

INFORME ANUAL

Curso académico 2018/19

**Escuela Universitaria de
Turismo de Lanzarote**

Autor: Comisión Garantía de Calidad

Índice

Introducción.....	2
1. RESULTADOS DEL CENTRO.....	3
1.1. Objetivos de dirección del centro.....	3
1.2. Desarrollo y apoyo a la formación del centro	6
1.2.1 Evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado.....	6
1.2.2. Programas de Movilidad y Prácticas Externas.....	10
1.2.3. Inserción laboral de los graduados. Satisfacción con la formación recibida	13
1.2.4. Satisfacción de los distintos colectivos implicados	13
1.2.5. Atención a sugerencias y reclamaciones.....	16
1.2.6. Suspensión/Extinción del título	16
1.2.7 Información, recursos materiales y servicios	17
1.3. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL CENTRO	22
1.3.1. Evidencias de implantación del SGC.....	22
1.3.2. Grado de implantación del SGC	23
1.3.3. Revisiones del SGC.....	23
2. ANEXOS.....	25
Tabla (1) de datos de indicadores de la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote (Grado en turismo).....	25
Tabla (2) Número de doctores y tipo de acreditación.....	28

INTRODUCCIÓN

La Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote (EUTL) adscrita a la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC), atendiendo a los procedimientos definidos en el Sistema de Garantía de Calidad, garantiza que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, la gestión y la satisfacción de los grupos de interés, así como cualquier otro resultado que pueda afectar a la mejora del centro.

Con el propósito de rendir cuentas a la sociedad en general y en cumplimiento con los procedimientos del Sistema de Garantía de Calidad, se presenta el Informe Anual del Centro donde se valoran los resultados de la Escuela en el curso académico 2018/19. En el curso objeto de valoración, la EUTL impartió la titulación adaptada al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) de Grado en Turismo.

En este informe se analizan, específicamente, los datos correspondientes al curso 2018/19. Las actuaciones e indicadores analizados están relacionados con la organización del centro y con las dimensiones sobre las que se estructura el modelo de acreditación de los grados.

En Tahíche, a 16 de octubre de 2020

D.^a Eva Crespo Fontes

Directora de la EUTL

1. RESULTADOS DEL CENTRO

Anualmente, la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote, atendiendo a los procedimientos definidos en el Sistema de Garantía de Calidad, garantiza que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés, así como de cualquier otro resultado que pueda afectar a la mejora de la titulación.

En este apartado se analizan los resultados obtenidos tras la medición de una serie de indicadores ([Ver anexo 1, registro de indicadores](#)) relacionados con las dimensiones sobre las que se estructura el modelo de acreditación de las titulaciones, para la posterior toma de decisiones encaminadas a la mejora del programa formativo del Grado en Turismo.

1.1. Objetivos de dirección del centro

En el curso 2018/19, el Equipo Directivo de la EUTL, a través del *Procedimiento Estratégico para la Elaboración y Actualización de la Política y Objetivos de Calidad*, estableció los objetivos de dirección. Para asegurar el cumplimiento de dichos objetivos el Equipo Directivo planifica, organiza y ejecuta una serie de acciones, utilizando para ello los mecanismos y procedimientos establecidos por la ULPGC, el Cabildo de Lanzarote (organismo del que la EUTL depende administrativamente) y por el mismo centro. Estos objetivos, referentes al desarrollo de las nuevas enseñanzas, fueron aprobados en diciembre de 2018, obteniéndose los siguientes resultados:

Desde el centro se ha seguido trabajando para que tanto el PDI como el PAS pueda acceder al plan de formación de la ULPGC. No obstante, se ha podido acceder a los cursos ofertados por la Biblioteca de la ULPGC así como al plan de formación del Cabildo de Lanzarote.

En el procedimiento de contratación de docentes con el perfil de doctor, se ha solicitado colaboración a la ULPGC haciendo uso de sus listas de sustitución.

Durante el curso académico 2018/19 la EUTL dio a conocer 5 de los TFG defendidos por sus estudiantes a los diversos grupos de interés a través de su publicación en prensa, encaminada a impulsar la proyección externa del centro a todos los niveles y en todos los ámbitos. Para ello un total de 5 estudiantes fueron entrevistados sobre el contenido y desarrollo de su trabajo. Además, la mayoría de los TFG presentados en el curso fue publicada a través de las redes sociales del centro.

De cara a favorecer el vínculo con la sociedad, el centro participó en los siguientes eventos públicos:

- **Colaboración en “Planéate”. Muestra Insular de Salidas Profesionales.**

La EUTL estuvo presente ofreciendo información sobre las salidas profesionales del título de Grado en Turismo a cerca de 2.000 estudiantes. Los estudiantes desarrollaron un gran trabajo durante los tres días de la Feria, informando sobre los planes de estudios de Grado en Turismo, sus salidas profesionales, convenios de movilidad, prácticas, reconocimiento de créditos para los estudiantes de Ciclo superior, etc.

- **Colaboración en la Formación de las empresas del Club de PRODUCTOS TURÍSTICOS SOSTENIBLES LANZAROTE (PTRB LZ).**

El objetivo es formar a las futuras empresas del Club de Producto Turístico Reserva de la Biosfera Lanzarote para su adhesión al Club y a cualquier persona interesada en conocer los recursos públicos y privados con los que se pueden conformar productos turísticos sostenibles en la isla de Lanzarote.

La metodología se basa en el desarrollo de estas acciones formativas se basará en la impartición de charlas y entrega de una ficha resumen de cada uno de los temas a tratar, por distintos especialistas en las materias. Además, se desarrollarán distintas dinámicas de trabajo en grupo con el fin de comenzar a seleccionar recursos para futuros productos turísticos sostenibles.

- **Asistencia a la feria internacional de turismo en Berlín: ITB.**

Como seña de identidad de La Escuela de Turismo de Lanzarote (EUTL), se viene asistiendo desde el año 1996 a la Feria ITB de Berlín con el objetivo de

que los estudiantes contrasten, sobre el terreno los conocimientos adquiridos en las aulas y conozcan los mecanismos y técnicas de marketing aplicadas al sector.

- **Colaboración con Instituto Canario de Hemodonación y Hemoterapia del Gobierno de Canarias.**

La comunidad universitaria de la EUTL colaboró en la donación de sangre en la unidad móvil de la ICHH.

- **Colaboración con Cáritas Diocesana de Canarias.**

La EUTL colaboró con Cáritas donando alimentos para los más necesitados.

- **Colaboración proyecto “Lanzarote Recicla” del Cabildo de Lanzarote.**

La EUTL está comprometida con el cuidado del medio ambiente, por ello, desde hace tiempo participamos en campañas de reciclaje, jornadas, eventos, iniciativas, etc. en colaboración con el Departamento de Residuos del Cabildo de Lanzarote, bajo la campaña "Lanzarote Recicla". Todas las acciones que sean necesarias para las 3R Reducir, Reutilizar y Reciclar. ¡Entre todos podemos aportar nuestro granito de arena para cuidar nuestro entorno, nuestra isla, nuestro planeta! Importante la CONCIENCIACIÓN de toda la comunidad universitaria en este asunto.

- **Colaboración Festival Enogastronómico Saborea Lanzarote.**

Estudiantes de Grado en Turismo estuvieron trabajando en el Festival Enogastronómico de Saborea Lanzarote informando a los numerosos profesionales y aficionados que participaban en los talleres, también se encargaron de ubicar a los asistentes para que los eventos o charlas se desarrollasen correctamente; así como dando información de la Isla. Además, pudieron practicar idiomas y mejorar su formación de atención al público.

Por otra parte, la comisión de coordinación informática del centro ha trabajado en la mejora de los contenidos de la web y en un borrador del nuevo sitio web. Se han creado elementos más visuales y atractivos. Ha sido necesario el contacto con los distintos departamentos y comisiones para seleccionar la información necesaria y adecuada en cada apartado. También se ha dado visibilidad al perfil en la red social LinkedIn creado en abril de 2018 con el objetivo, entre otros, de reunir a antiguos estudiantes

Con respecto a los procedimientos relacionados con la Comisión de Acción Tutorial, se han puesto en marcha desde la comisión y se ha trabajado de cara a desarrollar el contenido de los procedimientos claves PCC01 y PCC03.

1.2. Desarrollo y apoyo a la formación del centro

1.2.1 Evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado

Captación de estudiantes, la oferta y demanda de plazas

En lo que respecta a la captación de estudiantes, la oferta y demanda de plazas, a través del *Procedimiento Clave para la Definición del Perfil de Ingreso y Captación de Estudiantes* se llevaron a cabo diferentes actividades para la consecución de este punto, acorde con los perfiles de ingreso definidos y la oferta de plazas.

Entre las actividades realizadas destacan las siguientes:

- El envío por correo postal de los folletos promocionales e informativos de los estudios de Grado en Turismo a los distintos Institutos de Enseñanza Secundaria de Lanzarote y Fuerteventura.
- Envío de los folletos promocionales e informativos, junto con las tablas de reconocimiento de créditos, a los Centros de Enseñanza donde se imparten ciclos formativos y de formación profesional.
- Jornada de “puertas abiertas” para dar a conocer las instalaciones, plan de estudios y funcionamiento a los estudiantes de los centros de educación secundaria.

- Asistencia de la EUTL a la Muestra Insular de Salidas Profesionales: Planéate, dando información de los estudios a los estudiantes de los institutos de Enseñanza Secundaria de la isla de Lanzarote.
- Promoción de la preinscripción de matrícula a través de las redes sociales y anuncios en radio y prensa.
- Charlas, en coordinación con el Servicio de Información al Estudiante (SIE) de la ULPGC, en todos los Institutos de Educación Secundaria de Lanzarote y Fuerteventura.

Los estudiantes de nuevo ingreso en el curso analizado fueron 46. Los datos muestran que en el curso 2018/19 fueron 196 los estudiantes matriculados. La ratio de plazas de la titulación es de 0,86, es decir, por cada plaza ofertada hay 0,86 solicitantes de preinscripción en primera o segunda opción.

Con relación al tipo de matrícula realizada en Grado en Turismo, 194 estudiantes se matricularon a tiempo completo y 2 a tiempo parcial en el curso académico analizado.

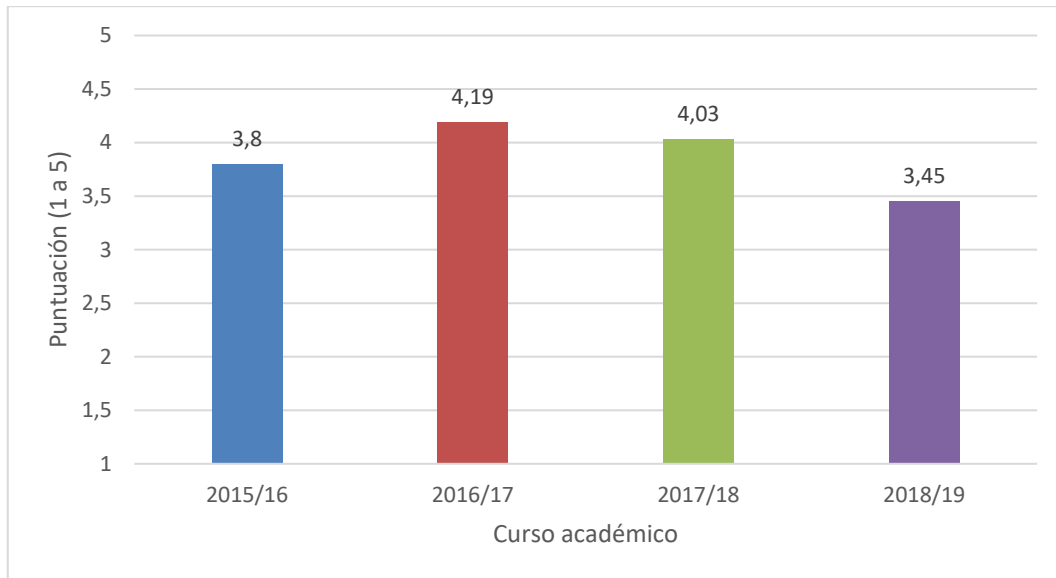
Orientación al Estudiante

Atendiendo a lo expuesto en el *Procedimiento clave de Orientación al Estudiante y al Procedimiento Clave de Orientación Profesional*, el centro mantuvo el Plan de Acción Tutorial (PAT).

Al igual que en cursos anteriores, se organizaron las jornadas de acogida en las que los responsables del Centro y los coordinadores de diferentes áreas (movilidad, prácticas, trabajo fin de título, biblioteca, informática, etc.), expusieron la información más relevante y que debe ser conocida por los estudiantes.

Según los resultados de satisfacción de estudiantes matriculados en el curso 2018/19 la atención prestada a los estudiantes (programas de acogida, orientación, apoyo al aprendizaje, etc.) fue valorada con un 3,45 en una escala del 1 al 5. En el siguiente gráfico se muestra la evolución de los 4 últimos cursos:

Gráfico 1: Evolución de la atención prestada a los estudiantes



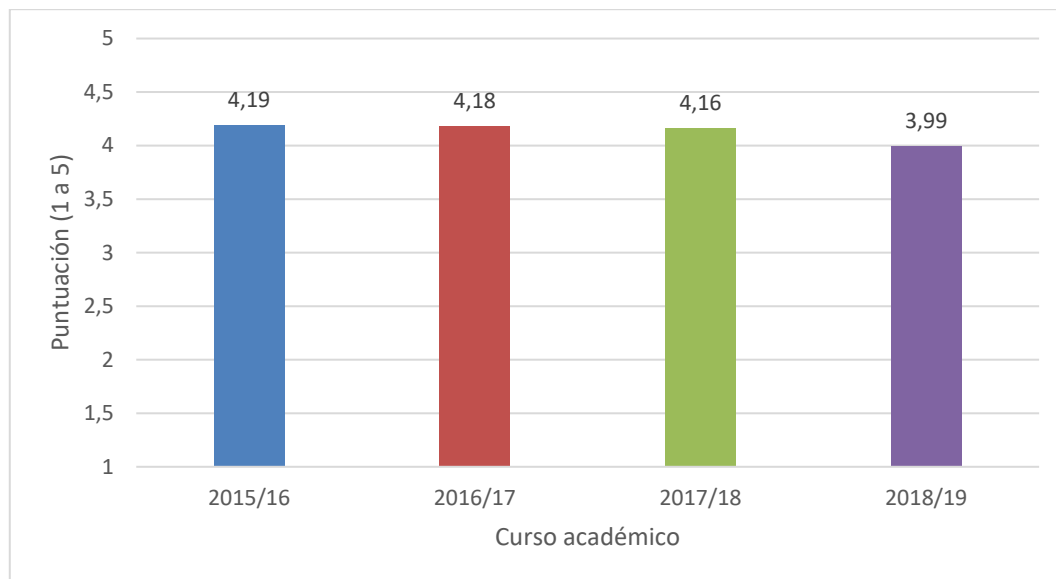
Fuente: ULPGC

Desarrollo y evaluación de la enseñanza

A través del *Procedimiento Clave para el Desarrollo y Evaluación de las Enseñanzas* se destacan los procesos de coordinación del profesorado, velando, principalmente, por la correcta coordinación horizontal y vertical de las asignaturas.

La tasa de rendimiento fue del 70,59%. El número de estudiantes que defendió su proyecto en alguna de las tres convocatorias del curso asciende a 19, lo que supone un 28,78% de los estudiantes matriculados. La satisfacción del estudiante con respecto al profesorado fue de 3,99. En el siguiente gráfico se expone la evolución de este dato desde el curso 2012/13.

Gráfico 2: Evolución de la satisfacción general del estudiante con la actividad docente



Fuente: ULPGC

Personal Docente

A través de las normativas de la ULPGC y los correspondientes procedimientos institucionales, tanto de la ULPGC como del Cabildo de Lanzarote, relacionados con la adquisición, formación y valoración del personal docente e investigador (PDI) se garantizan la captación de personal cualificado, la renovación de sus conocimientos y el reconocimiento de su actividad docente.

Atendiendo a lo expuesto en el Decreto 420/2015 de 29 de mayo, artículo 7.3 apartado a, donde se especifica que “el personal de las universidades dedicado a actividades docentes e investigadoras estará compuesto, como mínimo por un cincuenta por ciento de doctores para el conjunto de enseñanzas correspondientes a la obtención de un Título de Grado y que el número total de profesores se computará sobre el equivalente en dedicación a tiempo completo”, en la EUTL, donde el personal docente tiene dedicación parcial en su totalidad, la tasa de PDI doctor es de 66,66%, al ser 12 el equivalente a tiempo completo del listado de profesores que actualmente imparte el título.

El profesorado puede acceder a todos los cursos de formación que desde el Cabildo de Lanzarote se planifican y ofertan dentro de su Plan Formativo Anual, plan en el que

el Equipo Directivo de la EUTL participa haciéndole llegar al departamento responsable de su elaboración la demanda formativa que se solicita previamente a al profesorado del centro para que sean tenidos en cuenta, aunque su aceptación final y la celebración de estos no dependen de la EUTL.

Con respecto a los programas de movilidad del profesorado, en el curso 2018/19 un 37,50% del conjunto del profesorado participó en el programa de movilidad docencia y un 25% lo hizo en movilidad de formación, teniendo en cuenta que el 16,67% lo hizo en ambos programas.

Se propone negociar con la ULPGC, por parte del Cabildo de Lanzarote, para que el PDI del centro pueda participar en el plan de formación continua de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

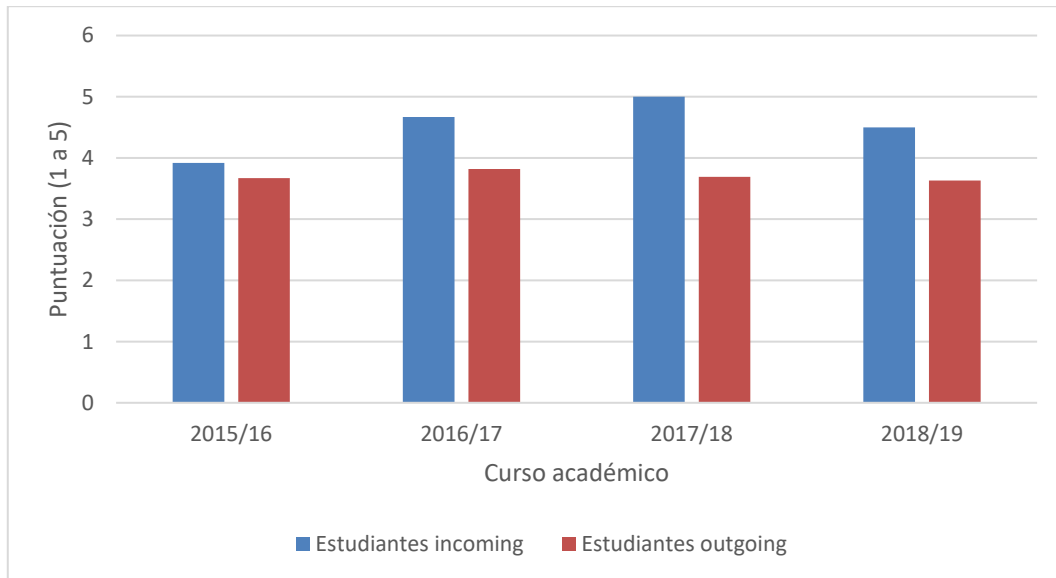
1.2.2. Programas de Movilidad y Prácticas Externas

Movilidad de Estudiantes

La EUTL, a través del *Procedimiento Clave para la Gestión de la Movilidad de los Estudiantes* garantiza la calidad de las estancias de los estudiantes y vela para que adquieran los conocimientos y las capacidades acorde con los objetivos del **Grado en Turismo**. En el curso 2018/19 se recibieron 1 estudiante de Italia, 2 estudiantes de Portugal y 1 estudiante de Alemania. En este mismo curso fueron 6 estudiantes los que realizaron parte de sus estudios en otras universidades de Alemania, Francia y Polonia.

La satisfacción del estudiante con respecto al desarrollo de los programas de movilidad es valorada tanto por los estudiantes incoming como por los outgoing. La puntuación de los incoming es de 4,5 en una escala del 1 al 5, mientras que los outgoing es de 3,63.

Gráfico 3: Evolución satisfacción estudiantes de movilidad



Fuente: ULPGC

Para mejorar las puntuaciones obtenida, relacionadas con la movilidad, se proponen las siguientes acciones:

- Invitar a los coordinadores de otras universidades a conocer nuestro centro y visitar universidades con convenios.
- Ampliar convenios de movilidad con facultades afines a los estudios de Grado en Turismo.
- Incentivar las charlas de estudiantes que hayan disfrutado de movilidad tanto en origen como en destino para que exponer su experiencia.
- En la web, en el apartado de movilidad actualizar todos los recursos disponibles para que la información que reciban los estudiantes sea lo más clara posible.
- Proporcionar a los estudiantes material multimedia que ayude a mejorar la información.

Prácticas Externas

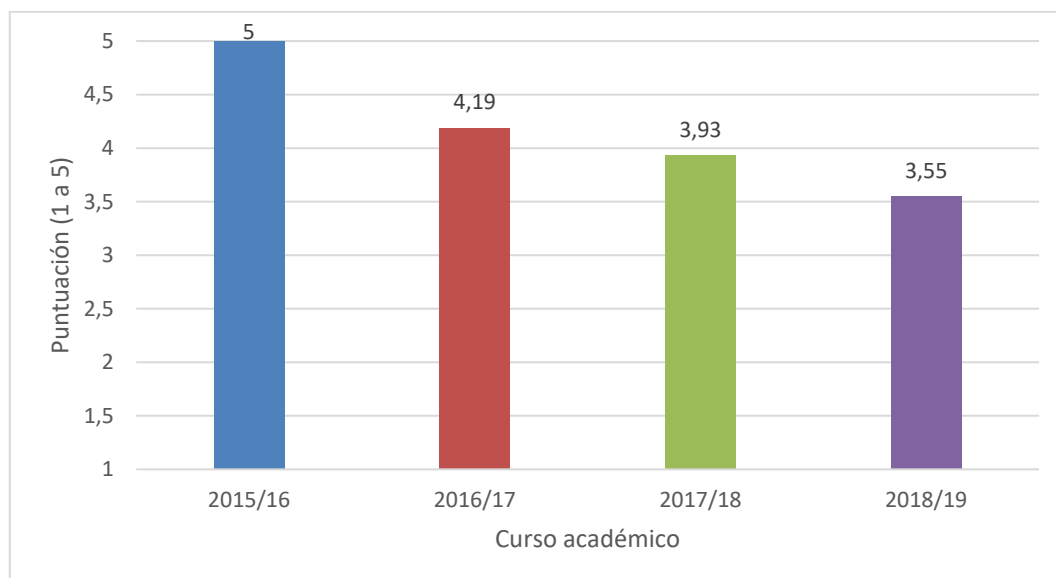
En el *Procedimiento Clave para la Gestión de las Prácticas Externas* integradas en el plan de estudios se organiza y planifica el desarrollo de las prácticas, comenzando por el establecimiento de convenios con empresas e instituciones. A pesar de que la EUTL ya tiene firmados acuerdos suficientes para cubrir la demanda de plazas para

la realización de prácticas, el centro sigue realizando esfuerzos para aumentar el número de convenios con el objetivo de aumentar la oferta de cara la estudiante. En este curso el centro gestionó 2 nuevos convenios, que se firmaron a través de la FULP, tal y como especifica el procedimiento.

Los estudiantes de Grado en Turismo de la EUTL cursan la asignatura de prácticas en su cuarto año de carrera. Un total de 24 estudiantes cursó sus prácticas externas en empresas, tanto del sector público como privado, localizadas principalmente en Lanzarote, salvo 5 estudiantes que las realizaron en empresas extranjeras, localizadas en Alemania (Berlín y Munich).

Con relación a la satisfacción del estudiante con respecto al desarrollo de las prácticas externas, la valoración del curso 2018/19 es de 3,55. Los conocimientos y capacidades obtenidas a través de las prácticas externas obtienen una valoración de 3,76, siempre en una escala de 1 a 5.

Gráfico 4: Satisfacción del estudiante con el desarrollo de las prácticas



Fuente: ULPGC

La propuesta de mejora que se plantea, tras analizar los datos aportados por los estudiantes, es continuar con la apuesta de las prácticas en el extranjero, pero solo autorizar aquellas que desarrollen un programa de prácticas similar al que se lleva a cabo en Lanzarote.

1.2.3. Inserción laboral de los graduados. Satisfacción con la formación recibida

A través del *Procedimiento Institucional de Seguimiento de la Inserción Laboral* se obtiene y analiza la información sobre la inserción laboral de los titulados. Al finalizar el curso 2018/19 fueron 19 los estudiantes que, en las distintas convocatorias, presentaron su Trabajo Fin de Grado, concluyendo de este modo sus estudios.

Consultado el informe de seguimiento laboral (12 y 24 meses tras el egreso) de las personas tituladas en el centro en el curso 2015, elaborado por el Observatorio de Empleo de la ULPGC, se obtienen los siguientes resultados sobre la tasa de inserción laboral y la satisfacción de los egresados:

Tabla 1: Tasa inserción laboral

	Curso egreso 2015/16	
	EUTL	CC. Sociales y Jurídicas
Tasa de empleo	100%	92,99%
Tasa empleo no encajado ¹	95,24%	61,96%
Tasa empleo cuenta ajena	95,45%	94,14%
Tasa empleo cuenta propia	4,55%	5,86%

Fuente: ULPGC

Tabla 2: Satisfacción egresados²

	Año 2017/18
Satisfacción global con los estudios	5
Satisfacción con la utilidad de las competencias para la profesión	5

Fuente: ULPGC

1.2.4. Satisfacción de los distintos colectivos implicados

El *Procedimiento de Apoyo del Centro para la Medición de la Satisfacción, Expectativas y Necesidades* y el *Procedimiento Institucional de Medición de la Satisfacción* especifican los mecanismos para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción de los diferentes grupos de interés (estudiantes,

¹ Tasa empleo no encajado: Número de egresados no empleados en una de las tres primeras categorías de la CNO11/número total de egresados empleados por cuenta ajena.

² En una escala de 1 a 5

personal docente e investigador (PDI), personal de administración y servicios (PAS) y sociedad en general).

En el curso 2018/19 se implementó el cuestionario elaborado por la EUTL, tanto para el PAS como para el PDI que presta sus servicios en el centro. Como se observa en la siguiente tabla, la valoración media obtenida en la satisfacción del PAS fue de 3,61 sobre 5 y en el caso del PDI fue de 3,64 sobre 5 en este curso 2018/19.

Tabla 3: Evolución de la Satisfacción PAS y PDI

PAS				
	14/15	16/17	17/18	18/19
Unidad de trabajo	3,46	3,70	4	2,85
Centro y apoyo a la docencia	3,29	3,66	4,34	3,46
Universidad	2,37	2,86	3,66	4,5
Cabildo	2,08	3,21	2,89	2,43
Media	2,8	3,36	3,72	3,61

PDI				
	14/15	16/17	17/18	18/19
Dirección y calidad del centro	3,78	4,07	3,82	4,04
Administración y servicios del centro	3,69	3,95	3,75	3,86
Procesos institucionales de la Universidad	2,79	3,53	3,81	3,79
Procesos institucionales del cabildo	2,47	2,98	2,41	2,60
Docencia Título	3,35	3,89	3,85	3,89
Media	3,22	3,68	3,53	3,64

Fuente: EUTL

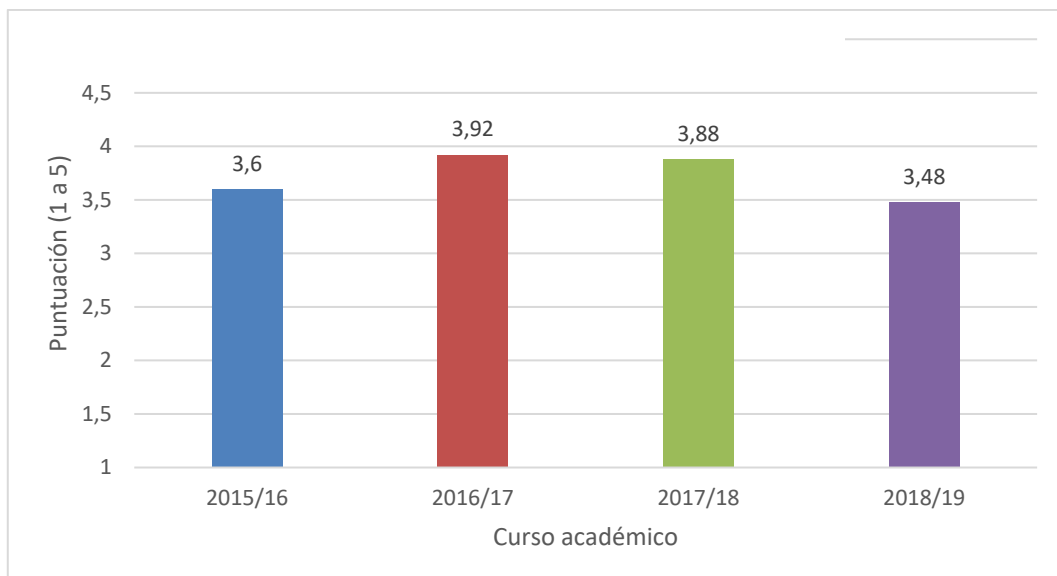
Con el objetivo de mejorar las valoraciones de la satisfacción del PAS se proponen las siguientes acciones:

- Redactar instrucciones de los procedimientos que dependan de la secretaría encaminadas a mejorar su puesto de trabajo.
- En la próxima encuesta de satisfacción se incluirán items relacionados con aspectos concretos que permitan determinar cuáles son los problemas detectados que provocan la baja valoración.

Además, se han llevado a cabo diferentes estudios de opinión, concretamente 3 encuestas:

- *Encuesta de satisfacción del estudiante con la actividad docente.* Este proceso de evaluación se enmarca en el **Programa DOCENTIA-ULPGC** que pretende valorar la actividad docente del profesorado. Se aplicó un modelo de cuestionario en formato papel para medir el índice de satisfacción de los estudiantes con la actividad docente. En dicho cuestionario se pregunta por la planificación de las enseñanzas, el desarrollo de las enseñanzas y la evaluación (*Ver gráfico 2*).
- *Encuesta de satisfacción general del estudiante matriculado.* Este proceso de evaluación se realiza de manera online por parte del estudiante en el momento de formalizar su matrícula. En dicho cuestionario se pregunta por la gestión del centro, los procesos de enseñanza y aprendizaje y los recursos. La valoración obtenida en el curso 2018/19 ha sido de 3,48 en una escala de 1 a 5.

Gráfico 5: Evolución índice satisfacción general del estudiante matriculado



Fuente: ULPGC

- *Encuesta de satisfacción general del estudiante de movilidad recibido (incoming).* Para la medición de este índice de satisfacción se aplicó un modelo de cuestionario en formato papel. En dicho cuestionario se pregunta sobre la

información recibida, la valoración de las diferentes webs (ULPGC, Gabinete Movilidad, Centro de destino), el centro de destino y la acogida y estancia en el mismo (*Ver gráfico 3*).

1.2.5. Atención a sugerencias y reclamaciones

La tramitación de quejas, felicitaciones, reclamaciones y sugerencias se gestiona a través del *Procedimiento de Apoyo del Centro para la Resolución de Incidencias Académicas* y el *Procedimiento Institucional para la Gestión de Incidencias*. En este curso académico 2018/19, se ha seguido haciendo uso del canal especificado en el citado procedimiento.

Se han recibido tres reclamaciones. Una relativa a la disconformidad en la nota de una asignatura; otra en la que el estudiante está disconforme con la tutora a la hora de presentar el Trabajo Fin de Grado y una tercera relativa a falta de docente de la asignatura de Turismo y Transporte al comenzar el semestre. Todas las reclamaciones fueron resueltas.

Asimismo, se recibieron dos reconocimientos. El primero de ellos del Cabildo de Lanzarote por la participación del centro en la III Muestra Insular de Salidas Profesionales, Planéate. El segundo por colaborar en la fase provincial de la XII Olimpiada de Economía y Empresa organizada por la Facultad de Economía, Empresa y Turismo de la ULPGC.

Con relación a la satisfacción del estudiante con respecto a los sistemas de participación (como Junta de Escuela o comisiones), opinión, propuestas de mejora, solución a quejas etc., la valoración del curso 2018/19 es de 3,3. Con relación al desarrollo de mejoras del centro (participación orientación información, organización del título, infraestructura, reconocimientos) la valoración para el período analizado es de 2,95, ambos datos en una escala de 1 a 5.

1.2.6. Suspensión/Extinción del título

A través del Reglamento de Extinción de Títulos (27 de abril del 2009 y modificado por acuerdo del Consejo de Gobierno de 5 de febrero de 2018) y el *Procedimiento de Apoyo para la Suspensión de las Enseñanzas* se establecen los mecanismos que se

deben seguir en el caso de la suspensión de este Grado. Atendiendo a las causas por las que se puede extinguir un título establecidas en la normativa, tanto a nivel estatal y regional como a nivel interno en la ULPGC, no existe ningún resultado o evidencia que justifiquen la extinción de esta titulación.

1.2.7 Información, recursos materiales y servicios

Información Pública

La Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote dispone del *Procedimiento Clave de Información Pública* para gestionar las acciones de difusión a los diferentes grupos de interés. Específicamente, con relación al **Grado en Turismo**, se ha puesto a disposición de la comunidad universitaria y de la sociedad en general la información relevante según evidencia el Catálogo Anual de Información Pública [http://www2.ulpgc.es/index.php?pagina=plan_estudio&ver=wpe002&codTitulacion=4032&tipotitulacion=G]

En el curso 2018/19 se ha seguido trabajado en la actualización de la *web* institucional, que contiene información completa del **Grado en Turismo**, y en la que se detallan las competencias del grado, el perfil de ingreso, el perfil de egreso, etc. Al mismo tiempo se ha actualizado la *web* del centro con la información de interés referente a las normativas aplicables, órganos de decisión, movilidad, etc. A través de la sección de destacados se mantiene informada a la comunidad universitaria y a la sociedad en general sobre la actividad de la Escuela. Se han mantenido los canales de comunicación, como el blog y las redes sociales, a través de los cuales se informa de aspectos relacionados con eventos, fechas de interés, actividades desarrolladas en el centro, etc.

También se mantiene actualizado el espacio del que el Centro dispone en el Campus Social para la publicación de todos aquellos documentos e informes que deben estar accesibles solo a los miembros de la Comunidad Universitaria de la EUTL, entre los que se incluyen los acuerdos de cada una de las comisiones.

Los datos de satisfacción de los estudiantes con la información vienen expuestos en la siguiente tabla (nº 4).

Tabla 4: Satisfacción de los estudiantes con la información

Satisfacción de los estudiantes con respecto a la información				
	15/16	16/17	17/18	18/19
Valoración de los mecanismos/canales de información al estudiante	3,40	4,24	4,19	3,79
Valoración de la información publicada en general (plan de estudios)	4,60	4,18	4,16	3,82*
Valoración de la información publicada en general (programas de movilidad)	3,40	3,64	3,41	
Valoración de la información publicada en general (web del título)	4	3,91	4,06	3,59
Satisfacción general con la información	3,85	3,99	3,95	3,73

*Se han unido ambos ítems en uno

Fuente: ULPGC

Para mejorar la información ofertada desde el centro proponemos las siguientes acciones:

- Proceder a la contratación de una empresa externa para la mejora de la información en los perfiles de las redes sociales de la EUTL.
- Homogeneizar los documentos y canales de información y comunicación con el estudiantado.
- Crear instrucciones para que la información se presente conforme a las pautas establecidas por la EUTL.

Recursos Materiales

En lo que respecta a este apartado, a través del *Procedimiento de Apoyo para la Gestión de los Recursos Materiales*, y con el propósito de alcanzar la mejor implantación de la titulación, se han gestionado los recursos de la EUTL y se ha invertido parte de su presupuesto en la adquisición de material informático y de comunicación, así como de fondos bibliográficos y portátiles para la biblioteca. Otras actividades a las que se destinaron recursos económicos a lo largo del curso fueron: los actos y actividades realizadas en la inauguración del curso académico, jornadas de acogida, charlas y conferencias; salidas de los estudiantes relacionadas con las asignaturas del plan de estudios o la adquisición de mobiliario para el aula, los despachos de los docentes y los espacios ocupados por el personal de administración y servicios.

Todas las aulas de docencia tienen ordenador, megafonía, pantalla y video proyector, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

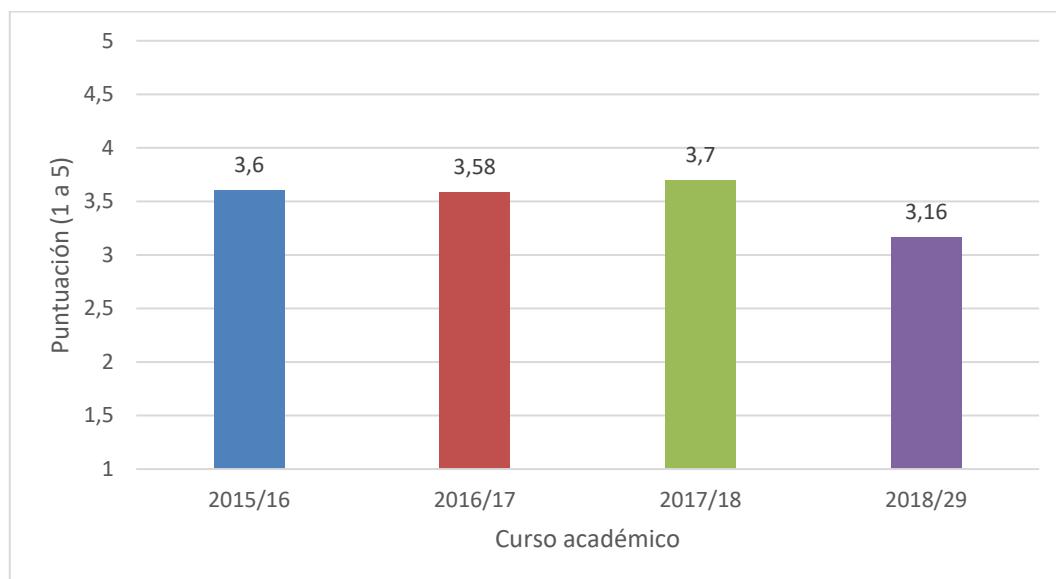
Tabla 5: Recursos materiales en las aulas de la EUTL (Curso 2018/19)

Aula	Capacidad	tipo	Equipos		
			Equipo Audio	PC	Proyector digital
1	50	Teórica/práctica	1	1	1
2	30	Teórica/práctica	1	1	1
3	60	Teórica/práctica	1	1	1
4	30	Teórica/práctica	1	1	1
5	30	Teórica/práctica	1	1	1
6	30	Sala de estudio	0	10	0
Aula Informática	28	Teórica/práctica	1	29	1
TOTAL:			6	44	6

Fuente: EUTL

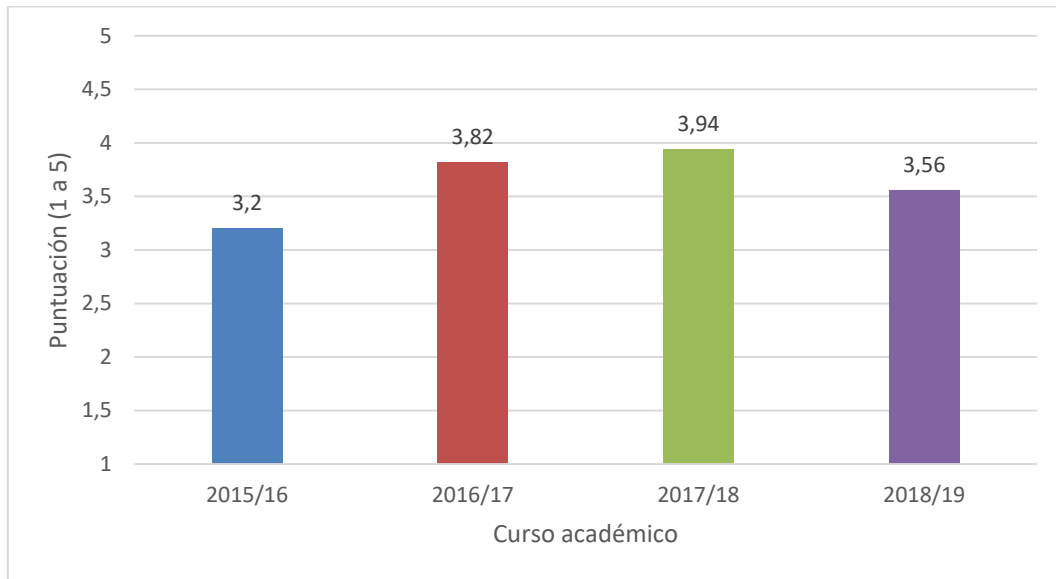
Con relación a la satisfacción del estudiante con las instalaciones y las infraestructuras (aulas, laboratorios, espacios de trabajo, campus virtual), la valoración en el curso 2018/19 es de 3,16. Los servicios de apoyo (biblioteca, salas de estudio, becas, etc.) obtienen una valoración de 3,56 en una escala de 1 a 5.

Gráfico 6: Índice de satisfacción del estudiante matriculado con las instalaciones e infraestructuras



Fuente: ULPGC

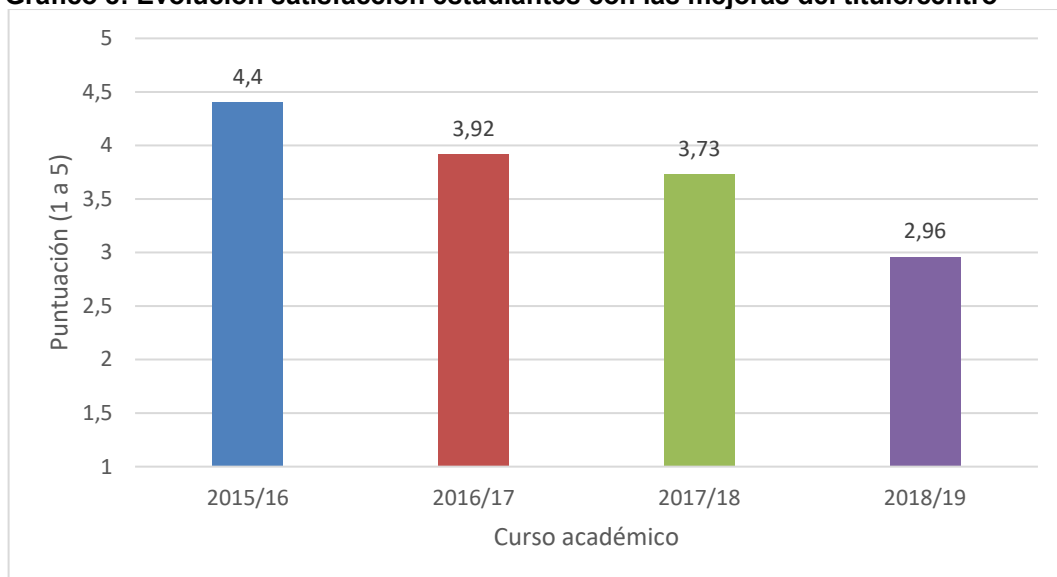
Gráfico 7: Índice de satisfacción del estudiante matriculado con los servicios de apoyo



Fuente: ULPGC

La satisfacción del estudiante con el desarrollo de mejoras en el centro, con relación a la participación, orientación, información, organización del título, infraestructuras, reconocimientos, etc., es de 2,96 sobre 5

Gráfico 8: Evolución satisfacción estudiantes con las mejoras del título/centro



Fuente: ULPGC

Si bien la evolución de la satisfacción de los estudiantes con las mejoras del título ha ido decreciendo, también es cierto que el ítem se ha expuesto de diferente forma en

cada uno de los cursos académicos, por lo que no sería totalmente adecuado compararlos. No obstante desde el centro se proponen actuaciones encaminadas a dar visibilidad a las acciones realizadas.

Para la mejora de las instalaciones, servicios e infraestructura, desde el centro se propone:

- a. Compra de equipos informáticos para la sala de estudios.
- b. Habilitar zona de ocio para que los estudiantes puedan desarrollar actividades en las horas de descanso.
- c. Mejorar el cableado del centro, concretamente la cobertura WIFI y la conexión de equipos informáticos por cable.
- d. Renovar el mobiliario del aula.
- e. Ofrecer apoyo material para la consolidación de la delegación de estudiantes del centro.

1.3. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL CENTRO

En el Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro, concretamente en su capítulo 3, se propone una estructura para el desarrollo del sistema. Atendiendo a esto, la responsabilidad del sistema recae en el director, como máximo representante del Centro, en el subdirector de calidad, como responsable del control y supervisión del desarrollo de dicho sistema y, por último, en la Comisión de Garantía de Calidad, como responsable de tomar decisiones respecto al diseño, ejecución y evaluación de los mecanismos que garanticen la calidad en el Centro. Dicha comisión está constituida por:

Tabla 6: Miembros de la Comisión de Garantía de Calidad

Directora de la EUTL Presidenta de la Comisión	Eva Crespo Fontes
Subdirectora de Calidad Secretaria de la Comisión	Begoña Betancort García
Subdirectora de Ordenación Académica	María José Morales García
PAS	Zaida Guerra Cabrera
Estudiante	Yadira Marrero Martín
Miembros del PDI	Pedro Hernández Camacho
	Noelia Ramón Pérez
	Carlos A. Domínguez García
	Gloria Gil Padrón

Fuente: EUTL

1.3.1. Evidencias de implantación del SGC

La relación de evidencias derivadas de la implantación de los **procedimientos del centro** está publicada en la web:

http://www.cabildodelanzarote.com/eutl/_private/SGC/Evidencias/Evidencias-SGC.html

La relación de evidencias derivadas de la implantación de los **procedimientos institucionales** se puede ver en la web de calidad del Vicerrectorado con

competencias en calidad: <https://calidad.ulpgc.es/index.php/m-pub/informe-de-la-relacion-de-evidencias-de-los-procedimientos-institucionales-de-la-ulpgc>.

Las correspondientes al Cabildo de Lanzarote se

1.3.2. Grado de implantación del SGC

La documentación del Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote fue evaluada por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y la Acreditación (ANECA), **obteniendo el 25 de octubre de 2010 un resultado positivo**, conforme a las normas y directrices establecidas en el programa AUDIT que orienta y evalúa el diseño de los Sistemas de Garantía de Calidad de los centros universitarios. La implantación del sistema comenzó en el curso 2010/2011 y se ha ido desarrollando en los cursos sucesivos. En el sitio web de la Escuela hay un apartado específico para la “calidad” con información relativa a la documentación, responsables y evidencias de la implantación (véase enlace al sitio web: www.cabildodelanzarote.com/eut/).

Los resultados de la implantación en el curso 2018/19 son positivos en general, ya que, a excepción del procedimiento referido a la suspensión de las enseñanzas, por no haber sido necesaria su implementación, el resto está en marcha y las evidencias indican que se ha cumplido con la mayor parte de las fases de cada uno de ellos. No obstante, es conveniente seguir incidiendo, por parte de la Comisión de Garantía de Calidad, en la importancia del control y seguimiento de cada uno de los procedimientos por parte de sus responsables.

1.3.3. Revisiones del SGC

El Sistema de Garantía de Calidad tiene diversos mecanismos de revisión y seguimiento, tanto internos como externos, con el objeto de verificar que tanto su diseño como su implantación han sido realizados de forma adecuada y coherente con los criterios de la ANECA, ACECAU-ACCUEE y ULPGC. A continuación, se especifican cuáles son:

Tabla 7: Mecanismos de revisión y seguimiento externos al centro

MÉTODO DE REVISIÓN		RESPONSABLE	EVIDENCIA	
Diseño	1	Evaluación diseño del Sistema de Garantía de Calidad (SGC) por la ANECA	ANECA	Informe de valoración positiva del diseño del SGC
	2	Evaluación de la Propuesta del Título por la ACECAU	ACECAU	Informes definitivos de evaluación del Título y de valoración de los criterios generales del Título
	3	Evaluación de la Propuesta de Título por la ANECA	ANECA	Informe definitivo de evaluación de la solicitud de verificación del Título
Implantación	4	Control del cumplimiento de los procedimientos del Centro	Vicedecano de Calidad del Centro	Informes de revisión y mejora de los procedimientos
	5	Revisión de la Dirección del Centro	Decano Centro	Informes Anual del Centro
	6	Auditoría Institucional	Vicerrectorado competencias en Calidad de la ULPGC	Informes de Auditorías Institucionales
	7	Seguimiento del Título por la ACECAU/ACCUEE	ACECAU/ACCUEE	Informes de evaluación de seguimiento del Título
	8	Certificación del SGC por la ANECA	ANECA	Informes de la evaluación de la implantación del SGC.

Fuente: ULPGC y EUTL

Hasta ahora, el Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote se ha sometido a los siguientes métodos de revisión:

- Evaluación del diseño del Sistema de Garantía de Calidad por la ANECA (1).
- Evaluación de la Propuesta de Título por la ACECAU (2).
- Evaluación de la Propuesta de Título por la ANECA (3).
- Control de cumplimiento de los procedimientos del Centro (4).
- Revisión de la Dirección del Centro (5).
- Auditoría Institucional (6)
- Seguimiento del Título por la ACECAU-ACCUEE (7)

2. ANEXOS

Tabla (1) de datos de indicadores de la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote (Grado en turismo)

Centro: E.U. Adscrita de Turismo de Lanzarote / Grado en Turismo		RESUMEN POR AÑO ACADÉMICO			
Ámbito	Indicador	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19
01.Captación, oferta y demanda plazas (PEC01, PCC01, PAC05, PI10)	Numerador del U-IN09REN-P Preinscritos en primera y segunda opción	120	115	116	86
	U-IN09REN-P Ratio de plazas	1,2	1,15	1,16	0,86
	e. U-IN15REN-P-1. Estudiantes matriculados en primera opción	68,85	92,06	82,81	86,96
	f. Nº de estudiantes de Nuevo Ingreso en primer curso (Denominador del U-IN15REN-P-1)	61	63	64	46
	g. Nº estudiantes matriculados general (dato 'Suma de Suma'. U-IN16REN-P)	258	249	228	196
	h. Nº estudiantes matriculados TC (dato 'Suma de C'. U-IN16REN-P)	251	238	220	194
	i. Nº estudiantes matriculados TP (dato 'Suma de P'. U-IN16REN-P)	7	11	8	2
	j. U-IN30REN-P-2. Anulación de primera matrícula	6	7	2	8
	k. U-IN33REN-P-2. Reclamación por impago de matrícula	37	38	32	11
	i. Nº de estudiantes enviados. U-IN03REN-P-1	17	17	10	6

Centro: E.U. Adscrita de Turismo de Lanzarote / Grado en Turismo		RESUMEN POR AÑO ACADÉMICO			
Ámbito	Indicador	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19
02.Movilidad del estudiante (PEC01, PCC04)	j. Nº de estudiantes recibidos. U-IN04REN-P-1	4	9	4	4
03.Desarrollo de la enseñanza y evaluación de los estudiantes	Numerador del U-IN07REN-P(2) Número de egresados por promoción	4	NP	NP	NP
	U-IN11REN-P(6) Duración media de los estudios por promoción	4	NP	NP	NP
	U-IN41REN-P(2) Promedio de estudiantes por grupo	27,08	28,28	26,79	23,05
04.Prácticas externas (PEC01, PCC05, PCC07)	a. U-IN05REN-P. Total de Nº de estudiantes que han cursado prácticas externas	47	34	28	24
05.Personal docente (PEC01, PI01, PI03, PI05, PI07)	a. U-IN12REN-P-1. Tasa de PDI doctor (* tasa calculada según lo especificado en el RD 420/2015 de 29 de mayo)	23,81	35,3*	50*	66,66*
	b. U-IN13REN-P-1. Tasa de participación en el Plan de Formación Continua del PDI (** El PDI de la EUTL no tiene acceso al Plan de Formación de la EUTL si bien se forman de forma individual).	52,38	52,38	52,38	NA**
	d. U-IN20REN-P-1. Tasa de movilidad del PDI	14,28	23,8	33,33	45,83
	e. U-IN21REN-P-1. Porcentaje de PDI participante en programa de evaluación DOCENTIA	NA	NA	NA	NA
	f. U-IN22REN-P-1. Porcentaje de PDI con valoración DOCENTIA adecuada	NA	NA	NA	NA

Centro: E.U. Adscrita de Turismo de Lanzarote / Grado en Turismo		RESUMEN POR AÑO ACADÉMICO			
Ámbito	Indicador	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19
06.Participación en encuestas de Satisfacción	U-IN02SAT-P(2) % de profesores evaluados	95,24	90,48	100	100
	U-IN03SAT-P(2) % de Asignaturas evaluadas	86,96	86,96	97,62	100
	U-IN04SAT-P(2) % Participantes en las encuestas de los estudiantes incoming	75	100	100	100
	U-IN05SAT-P(2) % Participantes en las encuestas de los titulados	ND	ND	4	ND
	U-IN06SAT-P(2) % Participantes en las encuestas del PDI	NP	90	80,95	66,66
	U-IN07SAT-P(2) % Participantes en las encuestas del PAS	NP	100	80	60
07.Recursos Bibliográficos	Número de ejemplares de la colección de la Biblioteca por Edificio	1.701	1.819	2.159	2.311
	Número de ejemplares de la colección de la Biblioteca universitaria	805.437	841.484	859.568	845.552

Leyendas:

- NP: No procede tener resultados
- ND: No existen datos
- NA: No aplicable

Tabla (2) Número de doctores y tipo de acreditación

Centro: E.U. Adscrita de Turismo de Lanzarote / Grado en Turismo	RESUMEN POR AÑO ACADÉMICO			
	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19
Total profesorado	21,0	21,0	21,0	24
Total doctores	5,0	6,0	6,0	8
Nº PDI Acreditado total	16	16	17	17
Profesor Doctor Tipo I ANECA	0	0	0	0
Ayudante Doctor ANECA	0	0	1	1
Profesor Colaborador ANECA	1	1	1	0
Profesor Doctor Tipo I ACCUEE	3	4	5	5
Ayudante Doctor ACCUEE	0	0	0	0
Profesor Colaborador ACCUEE	12	11	11	11