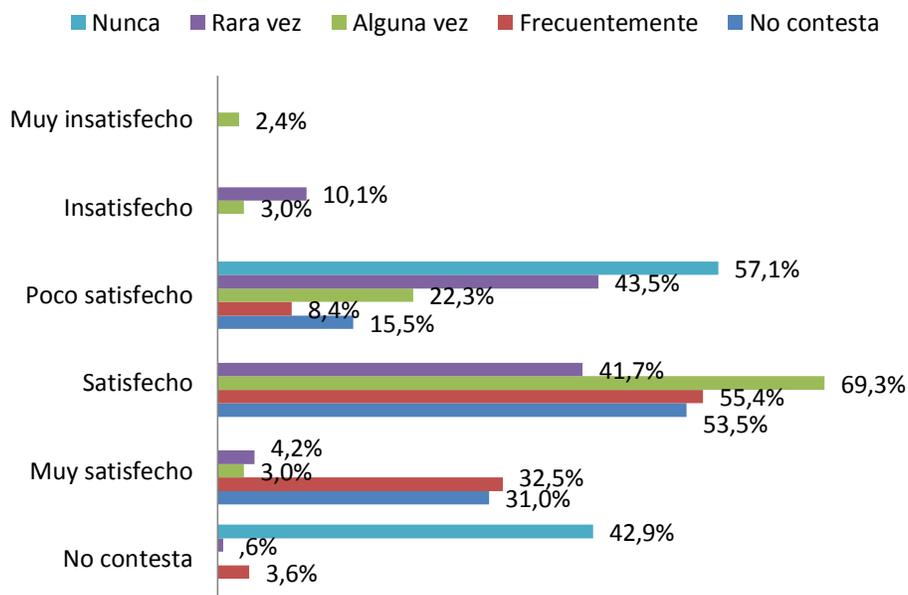


Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012
Elaboración: Autora

En lo referente a aulas apropiadas, un considerable número de estudiantes que se encuentran satisfechos, probablemente se debe a que usan constantemente estos espacios, y han podido confirmar la comodidad de las aulas, iluminadas, ventiladas y limpias, además que son suficientes para el número de estudiantes y cuentan con pupitres, pizarras de tiza líquida, cortinas, infocus, entre otros. Luego se presenta un alto porcentaje de estudiantes poco satisfechos con las aulas considerando que rara vez las han utilizado, finalmente existe un muy bajo porcentaje de estudiantes insatisfechos. Respecto a la frecuencia de uso es obvio que la mayor parte de estudiantes usan con frecuencia los salones de clase, debido a que todas las materias se dictan en estos espacios apropiados para la enseñanza, a excepción de las prácticas pre profesionales.

2.5.2 Relación: Salas de computación y frecuencia de uso

Gráfico 52. Salas de computación y frecuencia de uso



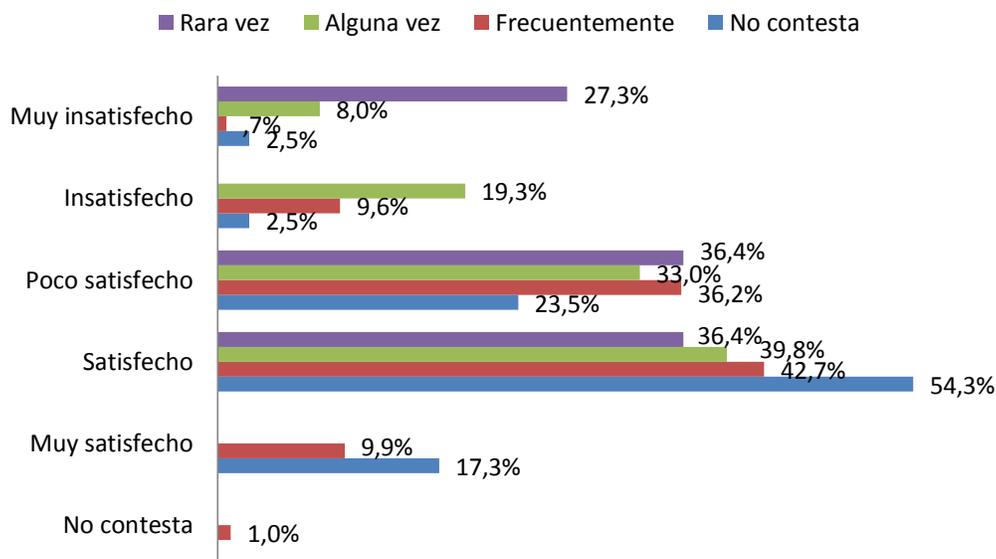
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

En lo que respecta a las salas de computación, un mayor porcentaje de estudiantes que presentan un grado de satisfacción positiva, se debe a que las utilizan frecuentemente y algunas veces varias, donde pueden hacer uso de internet, registrándose previamente al ingreso. Por otra parte, existe un menor porcentaje de estudiantes que se encuentran poco satisfechos, considerando que han recurrido entre rara vez y nunca a estas salas, para quienes en ocasiones éstas salas se encuentran ocupadas por estudiantes de otras carreras, o por cuanto la mayoría de estudiantes cuentan con sus propios computadores, desde los cuales pueden tener acceso a la red inalámbrica disponible en todo el campus universitario.

2.5.3 Relación: Lugares para el desarrollo de gestión productiva y frecuencia de uso

Gráfico 53. Lugares para desarrollar gestión productiva y frecuencia de uso



Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

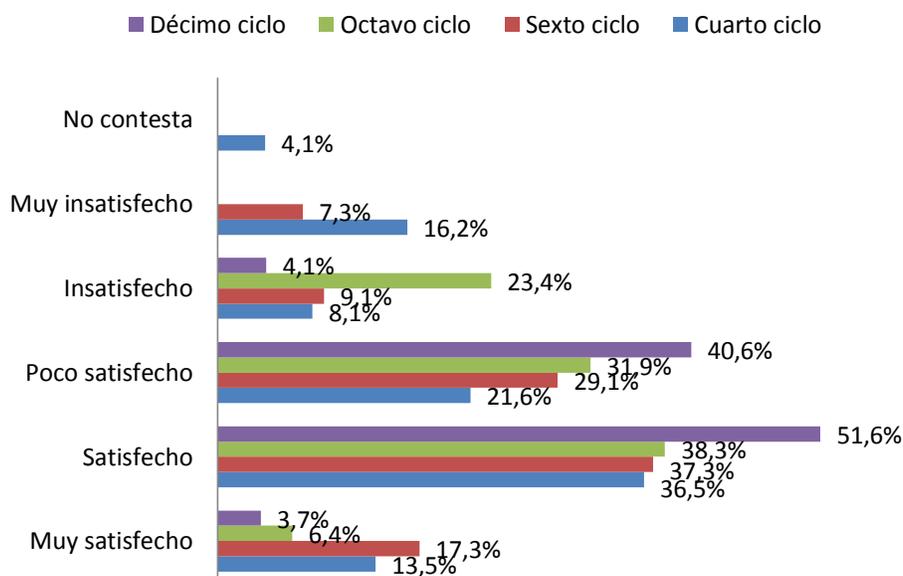
Elaboración: Autora

Respecto a los lugares ofertados para el desarrollo de gestión productiva, un mayor porcentaje de estudiantes tienen percepciones positivas de satisfacción, y una gran parte de ellos afirman asistir constantemente a estos sitios. Estos datos pueden deberse a que existen varios lugares para realizar prácticas pre profesionales como: Departamento de Congresos y Eventos, Titulación de Hotelería y Turismo, CEITUR, ahora denominada Sección departamental de Turismo del Departamento de Ciencias Administrativas, Hotel Howard Johnson Loja, Reservas UTPL, ITUR – Municipio de Loja, y Museos de la ciudad.

Por otra parte, existe un considerable número de estudiantes poco satisfechos, que señalan recurrir a estos lugares entre frecuentemente y rara vez, los cuales creen conveniente ampliar la oferta de lugares para la realización de éstas prácticas de gestión productiva, a nivel local y nacional, como en agencias de viajes, ferias de turismo, entre otros. Finalmente existe un bajo porcentaje de estudiantes que presentan niveles de insatisfacción considerando que muy pocas veces han utilizado estas estancias. En cuanto a la frecuencia de uso de lugares destinados para el desarrollo de gestión productiva, es importante señalar que los estudiantes que realizan las prácticas de gestión productiva deben cumplir obligatoriamente con un horario establecido por su tutor, de acuerdo a sus actividades académicas.

2.5.3.1 Relación: Lugares para el desarrollo de gestión productiva y ciclo académico

Gráfico 54. Lugares para el desarrollo de gestión productiva y ciclo académico

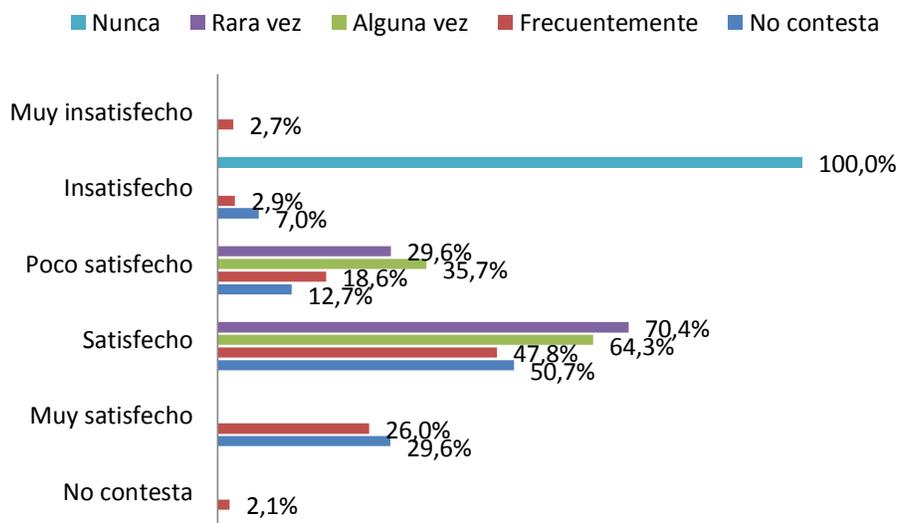


Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012
Elaboración: Autora

Respecto a los lugares para el desarrollo de gestión productiva y ciclo académico, existe un alto porcentaje de estudiantes que muestran niveles de satisfacción positiva y que corresponden a décimo ciclo, quienes probablemente tuvieron la oportunidad de realizar sus prácticas en cafeterías, y establecimientos de alojamiento, que anteriormente eran parte de la Universidad. Mientras que un menor porcentaje de estudiantes se sienten poco satisfechos con estos sitios y pertenecen a décimo y octavo ciclo, finalmente existen bajos porcentajes de estudiantes con niveles de insatisfacción distribuidos en su mayoría en cuarto ciclo. De ello se puede desprender la necesidad de asignar los lugares para realizar gestión productiva tomando en cuenta el ciclo de estudio de los estudiantes, siendo los niveles operativos para los ciclos iniciales, y los niveles administrativos y gerenciales para los últimos ciclos, con la finalidad de lograr una mayor satisfacción de todos los estudiantes respecto a sus prácticas pre profesionales.

2.5.4 Relación: Baños y frecuencia de uso

Gráfico 55. Baños y frecuencia de uso



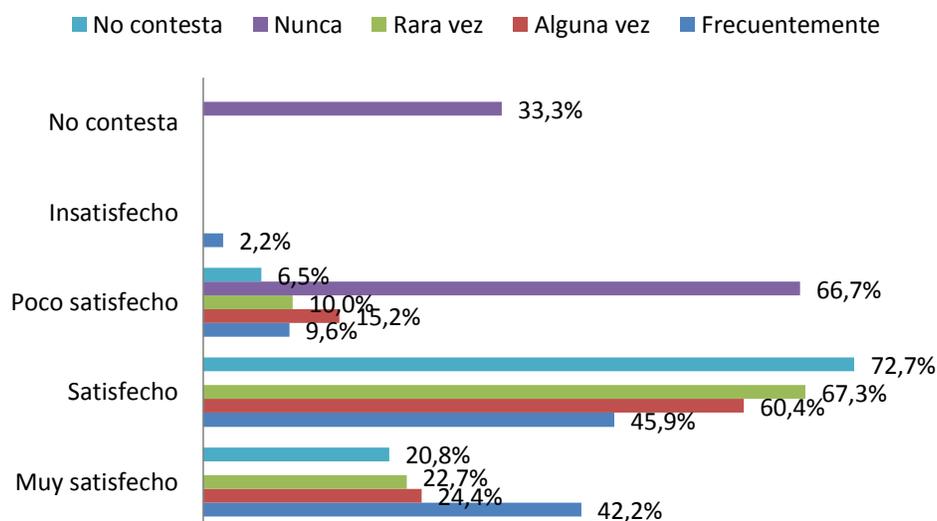
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

Respecto a los baños, existe un considerable porcentaje de estudiantes que presentan un mayor grado de satisfacción, y que han usado estos servicios entre frecuentemente y rara vez, para quienes la organización y limpieza de estos sitios ha sido excelente, por lo que la mayoría de ellos los usan constantemente, considerando además que los baños están disponibles cerca de las aulas de clase. Mientras que existe un menor porcentaje de estudiantes poco satisfechos y que pocas veces han recurrido a estos sitios. Finalmente, existe un alto porcentaje de estudiantes que se sienten inconformes con estos servicios considerando que nunca han acudido a los mismos.

2.5.5 Relación: Biblioteca (amplitud, comodidad y servicio) y frecuencia de uso

Gráfico 56. Biblioteca y frecuencia de uso



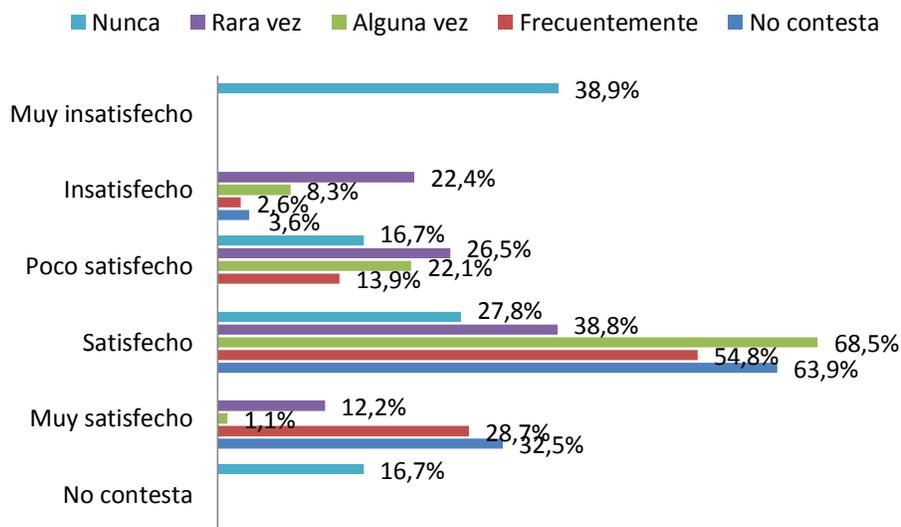
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

En relación a la Biblioteca Benjamín Carrión de la Universidad, los mayores porcentajes se concentran en los niveles de alto grado de satisfacción, que en su mayoría han recurrido entre alguna vez y rara vez a este sitio, para quienes este departamento les ha atendido oportunamente a sus necesidades, y les ha ofrecido varios servicios como internet inalámbrico, computadores para elaboración de tareas, catálogo digital, servicio de fotocopiado, bibliografía actualizada, préstamos internos y biblioteca virtual. Por otra parte es de anotar que existe un gran porcentaje de estudiantes poco satisfechos y que nunca han asistido a este lugar. Finalmente, existe un bajo porcentaje de estudiantes insatisfechos, considerando que nunca han usado los servicios que presta la Biblioteca.

2.5.6 Relación: Disponibilidad en Biblioteca de libros de su especialidad y frecuencia de uso

Gráfico 57. Disponibilidad en biblioteca de libros y frecuencia de uso



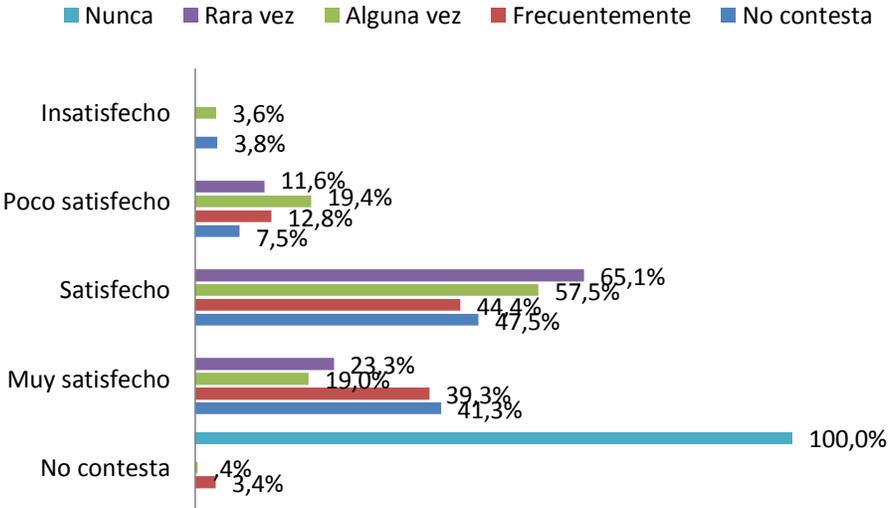
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

En lo que respecta a la disponibilidad en Biblioteca de libros de la especialidad, los mayores porcentajes se concentran en los niveles de satisfacción positiva, y corresponden a los estudiantes que han usado constantemente y algunas veces estos recursos bibliográficos. Esto puede deberse a que la Biblioteca integra alrededor de 70 mil títulos, y para el área de turismo y hotelería cuenta con más de 626 son libros, 65 tesis y revistas que los estudiantes han podido solicitar. Mientras que existe un menor porcentaje de estudiantes con niveles de satisfacción intermedia y que afirman utilizar pocas veces estos servicios. Por otra parte, existe un considerable porcentaje de estudiantes que muestran niveles de insatisfacción, considerando que nunca han recurrido a la Biblioteca a solicitar libros. Por lo anterior, es importante señalar la necesidad de incentivar a los estudiantes para que realicen sus consultas con mayor frecuencia en esta gran cantidad de recursos disponibles en la Biblioteca.

2.5.7 Relación: Auditorios para la realización de cursos, seminarios, etc., y frecuencia de uso

Gráfico 58. Auditorios y frecuencia de uso

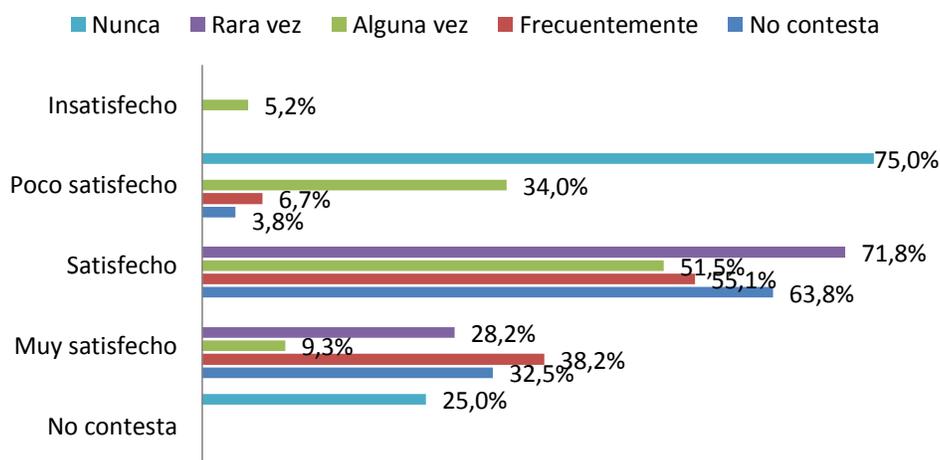


Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012
Elaboración: Autora

Respecto a los auditorios para la realización de cursos, seminarios, talleres, etc., los mayores porcentajes se concentran en los niveles de satisfacción positiva, y corresponden a estudiantes que han asistido a estos sitios entre frecuentemente y rara vez, para quienes estos espacios han sido apropiados para la realización de actividades académicas, y con equipamiento de alta tecnología. Por otra parte existen bajos porcentajes de estudiantes que se encuentran poco satisfechos, los cuales recurren pocas veces a estos lugares, finalmente existe un muy bajo porcentaje de estudiantes insatisfechos, que algunas veces y nunca han estado en estos auditorios. Esto puede deberse a que su participación en eventos ha sido escasa, y por lo tanto requieren que la Titulación de Hotelería y Turismo, organice continuamente seminarios, eventos, cursos y talleres de acuerdo a sus necesidades académicas.

2.5.8 Relación: Áreas verdes y frecuencia de uso

Gráfico 59. Áreas verdes y frecuencia de uso



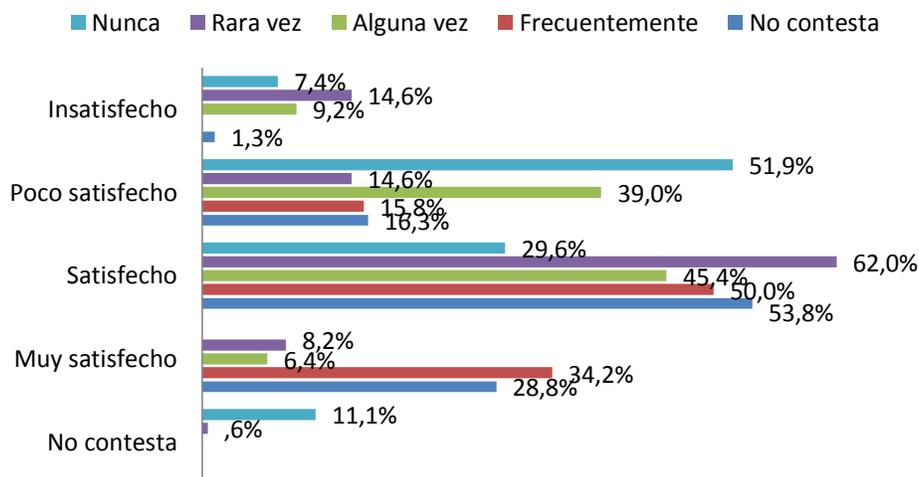
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

En relación a las áreas verdes, los mayores porcentajes de satisfacción se concentran en aquellos estudiantes que frecuentemente y rara vez usan estos espacios, para quienes estas áreas han sido adecuadas para su esparcimiento. Luego se encuentra un alto porcentaje de estudiantes que se muestran poco satisfechos, teniendo en cuenta que nunca han recurrido a estos sitios, finalmente existe un bajo porcentaje de estudiantes insatisfechos y que alguna vez han recurrido estos sitios. Esto puede deberse a que los estudiantes no han tenido el tiempo suficiente para asistir a estos lugares, después de varias jornadas de estudio.

2.5.9 Relación: Polideportivo y frecuencia de uso

Gráfico 60. Polideportivo y frecuencia de uso



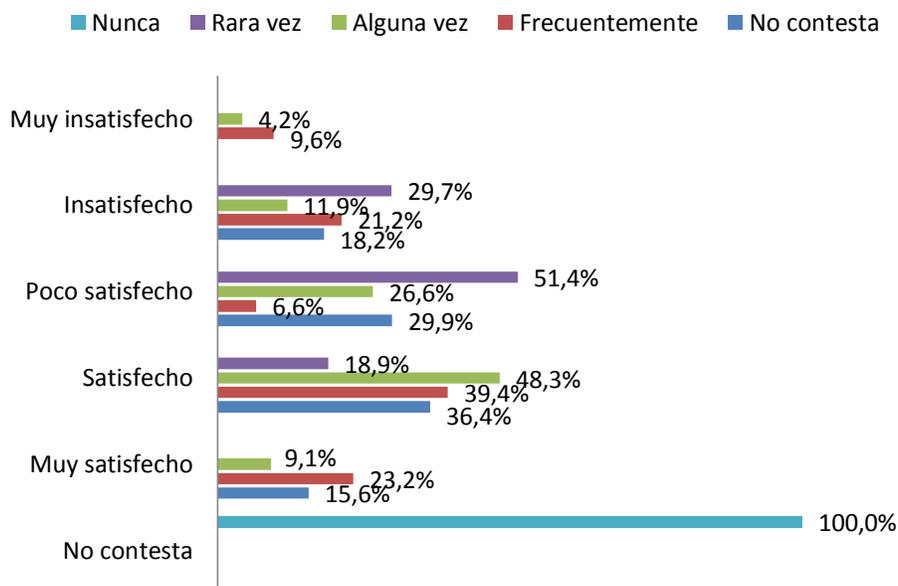
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

Respecto al polideportivo, los mayores porcentajes se encuentran en aquellos estudiantes satisfechos y que asisten entre frecuentemente y rara vez a este sitio, luego se encuentra un menor porcentaje de estudiantes poco satisfechos y que nunca han recurrido a este lugar. Estos resultados hacen referencia a que la Universidad cuenta con la infraestructura adecuada para la realización de actividades deportivas, no obstante son ciertos estudiantes de la Titulación que participan en actividades culturales y deportivas, además es importante mencionar que existen cupos limitados para cursar materias de libre configuración ofertadas por el área de deportes y recreación.

2.5.10 Relación: Cafetería UTPL (amplitud, comodidad y servicio) y frecuencia de uso

Gráfico 61. Cafetería UTPL y frecuencia de uso



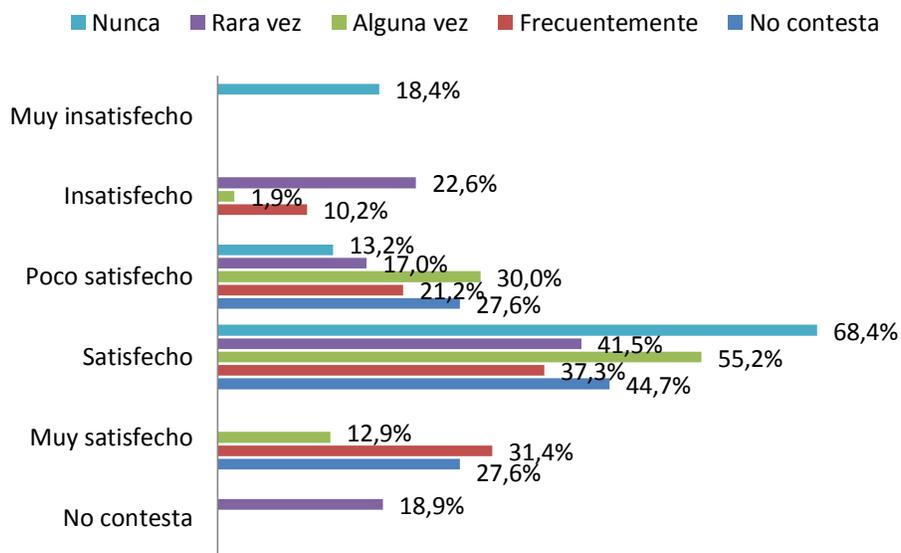
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

Respecto a la cafetería de la Universidad, existe un mayor porcentaje en aquellos estudiantes que presentan un grado de satisfacción positiva, y que entre frecuentemente y algunas veces han visitado este sitio, a quienes este gran local les ha brinda oportunamente servicio de cafetería, panadería, almuerzos y comida rápida. Luego se encuentra un menor porcentaje de estudiantes que se muestran poco satisfechos y que rara vez han recurrido a este lugar, finalmente se evidencian bajos porcentajes de insatisfacción correspondientes a aquellos estudiantes que rara vez han acudido a la cafetería, considerando que en ocasiones este espacio suele estar lleno de estudiantes y empleados de la Universidad, considerando siendo el único lugar disponible en el campus universitario para el consumo de alimentos y bebidas, además de los kioscos.

2.5.11 Relación: Balcón de servicios y frecuencia de uso

Gráfico 62. Balcón de servicios y frecuencia de uso



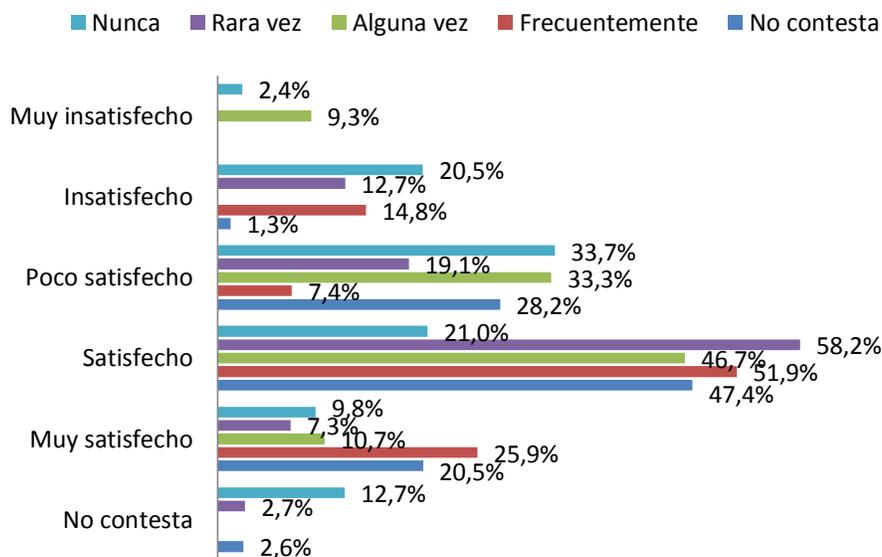
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

En cuanto al Balcón de servicios, existe un alto porcentaje de estudiantes satisfechos y que algunas veces y nunca han recurrido a estos sitios, mientras que existe un menor porcentaje de estudiantes poco satisfechos que afirman haber acudido entre frecuentemente y alguna vez a este centro de apoyo, finalmente un considerable porcentaje de estudiantes con niveles de insatisfacción, manifiestan nunca y rara vez haber usado este servicio. Estos resultados se deben a que el Balcón de servicios es un nuevo punto de atención, que tiene como objetivo brindar un mejor servicio, reduciendo el tiempo de respuesta para los requerimientos de los estudiantes, y que fue creado recientemente acorde a la nueva estructura de la Universidad, por lo que algunos estudiantes aún no han recurrido a esta unidad de apoyo, y además en temporada de matrículas este lugar se encuentra lleno.

2.5.12 Relación: Servicios médicos y odontológicos y frecuencia de uso

Gráfico 63. Servicios médicos y odontológicos y frecuencia de uso



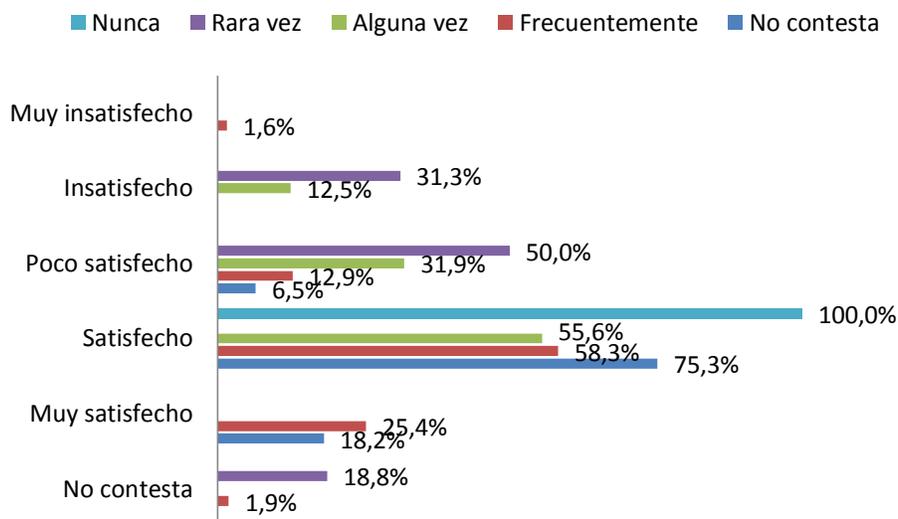
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

En lo referente a los servicios médicos y odontológicos, un alto porcentaje de estudiantes se concentran en el segmento de satisfacción alta, mismos que afirman recurrir frecuentemente y rara vez a este servicio, para quienes han tenido la oportunidad de acudir a la Unidad docente de medicina familiar y comunitaria de la Universidad, y han recibido atención médica y odontológica, así como el Hospital UTPL, con servicios médicos integrales. Luego se encuentra un menor porcentaje de estudiantes que alegan estar poco satisfechos y que han acudido entre algunas vez y nunca a este sitio, finalmente existe un bajo porcentaje de estudiantes insatisfechos y que han requerido muy pocas veces de este servicio. De ello se desprende la necesidad de contar con mecanismos oportunos de difusión y promoción de estos servicios que ofrece la Universidad al estudiante.

2.5.13 Relación: Servicio de transporte y frecuencia de uso

Gráfico 64. Servicio de transporte y frecuencia de uso



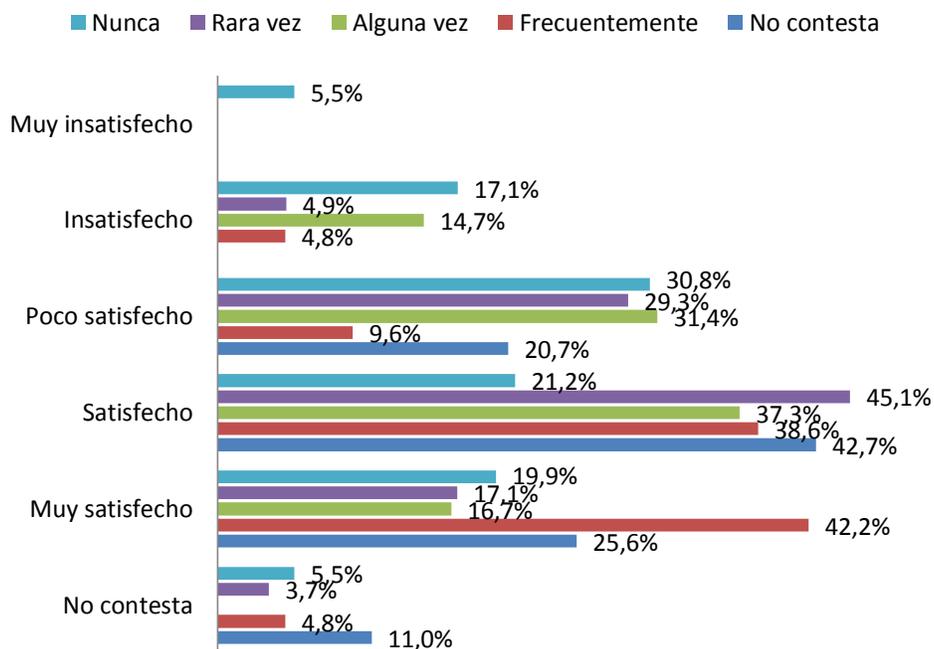
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

En relación al servicio de transporte, un muy alto porcentaje de estudiantes afirman estar satisfechos con este servicio, de los cuales algunos manifiestan nunca haberlo utilizado en relación a otro grupo de estudiantes que lo usan frecuentemente. Mientras que existe un menor porcentaje para aquellos estudiantes que se sienten poco satisfechos y que rara vez han recurrido a este transporte, del mismo modo existen bajos porcentajes de estudiantes que alegan estar insatisfechos y que pocas veces se han movilizado en este servicio. Ciertamente los buses de la Universidad brindan un servicio organizado, no obstante en ocasiones éstos se encuentran llenos, por lo que es necesario ampliar las rutas y horarios especialmente cuando existe una masiva concurrencia de personas.

2.5.14 Relación: Programas de becas y movilidad estudiantil y frecuencia de uso

Gráfico 65. Programa de becas y movilidad estudiantil y frecuencia de uso



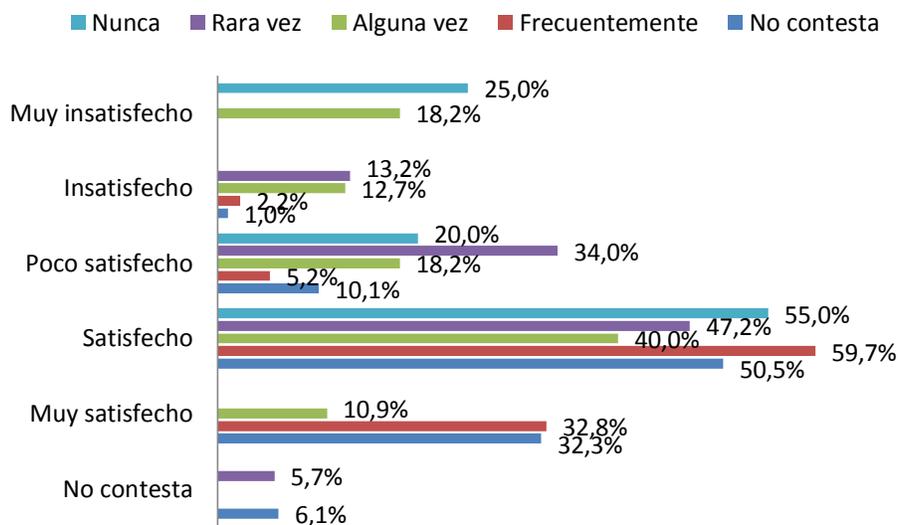
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

Con respecto al programa de becas y movilidad estudiantil, existe un alto porcentaje de estudiantes satisfechos con este servicio y que lo han utilizado con mayor frecuencia, a quienes la Universidad les ha ofrecido una variedad de becas a fin de darles una oportunidad para que realicen sus estudios satisfactoriamente, al igual que los programas de movilidad estudiantil para intercambios estudiantiles, proyectos de investigación. “Summer School” y elaboración de prácticas profesionales. Luego se encuentra un menor porcentaje de estudiantes poco satisfechos y que han participado en estos programas entre alguna vez y nunca, finalmente existe un muy bajo porcentaje de estudiantes insatisfechos que nunca han sido parte de estos programas. Estos datos se deben a la necesidad de promover la participación de los estudiantes en este tipo de actividades y servicios complementarios.

2.5.15 Relación: Seguridad en el campus y frecuencia de uso

Gráfico 66. Seguridad en el campus universitario



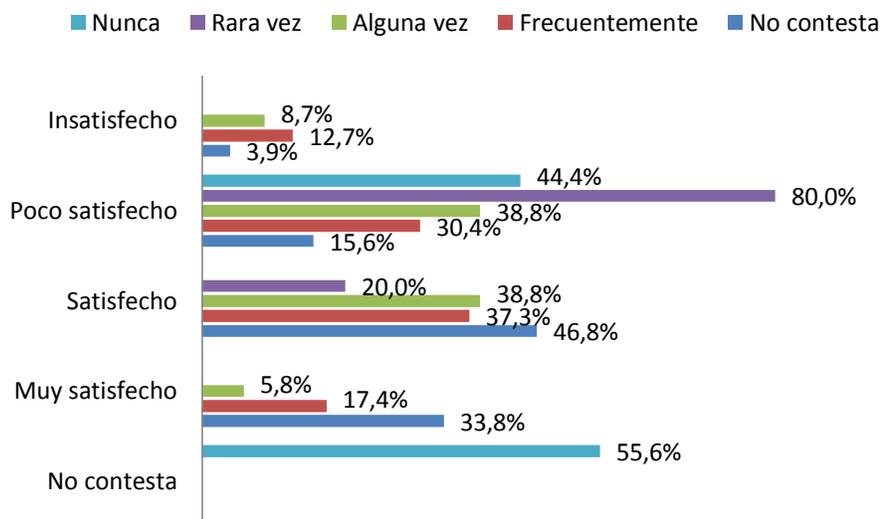
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

Respecto a la seguridad en el campus universitario, los mayores porcentajes se concentran en los niveles de satisfacción alta, y corresponden a estudiantes que manifiestan sentir constantemente el servicio de seguridad en cada uno de los puntos de la Universidad, luego se encuentra un considerable porcentaje de estudiantes poco satisfechos y que en raras ocasiones han percibido total seguridad en el campus, del mismo modo existe un menor porcentaje de estudiantes insatisfechos que nunca han sentido seguridad en el campus. Así, es importante señalar que la Universidad mantiene contratos con empresas externas para el servicio de seguridad, contando así con alrededor de 40 guardias de seguridad que vigilan constantemente las instalaciones de la Universidad. Demostrando así la ardua labor de los guardias que laboran en la UTPL para velar por la seguridad de la infraestructura del campus así como de los estudiantes.

2.5.16 Relación: Servicio de internet y frecuencia de uso

Gráfico 67. Servicio de internet y frecuencia de uso



Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

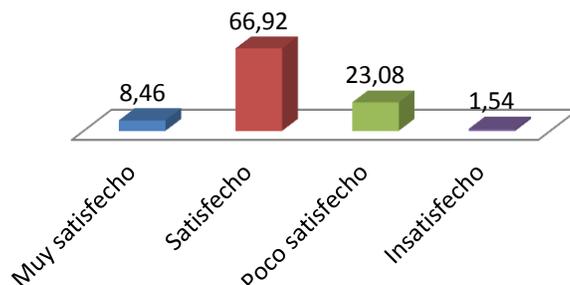
Elaboración: Autora

En cuanto al servicio de internet, los mayores porcentajes se concentran en aquellos estudiantes que aducen estar poco satisfechos y que entre rara vez y nunca usan este servicio, debido a que en ocasiones esta red inalámbrica suele ser lenta debido al exceso de estudiantes que la usan. Luego se encuentra un porcentaje menor de estudiantes que se sienten satisfechos y que en varias ocasiones utilizan el internet, considerando que la Universidad cuenta con 36 equipos para proveer un servicio de acceso inalámbrico al Internet, distribuidos en todo el campus de la UTPL. Finalmente existe un muy bajo porcentaje de estudiantes insatisfechos, y que pocas veces usan este servicio.

2.6 Evaluación Final

2.6.1 Las calificaciones obtenidas a lo largo de su proceso formativo

Gráfico 68. Calificaciones obtenidas



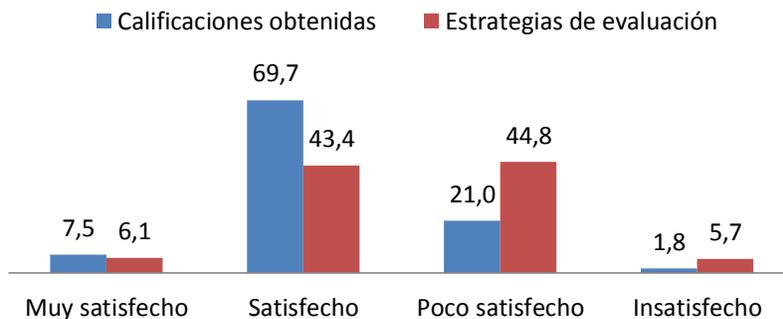
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

En lo referente a las calificaciones obtenidas a lo largo de su trayectoria académica, un alto porcentaje de estudiantes presentan niveles de satisfacción positiva, quienes probablemente han podido aprobar las asignaturas sin ninguna dificultad. Mientras que un menor porcentaje de estudiantes alegan sentirse poco satisfechos, y un muy bajo porcentaje de estudiantes se sienten insatisfechos, esto puede deberse a que han presentado inconvenientes para acreditar satisfactoriamente las materias a lo largo de su formación universitaria. En ese sentido, es importante señalar que acorde al mecanismo de evaluación de la Universidad, el estudiante deberá aprobar las asignaturas con un mínimo de 28 puntos, caso contrario tiene la oportunidad de presentarse al periodo de recuperación, a fin de mejorar su calificación.

2.6.1.1 Relación: Las calificaciones obtenidas y las estrategias de evaluación

Gráfico 69. Calificaciones obtenidas y estrategias de evaluación



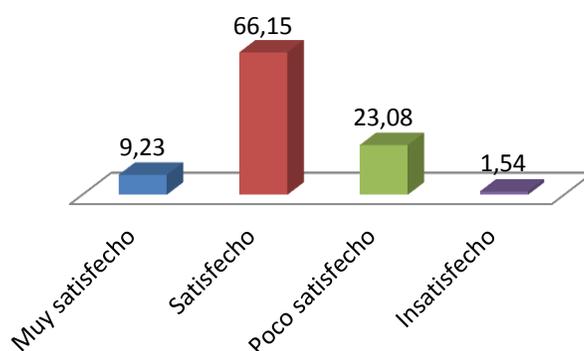
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

Respecto a las calificaciones obtenidas y estrategias de evaluación, los mayores porcentajes se concentran en aquellos estudiantes satisfechos con sus calificaciones, considerando que son los principales autores de su formación. Mientras que un bajo porcentaje de estudiantes manifiesta sentirse poco satisfecho con las estrategias de evaluación, en relación a sus calificaciones. Finalmente, existen bajos porcentajes de estudiantes insatisfechos, para quienes en ocasiones creen conveniente aplicar otros mecanismos para evaluar las competencias adquiridas por los estudiantes.

2.6.2 Los conocimientos y habilidades adquiridas.

Gráfico 70. Conocimientos y habilidades



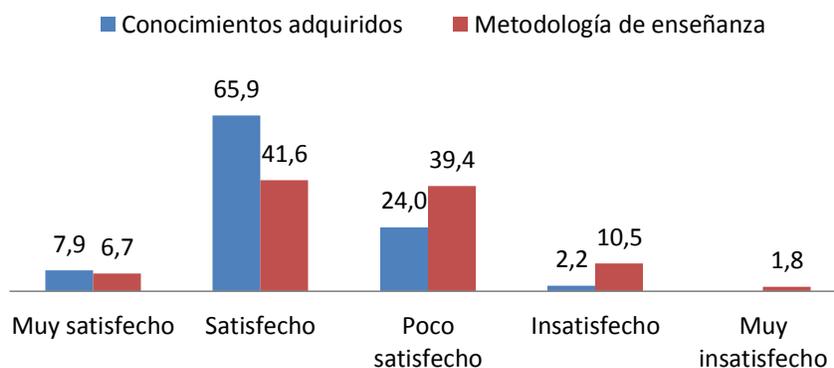
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

En cuanto a los conocimientos y habilidades adquiridas, un alto porcentaje de estudiantes presentar una percepción positiva de satisfacción, quienes han podido adquirir exitosamente los conocimientos en cada una de las asignaturas y en las actividades de gestión productiva. En tanto que un menor porcentaje de estudiantes aduce estar poco satisfecho, finalmente son pocos los estudiantes insatisfechos con los conocimientos aprendidos, para quienes los contenidos teóricos no han sido suficientes. Hay que acotar que la malla curricular está estructurada a partir de una secuencia lógica que supone materias que están concatenadas entre sí según la complejidad y la complementariedad de conocimientos.

2.6.2.1 Relación: Los conocimientos y habilidades adquiridas y la metodología de enseñanza.

Gráfico 71. Conocimientos adquiridos y metodología de enseñanza



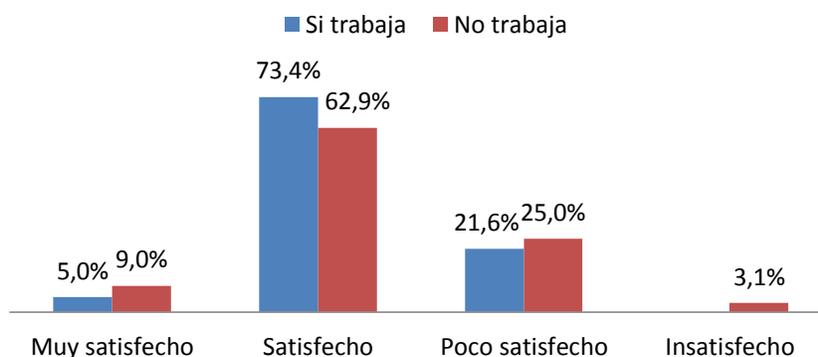
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

En cuanto a los conocimientos adquiridos y metodología de enseñanza, un mayor porcentaje de estudiantes muestran niveles de satisfacción positiva en torno a sus conocimientos obtenidos así como de la metodología de enseñanza utilizada, sin embargo un considerable porcentaje de estudiantes se encuentran poco satisfechos con sus calificaciones y la metodología. Finalmente existen bajos niveles de insatisfacción. Por lo anterior, es necesario que el docente mejore su metodología a fin de que los estudiantes sientan un mayor grado de satisfacción con sus conocimientos y habilidades.

2.6.2.2 Relación: Conocimientos y habilidades adquiridas y Trabaja

Gráfico 72. Conocimientos adquiridos y Trabaja



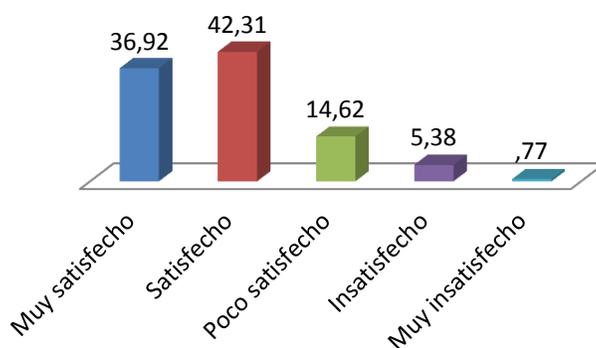
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

En lo referente a los conocimientos y habilidades adquiridas, y trabaja, un gran porcentaje de estudiantes se encuentran satisfechos y corresponden a aquellos que sí trabajan, a diferencia de un menor porcentaje de estudiantes que se encuentran satisfechos pero que no trabajan. Del mismo modo, existe un bajo porcentaje de estudiantes poco satisfechos y que no laboran, en relación a un muy bajo porcentaje de satisfacción regular que muestran aquellos que sí laboran. Finalmente, existe un mínimo porcentaje de estudiantes con niveles de satisfacción negativa que no trabajan.

2.6.3 Satisfacción con la carrera elegida

Gráfico 73. Satisfacción con la carrera elegida



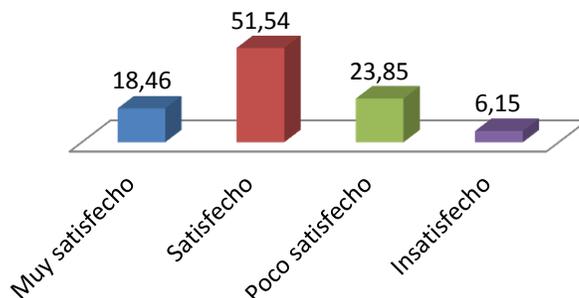
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

Respecto a la satisfacción con la carrera elegida, existe un muy alto número de estudiantes que alegan sentirse totalmente satisfechos con su carrera, mientras que un bajo porcentaje de estudiantes se encuentran poco satisfechos, finalmente existen un muy bajo porcentaje de estudiantes insatisfechos. Es evidente que la mayoría de los estudiantes tienen una percepción positiva sobre su carrera, siendo éstas personas con un gran gusto por la calidad en el servicio; activas, reflexibles y con un alto espíritu investigador; con capacidad para crear, recrear y relacionarse con los demás, y con el afán de contribuir al desarrollo turístico del país.

2.6.4 Satisfacción general con la Universidad

Gráfico 74. Satisfacción general con la Universidad



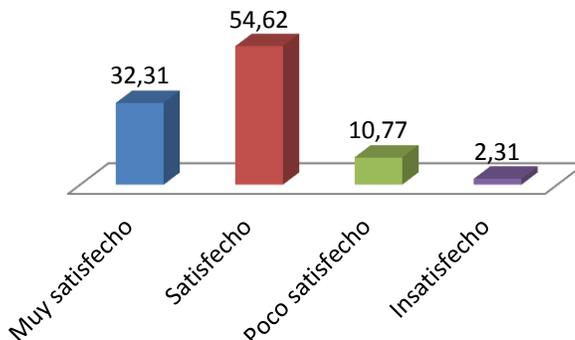
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

En lo referente a la satisfacción general con la UTPL, un mayor porcentaje de estudiantes se sienten satisfechos con todos los servicios académicos y administrativos que ofrece la Universidad, en tanto que un bajo porcentaje de estudiantes se muestran poco satisfechos y un muy bajo porcentaje de ellos manifiestan insatisfacción con la UTPL. Estos resultados se deben a que la Universidad ha recibido la Acreditación como Universidad de Calidad, ubicada en la categoría A, que corresponde a las universidades que registran las condiciones para que su planta docente se construya como una comunidad científica y profesional con y reconocimiento en su medio, por consiguiente los estudiantes muestran su gran satisfacción con la institución que los educa continuamente.

2.6.5 Satisfacción con la infraestructura en el campus universitario

Gráfico 75. Satisfacción con la infraestructura en el campus universitario



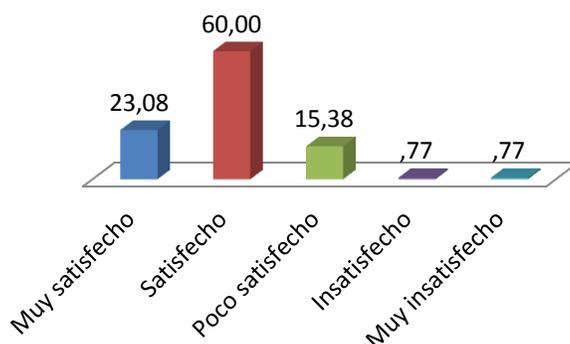
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

En relación a la satisfacción con la infraestructura en el campus universitario, un alto porcentaje de estudiantes afirman sentirse satisfechos con las instalaciones, mientras que un menor porcentaje manifiesta estar poco satisfecho e insatisfecho. En torno a estos aspectos, es de anotar que la Universidad cuenta con los espacios físicos, equipamiento y recursos necesarios para la enseñanza-aprendizaje de los estudiantes a lo largo de su formación académica.

2.6.6 Su experiencia como estudiante en la UTPL

Gráfico 76. Su experiencia como estudiante en la UTPL



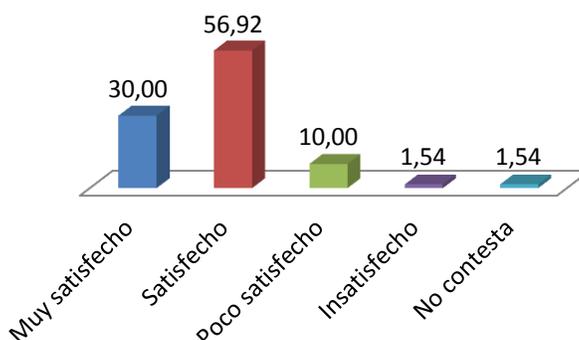
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

Respecto a la experiencia como estudiante de la UTPL, un gran número de estudiantes afirman estar satisfechos, en tanto que un bajo porcentaje se encuentran poco satisfechos e insatisfechos. Estos datos hacen referencia a que la Universidad continuamente realiza acciones de mejora a fin de brindar a los estudiantes una educación de calidad.

2.6.7 Su futuro profesional

Gráfico 77. Su futuro profesional



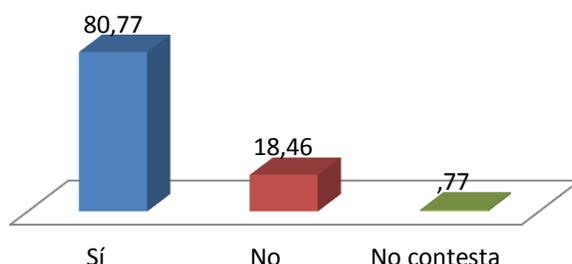
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

En lo referente al futuro profesional, un alto porcentaje de estudiantes alegan estar satisfechos con su desempeño profesional en el futuro, en tanto que un muy bajo porcentaje de estudiantes presentan niveles de satisfacción intermedio. Estos resultados se deben a que los estudiantes saben que en un futuro podrán desempeñar sus funciones en un amplio campo laboral, tales como instituciones públicas, gobiernos seccionales y locales que estén relacionados con turismo; fundaciones, empresas hoteleras, agencias de viajes, bares, restaurantes, centros de recreación, entre otros.

2.6.8 Me inscribiría de nuevo en esta Universidad.

Gráfico 78. Me inscribiría de nuevo en esta Universidad



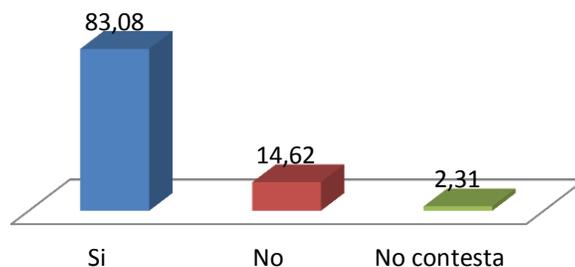
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

Respecto a que si los estudiantes se inscribirían de nuevo en la UTPL, un muy alto porcentaje de ellos, afirman que sí lo harían, a diferencia de un bajo porcentaje de estudiantes que indican lo contrario. En líneas generales, con estos resultados los estudiantes manifiestan su total satisfacción con la Universidad.

2.6.9 Recomendaría a la UTPL a mis amigos, familiares o conocidos

Gráfico 79. Recomendaría a la UTPL



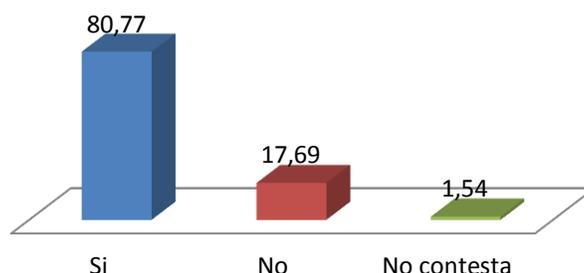
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

En cuanto a que si recomendaría a la UTPL a amigos, familiares o conocidos, un alto porcentaje de estudiantes aduce que sí lo haría, y un muy bajo porcentaje afirma lo contrario. Esta situación evidencia que los estudiantes confían en la educación y servicios adicionales que brinda la Universidad.

2.6.10 Me siento parte de la UTPL

Gráfico 80. Me siento parte de la UTPL



Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

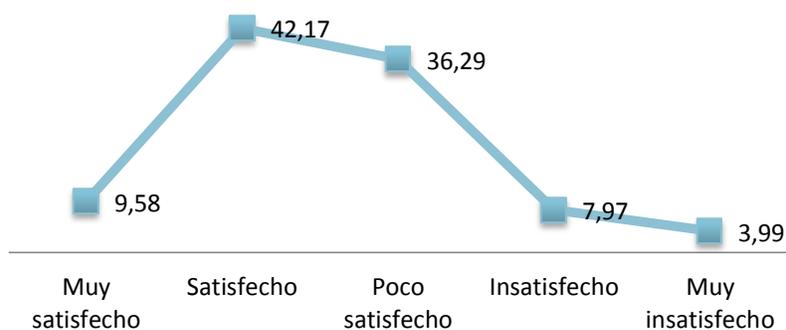
Elaboración: Autora

Respecto a que si los estudiantes se sienten parte de la UTPL, un alto porcentaje de ellos indican sentirse parte de la Universidad, en todas las actividades realizadas a lo largo de su trayectoria académica, mientras que un muy bajo porcentaje de estudiantes manifiestan no sentirse parte de esta Institución.

3) RESUMEN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN POR ÁREAS

I. Enseñanza

Gráfico 81. Enseñanza



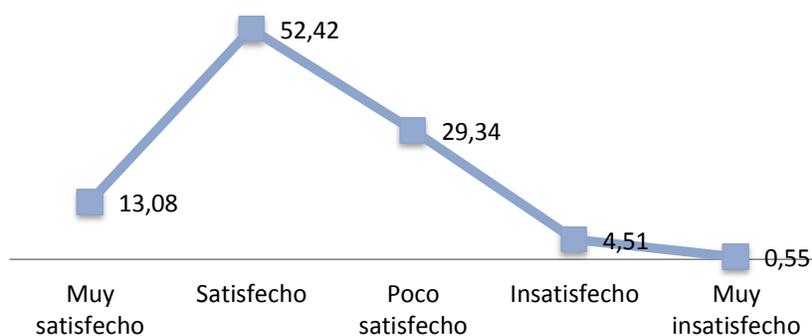
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

En lo referente al área de Enseñanza, un mayor porcentaje se concentra en el segmento de satisfacción alta, luego se encuentra un menor porcentaje en el nivel de satisfacción intermedia, finalmente existen muy bajos porcentajes de insatisfacción. En torno a estos resultados, es necesario emprender acciones para mejorar el proceso de enseñanza, tomando en cuenta aspectos concernientes al plan de estudios, el cuerpo docente, la formación de los idiomas y la vinculación con el área turística y hotelera, con el propósito de elevar el grado de satisfacción de los estudiantes.

II. Competencias Profesionales

Gráfico 82. Competencias profesionales



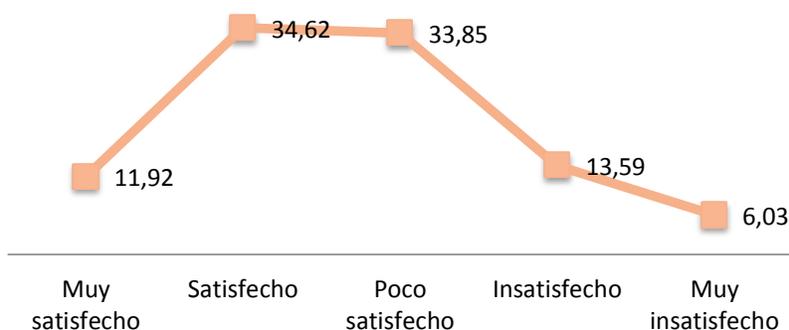
Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012

Elaboración: Autora

Respecto al área de Competencias profesionales, existe un muy alto porcentaje de nivel de satisfacción alta, por otra parte se presenta un bajo porcentaje de satisfacción intermedia, y finalmente existen muy bajos porcentajes de niveles de insatisfacción. Ciertamente, los estudiantes manifiestan una alta satisfacción con las competencias que adquieren en cada clase, no obstante un cierto grupo de estudiantes están poco conformes con las mismas. Por ende, es conveniente que la enseñanza de los estudiantes, vaya más allá de los conocimientos teóricos, es decir, centrarse más en las competencias que los futuros profesionales pondrán en práctica en situaciones laborales, con la finalidad de incrementar los niveles de satisfacción positiva.

III. Servicios Académicos

Gráfico 83. Servicios académicos

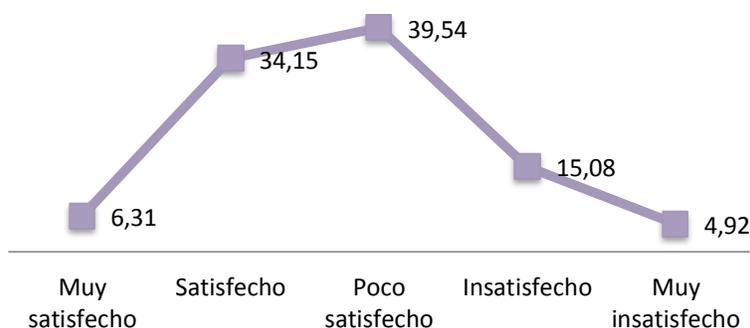


Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012
Elaboración: **Autora**

En cuanto al área de Servicios académicos, un mayor porcentaje se presenta en el nivel de satisfacción positiva, mientras que un una mínima diferencia se muestra un porcentaje considerable de satisfacción intermedia, por otra parte existe un bajo porcentaje de satisfacción negativa. En líneas generales, estos datos demuestran que los estudiantes están poco conformes con los servicios académicos que presta la Universidad y la Titulación, respecto a la organización de becas, cursos, seminarios, giras, y gestión productiva.

IV. Actividades deportivas y culturales

Gráfico 84. Actividades deportivas y culturales

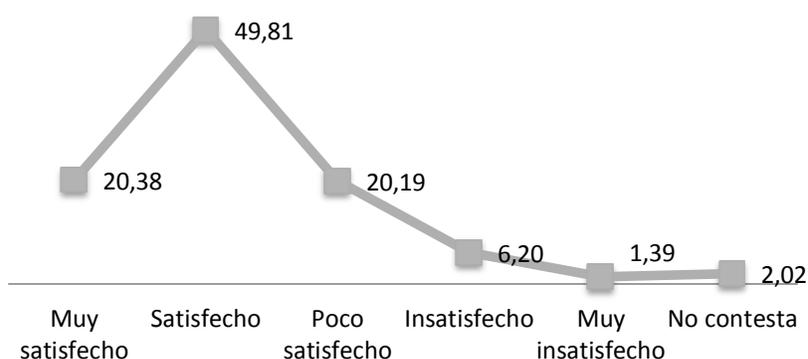


Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012
Elaboración: **Autora**

En lo que respecta al área de Actividades deportivas y culturales, es de anotar que existen porcentajes casi iguales entre los niveles de satisfacción alta e intermedia, por otra parte se identifican bajos porcentajes de insatisfacción. Estos resultados demuestran la necesidad de existir un mayor involucramiento de los estudiantes en este tipo de actividades, considerando que muchas de sus labores diarias, se distribuyen en aspectos académicos y de gestión productiva, y es importante que también se organicen actividades fuera de las aulas de clase.

V. Infraestructura y Equipamiento

Gráfico 85. Infraestructura y equipamiento

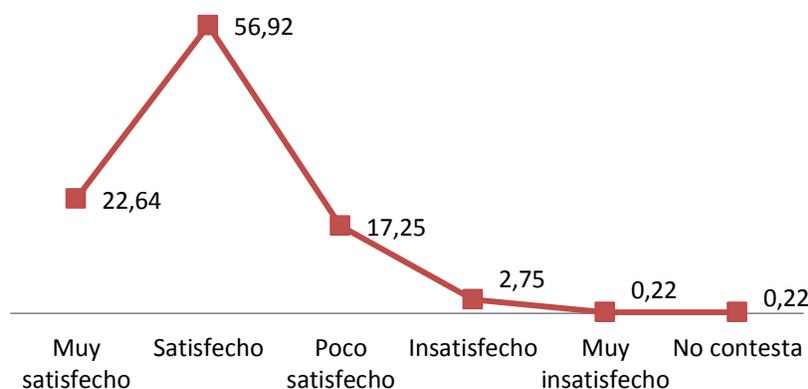


Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012
Elaboración: Autora

En torno al área de Infraestructura y Equipamiento, los mayores porcentajes se concentran en los niveles de satisfacción alta, luego se encuentra un bajo porcentaje de estudiantes poco satisfechos y por otra parte existen muy bajos porcentajes de insatisfacción. Estos resultados demuestran la mayoría de estudiantes están bastante conformes con las facilidades en cuanto a infraestructura otorgada por la Universidad, mientras que los estudiantes insatisfechos, probablemente no utilizan con frecuencia los servicios de apoyo disponibles para su formación académica.

VI. EVALUACIÓN FINAL

Gráfico 86. Evaluación final



Fuente: Encuestas realizadas a los estudiantes de la Titulación de Hotelería y Turismo, 2012
Elaboración: Autora

Finalmente, en cuanto al área de Evaluación final, existen altos niveles de satisfacción positiva, en tanto que se presentan bajos porcentajes de satisfacción regular e insatisfacción total. De ello se puede desprender que la Universidad está contribuyendo al desarrollo y formación integral de los estudiantes en base a una educación de calidad.

4.7 Plan de acción

Tabla 67. Plan de acción del Proyecto de satisfacción estudiantil

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1. Gestión para la aprobación del Proyecto	Enviar un oficio a la Dirección General Académica, a fin de que se autorice la ejecución del Proyecto referente a la satisfacción estudiantil.	Coordinación de la Titulación
	Contar con la aprobación legal del Proyecto.	
	Mantener el Proyecto y autorización legal en archivo.	Secretaría de la Titulación
2. Socializar el Proyecto de	Programar una reunión con los estudiantes de la Titulación, que tienen más de un año en la	Coordinación de

satisfacción estudiantil con los estudiantes y docentes.	Universidad, y con los docentes.	la Titulación
	Enviar un oficio a la Unidad de Congresos y Eventos para solicitar una sala.	
	<p>Enviar un oficio a los estudiantes acorde al periodo académico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ciclo académico septiembre – enero: tercero, quinto y séptimo. • Ciclo académico abril – agosto: cuarto, sexto, octavo y décimo. <p>Enviar un oficio a los docentes.</p>	Secretaría de la Titulación
	Presentar el Proyecto a estudiantes y docentes.	Coordinación de la Titulación
3. Definir a un responsable para el monitoreo del sistema que se utilizará en el Proyecto.	Enviar un oficio de designación a un docente, para que sea responsable del monitoreo del sistema definido en el Proyecto.	Coordinación de Titulación
	Detallar claramente las actividades que debe cumplir el responsable del monitoreo.	
4. Ejecución del Proyecto de satisfacción estudiantil.	Enviar un oficio a la Coordinadora de la Unidad de Educación Continua, a fin de solicitar las salas de cómputo correspondientes.	Coordinación de Titulación
	Convocar a los estudiantes a las salas de cómputo según las fechas y horarios establecidos.	Coordinación de la Titulación
	Asignar al docente de la materia de cada curso, como responsable de asistir con los estudiantes.	Docente responsable del curso
	Dar las indicaciones necesarias para que los estudiantes puedan aplicar las encuestas satisfactoriamente.	
	El docente debe esperar hasta que todos los estudiantes culminen la encuesta.	

5. Analizar los resultados de las encuestas	Utilizar el sistema Survey Monkey para realizar las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar estadísticas sobre la información obtenida de las encuestas. • Realizar los análisis e interpretaciones de los resultados. • Evaluar las áreas de mayor y menor satisfacción de los estudiantes. • Estudiar las razones por el grado de conformidad o inconformidad de los estudiantes. 	Responsable de monitoreo del Programa
6. Establecer acciones de mejora	Programar una reunión con los docentes de la Titulación a fin de que conozcan los resultados de las encuestas. Crear estrategias para elevar los índices de satisfacción en los estudiantes. Elaborar un Informe final de las encuestas aplicadas a estudiantes.	Coordinación de la Titulación y docentes
7. Difundir a toda la comunidad académica los resultados de las encuestas estudiantiles	Programar una reunión con los estudiantes a fin de que conozcan los resultados de las encuestas, así como las acciones de mejora.	Coordinación de la Titulación y responsable de monitoreo.

Fuente y Elaboración: La Autora

4.8 Presupuesto

Tabla 68. Presupuesto del Proyecto de satisfacción estudiantil

RECURSOS	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD (mensual)	P. UNITARIO	P. TOTAL
Compra de licencia de programa Survey Monkey Plus	Preguntas ilimitadas Personalización del diseño de encuestas Seguridad mejorada Lógica de exclusión y otras	1	19,99	19,99

	funciones avanzadas			
	Exportación a Excel y versión para imprimir en formato PDF			
Sala de cómputo	Salas con software instalado en las máquinas	2 horas	16,80	35,60
			TOTAL	55,59

Fuente y Elaboración: La Autora

Notas:

- La página web del programa se encuentra en el siguiente link: <http://es.surveymonkey.com/>
- El software estará disponible solamente para el mes en que fue cancelado, en el caso de que se requiera de más tiempo, se deberá cancelar para un nuevo mes.

4.9 Cronograma

Periodo académico: marzo – abril

Tabla 69. Cronograma 1 del Proyecto de satisfacción estudiantil

ACTIVIDADES	Año																																
	Mes	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto			
	Semana	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Aprobación del Proyecto																																	
Socialización del Proyecto con docentes y estudiantes de: cuarto, sexto, octavo y décimo.																																	
Definir responsable de monitoreo y asignar funciones.																																	
Implantación del software Survey Monkey.																																	
Aplicación de encuestas.																																	
Análisis de encuestas.																																	
Elaboración de estrategias de mejora.																																	
Difusión de resultados																																	

Fuente y Elaboración: Autora

Periodo académico: septiembre – febrero

Tabla 70. Cronograma 2 del Proyecto de satisfacción estudiantil

ACTIVIDADES	Año																								
	Mes	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero			
	Semana	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Socialización del Proyecto con docentes y estudiantes de: tercer, quinto, séptimo y noveno ciclo académico.																									
Implantación del software Survey Monkey																									
Aplicación de encuestas.																									
Análisis de encuestas.																									
Elaboración de estrategias de mejora.																									
Difusión de resultados.																									

Fuente y Elaboración: Autora

En definitiva, el presente Proyecto de satisfacción estudiantil, constituye una herramienta fundamental para la Titulación, que a través de un instrumento de medición recoge información sobre la calidad educativa, la evaluación docente y la satisfacción del estudiante.

Por ende, se espera que los resultados derivados de este Proyecto, aporten información valiosa a la Coordinación de la Titulación y a toda la comunidad académica que la conforman, con el propósito de tomar las acciones correspondientes en respuesta a las opiniones y requerimientos de los estudiantes.

Por consiguiente, es indispensable identificar aquellos aspectos de la realidad educativa en los que se alcanza satisfacción y aquellos en los que no se logran los niveles esperados, para que a partir de esta retroalimentación se pueda orientar la mejora del servicio educativo que se ofrece.

CONCLUSIONES:

- El Plan de mejoras establecido es indispensable para que la Titulación de Hotelería y Turismo cuente con estándares mínimos de calidad enmarcados en las instituciones acreditadoras.
- En conformidad a la autoevaluación del Formato de Autoestudio CONAET, las áreas que en su mayoría no cuentan con las evidencias requeridas, corresponden al área de Proceso de enseñanza y aprendizaje, seguido del área de Personal académico y el área de Resultados.
- La Titulación de Hotelería y Turismo necesita con mayor urgencia crear un Plan de desarrollo que oriente los procesos que debe seguir para lograr una educación de calidad.
- En el estudio realizado sobre el grado de satisfacción estudiantil, se constató que los estudiantes presentan un mayor nivel de satisfacción con respecto al plan de estudios, el dominio que tienen los profesores sobre la materia, la formación del idioma francés, y la infraestructura y equipamiento.
- Por otra parte, los niveles de satisfacción intermedia se concentran en la metodología de enseñanza, recursos didácticos, asesoría académica, vinculación con el sector turístico y hotelero y competencias profesionales.
- Así mismo, se comprobó que la mayoría de estudiantes se encuentran muy insatisfechos con la formación del idioma inglés, organización y difusión de cursos, seminarios, convenios, becas y actividades deportivas y culturales y el mecanismo utilizado para la realización de gestión productiva.
- En líneas generales, la mayor parte estudiantes de la Titulación presentan una gran satisfacción con la Universidad, la carrera elegida, y su futuro profesional.

RECOMENDACIONES:

- Aplicar el Plan de mejoras tomando en consideración las estrategias definidas con cada organismo acreditador.
- Es esencial socializar el contenido del Plan de mejoras con toda la comunidad académica y mantenerla constantemente informada sobre los avances de su ejecución.
- Mantener los registros documentales así como oficios de aprobación de todas las actividades que se lleven a cabo en la Titulación de Hotelería y Turismo.
- Mantener el seguimiento a graduados, y considerar las acciones de mejora propuestas en el Plan.
- Realizar estudios periódicos respecto a las necesidades actuales del sector turístico y hotelero.
- Es importante que el cuerpo docente que conforma el Programa educativo reciba capacitaciones en pedagogía.
- Los docentes del Programa educativo deben diversificar los recursos didácticos que utilizan así como las estrategias de evaluación.
- Es necesario que los docentes promuevan la asistencia de los estudiantes a las tutorías establecidas en los horarios de clase.
- Es recomendable considerar los mecanismos de acreditación del idioma inglés propuestos en el Plan, siendo ésta una de las materias con mayor índice de insatisfacción y de reprobación en los estudiantes de los últimos ciclos académicos.
- Es esencial que los representantes del sector turístico y hotelero, intervengan en acciones de planeación, desarrollo y revisión de planes de estudio, prácticas, vinculación, seguimiento de egresados y participación de una bolsa de trabajo para titulados.
- Adquirir e implementar programas computacionales para las materias que así lo requieran, a fin de incrementar las habilidades de computación y uso de las nuevas tecnologías en los estudiantes.

BIBLIOGRAFÍA

- Águila, V. (s/f). *Revista Iberoamericana de Educación*. Recuperado el 3 de diciembre de 2011, de <http://www.rieoei.org/deloslectores/880Aguila.PDF>
- Borroto, E. y Salas, R. (24 de mayo de 2004). *Acreditación y Evaluación Universitarias*. Recuperado el 17 de marzo de 2012, de http://bvs.sld.cu/revistas/ems/vol18_3_04/ems01304.htm
- Bullón, S. (2007). *La satisfacción estudiantil con la calidad de la Universidad*. Recuperado el 16 de septiembre de 2012, de Pontificia Universidad Católica del Perú: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/620/BULL%20C3%93N_VALLAIZ%20C3%81N_SAHI_SATISFACCI%20C3%93N%20ESTUDIANTIL%20CON%20LA%20CALIDAD.pdf?sequence=1
- CEAACES. (2012). *Misión y visión*. Recuperado el 15 de mayo de 2012, de <http://ceaaces.gob.ec>
- CEAACES. (2012). *Modelo de evaluación de Universidades categoría E*. Recuperado el 2012 de octubre de 15, de http://www.ceaaces.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=150&Itemid=121
- Centro Universitario de Desarrollo CINDA. (1993). *Acreditación Universitaria en América Latina*. Recuperado el 2012 de agosto de 10, de http://aula.virtual.ucv.cl/aula_virtual/cinda/cdlibros/10-/Acreditaci%20C3%B3n%20Universitaria%20en%20Am%20C3%A9rica%20Latina.%20Antecedentes%20y%20Experiencias/Acreditaci%20C3%B3n%20Universitaria%20en%20Am%20C3%A9rica%20Latina.%20Antecedentes%20y%20Experienc
- Cogorno, F. (noviembre de 2011). *Evaluación y acreditación de universidades: asumiendo un compromiso social*. Recuperado el 10 de agosto de 2012, de http://adide.org/revista/images/stories/PDF_15/ase15_otros01.pdf
- CONAET. (2012). Recuperado el 05 de abril de 2012, de <http://www.conaet.net/>
- CONAET. (2012). *Acreditación Internacional*. Recuperado el 05 de julio de 2012, de <http://www.conaet.net/acreditacion/acreditacion-internacional/>
- CONAET. (2012). *Acumulado histórico de septiembre de 2004 a junio de 2012*. Recuperado el 05 de julio de 2012, de <http://www.conaet.net/acreditacion/programas-acreditados/acumulado/>
- CONAET. (2012). *Formato de Autoestudio CONAET*. México.
- CONAET. (2012). *Programas vigentes y reacreditados*. Recuperado el 05 de julio de 2012, de <http://www.conaet.net/acreditacion/programas-acreditados/vigentes/>

- COPAES. (2010). *¿Qué es el COPAES?* Recuperado el 05 de abril de 2012, de <http://www.copaes.org.mx/home/Antecedentes.php>
- Crespo, 2003, citado por Arranz, P. (2007). *Propuesta de un modelo de acreditación para las titulaciones en grado de empresa*. Recuperado el 09 de agosto de 2012, de http://dspace.ubu.es:8080/tesis/bitstream/10259/78/1/Arranz_Val.pdf
- Dugarte, E. (2010). *Investigación Cuantitativa. Escalas Likert*. Recuperado el 25 de septiembre de 2012, de Slideshare: <http://www.slideshare.net/kjota11/escalas-likert>
- Echarri, Urrieta, Navarro, & López. (2012). *Acreditación*. Recuperado el 20 de marzo de 2012, de Slideshare: <http://es.scribd.com/doc/78971452/La-Acreditacion2>
- Flores, J. (s/f). *La gestión de un programa de calidad, la autoevaluación y la acreditación*. Recuperado el 16 de marzo de 2012, de Pontificia Universidad Católica del Perú: <http://blog.pucp.edu.pe/media/54/20050905-Calidad%20Educativa.pdf>
- García, T. (2005). *Población y muestra*. Recuperado el 20 de septiembre de 2012
- Hernández, Fernández y Baptista, 1998, citado por Bullón, S. (2007). *La satisfacción estudiantil con la calidad de la Universidad*. Recuperado el 16 de septiembre de 2012, de Pontificia Universidad Católica del Perú: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/620/BULL%C3%93N_VALLAIZ%C3%81N_SAHI_SATISFACCI%C3%93N%20ESTUDIANTIL%20CON%20LA%20CALIDAD.pdf?sequence=1
- Kerlinger & Lee, 2001, citado por Bullón, S. (2007). *La satisfacción estudiantil con la calidad de la Universidad*. Recuperado el 13 de septiembre de 2012, de Pontificia Universidad Católica del Perú: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/620/BULL%C3%93N_VALLAIZ%C3%81N_SAHI_SATISFACCI%C3%93N%20ESTUDIANTIL%20CON%20LA%20CALIDAD.pdf?sequence=1
- Lemaitre, M., & Rama, C. (8 de octubre de 2008). *Evaluación, Acreditación, Certificación: CONEAU*. Recuperado el 18 de marzo de 2012, de <http://aca-evaluamos.blogspot.com/2008/10/hacia-un-concepto-de-la-acreditacin.html>
- Miranda, F. (s/f). *Clarificando el concepto de certificación: El caso español*. Recuperado el 05 de abril de 2012, de <http://mercado.unex.es/operaciones/descargas/Certificaci%C3%B3n%20en%20Espa%C3%B1a.pdf>
- Muñoz, B. (30 de enero de 2010). *Desempeño docente vs Rendimiento escolar*. Recuperado el 16 de marzo de 2012, de <http://evaluadoresacreditadores.blogspot.com/2010/01/desempeno-docente-vs-rendimiento.html>
- Nicolás, J., & Castro, J. (2005). *Investigación integral de mercados. Decisiones sin incertidumbre*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana, S.A.

- Periañez, 1999, citado por Salinas, A. & Martínez, P. (2007). Recuperado el 15 de septiembre de 2012, de Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. La unidad académica multidisciplinaria de Agronomía y Ciencias de la UAT:
<http://redalyc.uaemex.mx/pdf/654/65417108.pdf>
- Salinas, A., Morales, J., & Martínez, P. (2007). *Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México*. Recuperado el 15 de agosto de 2012, de <http://institucional.us.es/revistas/universitaria/31/4SalinasGuti.pdf>
- Santiago College. (2012). *Santiago College*. Recuperado el 16 de marzo de 2012, de <http://www.scollege.cl/es/quienes-somos/acreditaciones.php>
- Sistema Nacional de la Calidad de Honduras. (2012). Recuperado el 28 de marzo de 2012, de <http://www.hondurascalidad.org/acreditacion.htm>
- Unidad de Evaluación Institucional. (2012). *Titulaciones de la UTPL acreditadas o certificadas internacionalmente*. Loja.
- UNWTO. TedQual. (2011). *Manual de Apoyo para el Sistema de Certificación UNWTO TedQual*.
- UNWTO. Themis Foundation. (2012). *UNWTO. TedQual*. Recuperado el 17 de marzo de 2012, de <http://themis.unwto.org/es/content/unwtotedqual>
- UNWTO. Themis Foundation. (s.f.). *Instituciones con Programas Certificados UNWTO. TedQual*. Recuperado el 17 de marzo de 2012, de 2011:
<http://themis.unwto.org/es/content/instituciones-con-programas-certificados-unwtotedqual>

ANEXOS

ANEXO N° 1

ESTRUCTURA DEL PLAN DE DESARROLLO

1. Definición de la misión y visión

2. Definición de los objetivos y metas

- a) Establecer los objetivos estratégicos y criterios utilizados para definir el plan de acción.
- b) Contar con la documentación de la comunicación interna y externa (a los posibles empleadores), que demuestre el conocimiento del plan de acción.

3. Elaboración de las estrategias generales y específicas.

4. Implementación

- a) Establecer la metodología utilizada para la implementación del plan de acción
- b) Diseñar las actividades generales, responsables e indicadores, mediante la definición de:
 - Matriz de actores
 - Matrices de actividades específicas
 - Recursos asignados y el presupuesto disponible para aplicar el programa.
 - Contar con la documentación financiera que refleja el presupuesto asignado para la implementación de los objetivos estratégicos.

5. Evaluación y Revisión

- a) Programar reuniones de evaluación y revisión del Plan.
- b) Realizar cuestionarios de satisfacción y de autoevaluación dirigida a los actores internos y externos.
 - Interno: los estudiantes que asisten al programa, profesores y el personal administrativo involucrado en el desarrollo.
 - Externo: sector público, privado y la sociedad civil.
- c) Contar con los informes que evidencien el progreso (realidad vs cumplimiento con los objetivos).

ANEXO N° 2

MODELO DE FORMACIÓN INTEGRAL DOCENTE

Este modelo integral deberá ser Interinstitucional para aprovechar las fortalezas y áreas de oportunidad de cada una de las Instituciones participantes. Además, es importante involucrar a los empleadores, autoridades educativas y a los organismos del sector. El presente modelo integral contiene cuatro ejes de formación:

- **Académico-disciplinario**

Orientar al docente en el desarrollo de su competencia profesional o disciplinaria, con un sentido de compromiso con la búsqueda y difusión de los avances en el área de conocimientos específica, vinculados a su práctica docente y profesional.

Promover acciones para la capacitación y actualización del personal académico que sean conocidas por éste, en las que exista cierto grado de obligación de participar, y se reciban los apoyos pertinentes, que incluya cursos de educación continua, asistencia y participación en reuniones académicas nacionales e internacionales, estancias docentes, entre otras.

Programar “Jornadas de actualización docente” con los empresarios dedicados al desarrollo turístico sustentable de manera anual, en esta jornada los directivos de las empresas podrán manifestar sus necesidades de personal y las nuevas técnicas que estén utilizando en su operación. Además, podrán servir de espacios de promoción de las empresas con sus nuevos productos y con apertura a la población.

Programar estancias docentes en empresas turísticas, por periodos cortos.

- **Didáctico-pedagógico**

Orientar al docente en el desarrollo de habilidades de comunicación y de competencias didácticas que le permitan poner en práctica estrategias de enseñanza-aprendizaje innovadoras, actuales y significativas para los estudiantes.

Al final de cada ciclo académico, organizar un seminario de enlace pedagógico curricular, de 3 días donde cada profesor exponga ante los demás docentes, independientemente de su adscripción académica, los contenidos de su materia, con el fin de que cada uno de los profesores conozca a profundidad lo que los demás profesores enseñan y pueda reforzar su enseñanza.

- **Investigación**

Orientar al docente en la búsqueda, discernimiento y elección de conocimiento relevante para su disciplina y profesión, que propicien una formación constante y actualizada que se refleje en el desempeño de su quehacer docente.

- **Tecnologías de la información y comunicación.**

Involucrar al docente en el uso de las tecnologías de información y comunicación para el manejo tanto de las estrategias de enseñanza-aprendizaje como en su uso para la generación y difusión de conocimiento en su área disciplinaria.

ANEXO N° 3

LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL PROGRAMA INTEGRAL DE TUTORÍAS

1. Lineamientos generales para el Programa de Tutorías.

- a) Considerar obligatorio la tutoría tanto grupal como individual.
- b) El estudiante como el eje principal del programa se incorporará en forma activa.
- c) Dar seguimiento al estudiante durante su formación.
- d) Formalizar y sistematizar procedimientos e instrumentos:
 - Perfil deseable del tutor
 - Elaborar una guía que incluya el contexto institucional y de la disciplina, las funciones y responsabilidades del tutor así como las herramientas que le faciliten la acción.
- e) Definir un sistema de variables e indicadores que permitan la evaluación y retroalimentación del programa.
 - Generar los instrumentos de medición, seguimiento y evaluación.
 - Diseñar un sistema electrónico de información para el seguimiento del estudiante.
 - Implementación de un curso-taller para tutores.

2. Implementación del programa.

- a) Nombrar un coordinador de tutores.
- b) Designación de tutores considerando:
 - Un número máximo de 60 estudiantes por tutor.
 - Asignación de 2 horas semanales por cada 25 estudiantes.
 - No más de dos grupos por tutor.
 - Alternar a los tutores cada dos ciclos escolares.
- c) Difundir el nuevo programa entre la comunidad universitaria.

3. Fases operativas del programa. Además de atender el desarrollo académico e integral, del estudiante se enfatizará el momento de aplicación de cada fase:

- a) Básica: adaptación e integración a la vida universitaria institucional.
- b) Disciplinaria: cumplimiento a los requisitos académicos y de desarrollo personal.
- c) Terminal: egreso, titulación e inserción al mercado laboral.

4. Evaluación del programa:

- La evaluación del programa estará en función de los resultados del sistema de indicadores y variables previamente definidos.
- Se realizara al finalizar cada ciclo escolar.
- Participarán: estudiantes, tutores, profesores y directivos.
- La evaluación será la base para la gestión del siguiente ciclo escolar.

ANEXO N° 4

TITULACIONES A NIVEL NACIONAL

N°	UNIVERSIDAD	CARRERA/ESPECIALIDAD	CATEGORÍA
1	Pontificia Universidad Católica del Ecuador	Ingeniería en Ecoturismo y Guía de Turismo Nacional	A
2	Escuela Superior Politécnica del Litoral	Licenciatura en Turismo	
3	Escuela Politécnica del Ejército	Ingeniería en Administración de empresas turísticas y hoteleras	
4	Universidad Central del Ecuador.	Tecnólogo en Turismo Histórico-Cultural Tecnólogo(a) Superior: Guía Nacional, Mención Ecoturismo Licenciado(a) en Turismo Ecológico	
5	Universidad de Cuenca	Licenciatura en Turismo Licenciatura en Hotelería	
6	Universidad San Francisco de Quito	Licenciado Administración de Empresas de Hospitalidad	
7	Universidad Técnica de Ambato	Licenciatura en Turismo y Hotelería	
8	Universidad de Especialidades Espíritu Santo	Ingeniería en Gestión Turística-Hotelera	B
9	Universidad de las Américas	Ingeniería en Administración de empresas turísticas y hoteleras	
10	Universidad Estatal de Bolívar	Ingeniería en Administración de Empresas de Turismo y Hotelería	
11	Universidad Nacional de Loja	Ingeniería en Administración turística	
12	Universidad Técnica del Norte	Ingeniería en Turismo	

TITULACIONES A NIVEL INTERNACIONAL

Nº	UNIVERSIDAD	CARRERA/ESPECIALIDAD	PAÍS
1	Universidad de las Américas	Licenciatura en Administración de Hoteles y Restaurantes	México
2	Universidad Intercontinental	Licenciatura en Administración Hotelera Licenciatura en Planificación de Servicios Turísticos	
3	Universidad Autónoma de Baja California	Licenciatura en Turismo	
4	Universidad Autónoma de Ciudad Juárez	Licenciatura en Turismo	
5	Universidad Autónoma del Estado de México	Licenciatura en Turismo	
6	Universidad de Guadalajara	Licenciatura en Turismo	
7	Universidad Regiomontana	Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas	
8	Universidad de Turismo y Ciencias Administrativas – Escuela Panamericana de Hotelería	Licenciatura en Administración Hotelera	
9	Universidad Iberoamericana	Licenciatura en Administración Hotelera	
10	Universidad del Valle de México campus Lomas Verdes	Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas	
11	Universidad Anáhuac	Licenciatura en Administración Turística	
12	Universidad de Guanajuato	Licenciatura en Administración de Recursos Turísticos	
13	Universidad Cristóbal Colón	Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas	
14	Escuela Superior de Turismo del Instituto Politécnico Nacional	Licenciatura en Turismo	
15	Universidad Autónoma de Aguascalientes	Licenciatura en Turismo -hoy en Gestión Turística-. Departamento de Turismo	
16	Universidad de Colima	Licenciatura en Administración de Servicios Turísticos -hoy en Gestión Turística	

17	Universidad del Caribe	Licenciatura en Turismo Sustentable y Gestión Hotelera	
18	Instituto Tecnológico de Sonora ITSON	Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas	
19	Universidad Argentina de la Empresa (UADE)	Licenciatura en Turismo y Hotelería	Argentina
20	BBI-Bruselas Negocios	Instituto de Licenciatura en Administración Hotelera Internacional	Bélgica
21	Universidad de Québec en Monte Real, Escuela de ciencias de la gestión	Bachillerato en gestión de Hotelería y Turismo.	Canadá
22	Universidad de Calgary	Licenciatura en Administración de Hoteles y Resort	Canadá
23	Universidad Externado de Colombia.	Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras	Colombia
24	Universidad de Zagreb, Facultad de Ciencias Económicas y Negocios, Departamento de Turismo.	Licenciatura en Administración de Empresas - Concentración en Dirección de Empresas Turísticas.	Croacia
25	La Universidad del Pacífico Sur	Licenciatura en Turismo y Hospitalidad Licenciatura (doble mayor) de Estudios Turísticos	Fiji
26	La Rochelle Escuela de Negocios	Licenciatura en Turismo	Francia
27	Minoica International College (antes Trinidad Escuela Internacional de Dirección de Empresas Turísticas)	Licenciado en Gestión de Hostelería y Turismo	Grecia
28	Universidad Internacional de Ciencias Aplicadas de Bad Honnef, Bonn	Licenciatura en Gestión de Turismo y Viajes Licenciatura en Gestión de Turismo Internacional	Alemania
29	Universidad Tecnológica Centroamericana	Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas	Honduras
30	Universidad de San Martín de Porres	Licenciatura en Turismo y Hotelería	Perú
31	Instituto Politécnico de Viana do Castelo, Escuela	Licenciatura en turismo	Portugal

	Superior de Tecnología y Gestión.		
32	Instituto de Estudios Turísticos - IFT	Licenciatura en Turismo de Negocios Licenciatura en Ciencias en Gestión Hotelera Licenciatura en Ciencias en Turismo de eventos Licenciatura en Ciencias en Gestión del Patrimonio	P.R China
33	La Politécnica de Hong Kong Universidad, Escuela de Hostelería y Dirección de Empresas Turísticas	Licenciatura en Ciencias en Gestión de Turismo Diploma Superior en Gestión de Turismo Maestría en Ciencias en Hostelería y Turismo Gestión	
34	Shenzhen Colegio Turismo	Licenciado en Dirección de Empresas Turísticas	
35			
36	Macao Universidad de Ciencia y Tecnología, Facultad de Internacional Turismo	Licenciatura en Gestión de Turismo Internacional	
37	Facultad de Turismo La provincia de Zhejiang	Dirección Hotelera Contabilidad Tour de orientación Escénica Área de Desarrollo y Gestión Convenio de Planificación y Gestión de Exposiciones Arte Culinario Occidental	
38	Internacional Rusa Academia de Turismo	Licenciado en Gestión de Turismo en Hostelería	Rusia Federación
39	Universidad de Ljubljana Facultad de Ciencias Económicas	Turismo Pregrado Programa Programa de Turismo Master	Eslovenia
40	Universidad de Pretoria	BCOM honores en Dirección de Empresas Turísticas BCOM en Dirección de Empresas Turísticas	Sudáfrica

41	NHTV - Universidad de Breda Ciencias Aplicadas	Licenciatura en Gestión de Turismo Licenciatura en Gestión Hotelera Internacional Licenciatura en Gestión de Ocio Internacional	Países Bajos
42	Salem State College	Licenciado en Geografía, Viajes y Turismo de concentración	Estados Unidos
43	La Universidad de Surrey, Facultad de Administración y Ley	Pregrado Licenciatura en Turismo	Reino Unido
44	Universidad de Bournemouth	Licenciatura en Gestión de Turismo	
45	Girne American University, Facultad de Empresa y Economía, Departamento de Turismo y Hospitalidad Gestión	Licenciado en Turismo y Dirección Hotelera AA en Turismo y Dirección Hotelera	

ANEXO N° 5

MANUAL DEL ENCUESTADOR

1.1 Funciones del encuestador

- Contar con los materiales necesarios para la aplicación de la encuesta y verificar que estén completos. Igualmente responsabilizarse por ellos y velar por su conservación.
- Diligenciar los formularios conforme a los conceptos y normas establecidas en el presente manual.
- Informar a su supervisor en caso de presentarse algún problema en la realización de su trabajo.
- Evitar cualquier tipo de discusión con los informantes.
- Remitirse sólo a realizar las preguntas que contiene el formulario.
- Terminado el trabajo asignado, el encuestador debe revisar y ordenar los formularios para ser entregados a su supervisor en la forma establecida.

1.2 Material para el encuestador

El encuestador debe llevar consigo los siguientes materiales para cumplir su trabajo:

- Manual del encuestador
- Encuestas
- Tablero, lápiz y/o portaminas, borrador, bolsas manila y bolsas plásticas.

1.3 Normas Generales a observar por el encuestador

- Presentación personal adecuada.
- Utilice un lenguaje claro y sencillo.
- Explicar en términos claros los objetivos de la encuesta.
- Comentar la importancia de la veracidad de toda la información.
- Si algún estudiante se niega a dar información, el encuestador no debe discutir ni presionar.
- Debe explicar el hecho de que se la encuesta se realiza no solo a ese estudiante en particular
- Aplicar las encuestas únicamente a estudiantes de cuarto, sexto, octavo y décimo ciclo.

1.4 Normas a observar durante la entrevista

- Es importante hacer una adecuada presentación para generar confianza en la persona entrevistada para que luego proporcione la información requerida con la mayor veracidad posible.
- Explicarle detalladamente la estructura de la encuesta y cómo debe aplicarla.
- No comentar ni discutir cuestiones políticas, religiosas, íntimas u otros temas de carácter personal que no contemple la encuesta.
- No mostrar sorpresa o desagrado ante las respuestas. La posición del encuestador debe ser neutral.
- No desesperarse, ni perder la calma. Recuerde que su actitud durante la entrevista afecta la disposición del encuestado.
- Mantener un ritmo constante durante la entrevista, de tal manera que permita al encuestado expresar sus respuestas completas.
- La solicitud y registro de los datos debe hacerse en el mismo orden de las preguntas contenidas en la encuesta o formulario con el fin de evitar omisiones.
- En ningún caso deduzca, sugiera o infiera respuestas. En el formulario se busca obtener información que corresponda a la realidad.
- Es indispensable, agradecer amablemente la colaboración del entrevistado(a), la información y el tiempo brindado.

A. DATOS GENERALES

Este Módulo nos permite identificar las características del lugar donde se aplicó la encuesta. A continuación explicaremos cada uno de los ítems que contempla el Modulo.

1. Edad

Se deberá registrar la información correspondiente a los años cumplidos que tiene el entrevistado

La pregunta a formular es: ¿Edad?

Por la característica de la pregunta no fue posible asignarle algunos posibles tipos de respuesta, por lo que se debe anotar, en el espacio correspondiente, los años cumplidos que nos indiquen los entrevistados

2. Sexo

Nos sirve para obtener la información correspondiente al desglose del género; es decir, las mujeres y hombres que se los entrevista.

La pregunta a formular es: ¿Sexo?

Tenemos dos tipos posibles de respuesta:

- **Masculino.** Cuando el entrevistado tiene el género masculino
- **Femenino.** Cuando el entrevistado tiene el género femenino

En el casillero correspondiente se debe colocar una X

3. Ciclo

Se deberá registrar la información correspondiente al ciclo académico que cursa el estudiante.

La pregunta a formular es: ¿Ciclo?

Tenemos cuatro posibles opciones de respuesta

- **4to.** Cuando el estudiante cursa el cuarto ciclo
- **6to.** Cuando el estudiante cursa el sexto ciclo
- **8vo.** Cuando el estudiante cursa el octavo ciclo
- **10mo.** Cuando el estudiante cursa el décimo ciclo

En el casillero correspondiente se debe colocar una X

4. Trabaja

Nos sirve para indagar si el estudiante trabaja.

La pregunta a formular es: ¿Trabaja?

Se tiene dos posibles opciones de respuesta:

- **Si.** Cuando el estudiante si trabaja
- **No.** Cuando el estudiante no trabaja

En el casillero correspondiente se debe colocar una X

- **Lugar de trabajo.** Sólo en el caso de que el estudiante señale que si trabaja, deberá registrar el lugar de trabajo

B. ASPECTOS ACADÉMICOS

I. Enseñanza

Este ítem sirve para determinar el grado de satisfacción de los estudiantes con relación a la enseñanza recibida por parte de la Universidad.

La pregunta a formular es: ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud., con los siguientes aspectos?

Se indican los siguientes planteamientos:

1. El plan de estudios en función de las demandas profesionales actuales
2. El contenido de las asignaturas.
3. La relación entre lo visto en clase y su aplicación en la vida diaria
4. El dominio que tienen los profesores sobre la materia
5. La metodología de enseñanza que utilizan los profesores
6. Los recursos didácticos que se utilizan los profesores en las clases.
7. Las estrategias de evaluación que utilizan los profesores.
8. La asesoría académica recibida de los profesores.
9. La formación del idioma Inglés
10. a formación del idioma Francés
11. La vinculación con el sector turístico y hotelero

Para cada una de estas preguntas se deberá colocar una X en el casillero correspondiente, en cuanto al grado de satisfacción, considerando que existen cinco posibles tipos de respuestas.

- **Muy satisfecho**
- **Satisfecho**
- **Poco satisfecho**
- **Insatisfecho**
- **Muy insatisfecho**

II. Competencias profesionales

Este ítem sirve para determinar el grado de satisfacción de los estudiantes con las competencias profesionales desarrollada durante su formación universitaria (estudiantes, profesores, prácticas, etc.)

La pregunta a formular es: ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud., con las habilidades desarrolladas a lo largo de su preparación universitaria (estudiantes, profesores, prácticas, etc.)

Se indican los siguientes planteamientos:

12. Trabajo en equipo
13. Habilidades para comunicarse apropiadamente
14. Uso del vocabulario técnico de su carrera
15. Resolución de problemas y casos relacionados a la carrera
16. Análisis e interpretación de datos
17. Habilidades de computación y uso de las nuevas tecnologías
18. Habilidades de investigación

Para cada una de estas preguntas se deberá colocar una X en el casillero correspondiente, en cuanto al grado de satisfacción, considerando que existen cinco posibles tipos de respuestas.

- **Muy satisfecho**
- **Satisfecho**
- **Poco satisfecho**
- **Insatisfecho**
- **Muy insatisfecho**

III. Servicios académicos

Este ítem sirve para determinar el grado de satisfacción de los estudiantes con relación a los servicios académicos que le ofrece la Universidad.

La pregunta a formular es: ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud., con los siguientes aspectos?

Se indican los siguientes planteamientos:

19. Atención de la Directora de la carrera a sus necesidades académicas
20. Atención de personal administrativo (secretarías) a sus necesidades académicas
21. Información que da la carrera sobre convenios, becas, seminarios, etc.
22. Organización de cursos, talleres y seminarios complementarios a su formación
23. Organización de giras académicas y salidas de campo
24. Mecanismo utilizado para la realización de gestión productiva

Para cada una de estas preguntas se deberá colocar una X en el casillero correspondiente, en cuanto al grado de satisfacción, considerando que existen cinco posibles tipos de respuestas.

- **Muy satisfecho**
- **Satisfecho**
- **Poco satisfecho**
- **Insatisfecho**
- **Muy insatisfecho**

IV. Actividades culturales y deportivas

Este ítem sirve para determinar el grado de satisfacción de los estudiantes con relación a los servicios académicos que le ofrece la Universidad.

La pregunta a formular es: ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud., con los siguientes aspectos?

Se indican los siguientes planteamientos:

25. La organización de actividades deportivas y culturales
26. La promoción de lecturas sobre aspectos deportivos y culturales.
27. Espacios para el esparcimiento y recreación
28. Diversidad de actividades deportivas y culturales que ofrece la Universidad
29. Equipamiento y facilidades para el deporte

Para cada una de estas preguntas se deberá colocar una X en el casillero correspondiente, en cuanto al grado de satisfacción, considerando que existen cinco posibles tipos de respuestas.

- **Muy satisfecho**
- **Satisfecho**
- **Poco satisfecho**
- **Insatisfecho**
- **Muy insatisfecho**

V. Infraestructura y Equipamiento

Este ítem sirve para determinar el grado de satisfacción de los estudiantes con relación a la infraestructura y equipamiento disponible en el campus universitario, así como su frecuencia de uso.

La pregunta a formular es: ¿Qué tan satisfecho y con qué frecuencia utiliza la infraestructura y los servicios que le ofrece la Universidad?

Se indican los siguientes planteamientos:

30. Aulas de clase apropiadas
31. Uso de las salas de computación
32. Lugares para el desarrollo de gestión productiva
33. Baños
34. Biblioteca (amplitud, comodidad y servicio)
35. Disponibilidad en Biblioteca de libros de su especialidad.
36. Auditorios para la realización de cursos, seminarios, etc.
37. Áreas verdes
38. Polideportivo
39. Cafetería UTPL (amplitud, comodidad y servicio)
40. Balcón de servicios
41. Servicios médicos y odontológicos
42. Servicio de transporte
43. Programa de becas y movilidad estudiantil.
44. Seguridad en el campus
45. Servicio de internet

Para cada una de estas preguntas se deberá colocar una X en el casillero correspondiente, en cuanto al grado de satisfacción, considerando que existen cinco posibles tipos de respuestas.

- **Muy satisfecho**
- **Satisfecho**
- **Poco satisfecho**
- **Insatisfecho**
- **Muy insatisfecho**

Además del grado de satisfacción, se deberá colocar una X en el casillero correspondiente, en cuanto al uso de frecuencia, considerando que existen cuatro posibles tipos de respuestas.

- **Frecuentemente**
- **Alguna vez**
- **Rara vez**
- **Nunca**

VI. Evaluación final

Este ítem sirve para determinar el grado de satisfacción de los estudiantes con relación a los servicios académicos que le ofrece la Universidad.

La pregunta a formular es: ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud., con los siguientes aspectos?

Se indican los siguientes planteamientos:

46. Las calificaciones obtenidas a lo largo de su proceso formativo
47. Los conocimientos y habilidades adquiridas.
48. Satisfacción con la carrera elegida
49. Satisfacción general con la Universidad
50. Satisfacción con la infraestructura en el campus universitario
51. Su experiencia como estudiante en la UTPL
52. Su futuro profesional

Para cada una de estas preguntas se deberá colocar una X en el casillero correspondiente, en cuanto al grado de satisfacción, considerando que existen cinco posibles tipos de respuestas.

- **Muy satisfecho**
- **Satisfecho**
- **Poco satisfecho**
- **Insatisfecho**
- **Muy insatisfecho**

Conteste sí o no a los siguientes planteamientos.

Nos sirve para indagar si el estudiante se inscribiría, recomendaría y se siente parte de la Universidad.

Se indican los siguientes planteamientos:

53. Me inscribiría de nuevo en esta Universidad.
54. Recomendaría a la UTPL a mis amigos, familiares o conocidos
55. Me siento parte de la UTPL

Para cada una de estas preguntas se deberá colocar una X en el casillero correspondiente, considerando que existen dos posibles opciones de respuesta.

- **Si**
- **No**

ANEXO N° 6

FORMATO DE ENCUESTAS APLICADA A ESTUDIANTES DE LA TITULACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA *La Universidad Católica de Loja*

TITULACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer su grado de satisfacción con la formación y con los servicios que la Universidad Técnica Particular de Loja le ofrece. La información tendrá carácter anónimo y será de gran utilidad para realizar un diagnóstico de la situación actual. Por ello le solicitamos que responda a todos y cada uno de los puntos con la mayor sinceridad y de acuerdo a su experiencia como estudiante de esta Universidad.

A. DATOS GENERALES

1. Edad:

2. Sexo:

1. Masculino ()

2. Femenino ()

3. Ciclo:

1. 4to ()

2. 6to ()

3. 8vo ()

4. 10mo ()

4. Trabaja

1. Sí ()

2. No ()

3. Lugar del trabajo:

B. ASPECTOS ACADÉMICOS

I. ENSEÑANZA

¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud., con los siguientes aspectos?	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1. El plan de estudios en función de las demandas profesionales actuales					
2. El contenido de las asignaturas.					
3. La relación entre lo visto en clase y su aplicación en la vida diaria					
4. El dominio que tienen los profesores sobre la materia					
5. La metodología de enseñanza que utilizan los profesores					
6. Los recursos didácticos que se utilizan los profesores en las clases.					
7. Las estrategias de evaluación que utilizan los profesores.					
8. La asesoría académica recibida de los profesores.					
9. La formación del idioma Inglés					
10. La formación del idioma Francés					
11. La vinculación con el sector turístico y hotelero					

II. COMPETENCIAS PROFESIONALES

¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud., con las habilidades desarrolladas a lo largo de su preparación universitaria (estudiantes, profesores, prácticas, etc.)	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
12. Trabajo en equipo					
13. Habilidades para comunicarse apropiadamente					
14. Uso del vocabulario técnico de su carrera					
15. Resolución de problemas y casos relacionados a la carrera					
16. Análisis e interpretación de datos					
17. Habilidades de computación y uso de las nuevas tecnologías					
18. Habilidades de investigación					

III. SERVICIOS ACADÉMICOS

¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud., con los siguientes aspectos?	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
19. Atención de la Directora de la carrera a sus necesidades académicas					
20. Atención de personal administrativo (secretarias) a sus necesidades académicas					
21. Información que da la carrera sobre convenios, becas, seminarios, etc.					
22. Organización de cursos, talleres y seminarios complementarios a su formación					
23. Organización de giras académicas y salidas de campo					
24. Mecanismo utilizado para la realización de gestión productiva					

IV. ACTIVIDADES CULTURALES Y DEPORTIVAS

Qué tan satisfecho se encuentra Ud., con los siguientes aspectos?	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
25. La organización de actividades deportivas y culturales					
26. La promoción de lecturas sobre aspectos deportivos y culturales.					
27. Espacios para el esparcimiento y recreación					
28. Diversidad de actividades deportivas y culturales que ofrece la Universidad					
29. Equipamiento y facilidades para el deporte					

V. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

¿Qué tan satisfecho y con qué frecuencia utiliza la infraestructura y los servicios que le ofrece la Universidad?	SATISFACCIÓN					FRECUENCIA			
	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Frecuentemente	Alguna vez	Rara vez	Nunca
30. Aulas de clase apropiadas									
31. Uso de las salas de computación									
32. Lugares para el desarrollo de gestión productiva									
33. Baños									
34. Biblioteca (amplitud, comodidad y servicio)									
35. Disponibilidad en Biblioteca de libros de su especialidad.									
36. Auditorios para la realización de cursos, seminarios, etc.									
37. Áreas verdes									
38. Polideportivo									
39. Cafetería UTPL (amplitud, comodidad y servicio)									
40. Balcón de servicios									
41. Servicios médicos y odontológicos									
42. Servicio de transporte									
43. Programa de becas y movilidad estudiantil.									
44. Seguridad en el campus									
45. Servicio de internet									

VI. EVALUACIÓN FINAL

¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud., con los siguientes aspectos?	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
46. Las calificaciones obtenidas a lo largo de su proceso formativo					
47. Los conocimientos y habilidades adquiridas.					
48. Satisfacción con la carrera elegida					

49. Satisfacción general con la Universidad					
50. Satisfacción con la infraestructura en el campus universitario					
51. Su experiencia como estudiante en la UTPL					
52. Su futuro profesional					

Conteste sí o no a los siguientes planteamientos.	Sí	No
53. Me inscribiría de nuevo en esta Universidad.		
54. Recomendaría a la UTPL a mis amigos, familiares o conocidos		
55. Me siento parte de la UTPL		

ANEXO N° 7



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

TABLA DE CODIFICACIÓN

Listado de variables de la encuesta:

Preguntas:

A. DATOS GENERALES

1. Edad:

Código	Detalle
1	19
2	20
3	21
4	22
5	23
6	24
7	25
8	Más de 25

2. Sexo:

Código	Detalle
1	Masculino
2	Femenino

3. Ciclo:

Código	Detalle
1	Cuarto
2	Sexto
3	Octavo
4	Décimo

4. Trabaja

Código	Detalle
1	Sí
2	No
3	Lugar de trabajo

B. Aspectos académicos

Marcar con una X a los siguientes aspectos de acuerdo a su valoración personal. Tenga en cuenta que existen 5 opciones de respuesta y sólo puede marcar una por cada opción, de acuerdo a la siguiente puntuación:

Muy satisfecho = 81% - 100%

Satisfecho = 61% - 80%

Poco satisfecho = 41% - 60%

Insatisfecho = 21% - 40%

Muy insatisfecho = 0% - 20%

I. Enseñanza

¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud., con los siguientes aspectos?

Código	Detalle
0	No contesta
1	Muy satisfecho
2	Satisfecho
3	Poco satisfecho
4	Insatisfecho
5	Muy insatisfecho

II. Competencias profesionales

¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud., con las habilidades desarrolladas a lo largo de su preparación universitaria (estudiantes, profesores, prácticas, etc.)

Código	Detalle
0	No contesta
1	Muy satisfecho
2	Satisfecho
3	Poco satisfecho
4	Insatisfecho
5	Muy insatisfecho

III. Servicios académicos

¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud., con los siguientes aspectos?

Código	Detalle
0	No contesta

1	Muy satisfecho
2	Satisfecho
3	Poco satisfecho
4	Insatisfecho
5	Muy insatisfecho

IV. Actividades culturales y deportivas

¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud., con los siguientes aspectos?

Código	Detalle
0	No contesta
1	Muy satisfecho
2	Satisfecho
3	Poco satisfecho
4	Insatisfecho
5	Muy insatisfecho

V. Infraestructura y Equipamiento

En esta pregunta marcar el grado de satisfacción así como la frecuencia de uso.

¿Qué tan satisfecho y con qué frecuencia utiliza la infraestructura y los servicios que le ofrece la Universidad?

Satisfacción:

Código	Detalle
0	No contesta
1	Muy satisfecho
2	Satisfecho

3	Poco satisfecho
4	Insatisfecho
5	Muy insatisfecho

Frecuencia:

Código	Detalle
0	No contesta
1	Frecuentemente
2	Alguna vez
3	Rara vez
4	Nunca

VI. Evaluación final

¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud., con los siguientes aspectos?

Código	Detalle
0	No contesta
1	Muy satisfecho
2	Satisfecho
3	Poco satisfecho
4	Insatisfecho
5	Muy insatisfecho

Conteste sí o no a los siguientes planteamientos.

Código	Detalle
0	No contesta
1	Sí
2	No