

Informe Anual
Curso Académico 2021/2022

**ESCUELA UNIVERSITARIA DE
TURISMO LANZAROTE**



Elaborado por la Comisión de Gestión de Calidad (29/04/2024), revisado por el Equipo Directivo y posteriormente aprobado en Junta de Escuela el 27/05/2024.

ÍNDICE

0.	INTRODUCCIÓN	3
1.	OBJETIVOS DE DIRECCIÓN DEL CENTRO	4
2.	CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS	11
	2.1. Captación de estudiantes, la oferta y demanda de plazas	11
	2.2. Desarrollo de las enseñanzas y evaluación de los estudiantes.....	14
	2.3. Prácticas Externas	18
	2.4. Movilidad de Estudiantes	20
	2.5. Perfil de egreso e inserción laboral	22
	2.6. Adecuación y normativa de los títulos.....	24
3.	ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE	25
4.	PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA	26
	4.1. Personal Docente.....	27
	4.2. Personal de apoyo a la docencia	28
5.	RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS.....	30
6.	MECANISMOS DE RECOGIDA DE RESULTADOS PARA EL ANÁLISIS Y LA MEJORA.....	34
	6.1. Análisis de los resultados y mejoras	34
	6.2. Satisfacción de los distintos colectivos implicados	36
	6.3. Atención a las Incidencias académicas, quejas, sugerencias y felicitaciones	38
7.	INFORMACIÓN PÚBLICA	40
8.	MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO	42
9.	ANEXOS	45

0. INTRODUCCIÓN¹

La Escuela Universitaria de Turismo Lanzarote (EUTL), atendiendo a los procedimientos definidos en su Sistema de Gestión de Calidad (SGC), 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. Con el propósito de rendir cuentas a los grupos de interés y a la sociedad en general y, en particular, en cumplimiento con los procedimientos del SGC, se presenta el Informe Anual del Centro, en el que se valoran los resultados del **curso académico 2021/2022**.

En este informe se analizan los datos generales de la Escuela, incluyendo los resultados del grado que se implanta en el centro. Las actuaciones e indicadores estudiados están relacionados, principalmente, con la organización del Centro y con los criterios y directrices del Programa AUDIT de la ANECA.

El Centro, actualmente, cuenta con la certificación del diseño del SGC a través del Programa AUDIT (certificado en octubre de 2010).

El título que se ha impartido en este curso objeto de análisis es:

- Grado en Turismo (GT)

Toda la información del Centro está disponible en su página web (<https://eutl.es/>).

En Tahiche, a 29/05/2024

D.^a Eva Crespo Fontes
Directora de la EUTL

¹ Las referencias que se hacen en el presente informe a las figuras de director, decano, secretario, vicedecano, catedrático, profesor y coordinador o cualquier otro cargo de la ULPGC, así como a la figura de estudiante, en su género masculino se entenderán hechas a sus correspondientes del género femenino.

1. OBJETIVOS DE DIRECCIÓN DEL CENTRO

En este apartado, el centro rinde cuentas a sus grupos de interés sobre el logro de los objetivos anuales que se había planteado para el curso 2021/2022.

<p>Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Procedimiento Estratégico para la Elaboración y Actualización de la Política del Centro</i> • <i>Procedimiento de apoyo para la Gestión de No Conformidades</i> • <i>Procedimiento Institucional para la definición, implantación y seguimiento del plan estratégico de la ULPGC</i> <p>Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de la consecución de los objetivos específicos anuales • Resultados de satisfacción de los grupos de interés
--

A continuación, se detalla el resultado de los objetivos específicos, en consecución de la Política y objetivos generales del centro, aprobada en Junta de Escuela el 27/03/2023 y alineada con el Plan estratégico de la ULPGC vigente en ese momento y la estrategia del Cabildo de Lanzarote (<https://eutl.es/wp-content/uploads/2024/03/PoliticaCalidadEUTL.pdf>):

Objetivo general 1: Promover la formación permanente del personal de la EUTL para la mejora de la docencia, gestión académica y administrativa	
Objetivo específico 1.1: Fomentar la formación de los RRHH de la EUTL	
Meta: Aumentar el nº de personas que se han formado respecto al curso 2020/21	Resultado Meta: 8
Indicador/Evidencia: Nº de personas que han realizado formación	Resultado: Se aumenta en una persona con respecto al curso 2020/21
Acciones	Check-List
<ul style="list-style-type: none"> • Informar de plan de formación del Cabildo de Lanzarote 	✓
<ul style="list-style-type: none"> • Informar del plan de formación continua de la ULPGC 	✓
Procedimientos asociados: PAC07, PAC08, PI16, PI05, PR-RR.HH-06	
Interpretación de los resultados:	
<p>A pesar de lograr este objetivo, ha sido un modesto aumento en la formación del personal, y por ello se debe hacer una planificación estratégica a largo plazo sobre el mismo y un compromiso continuo con la formación del personal para asegurar el cumplimiento de este objetivo en los próximos cursos.</p> <p>En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: personal docente e investigador y personal de administración y servicios.</p>	

Objetivo general 2: Impulsar la proyección externa del centro a todos los niveles y en todos los ámbitos	
Objetivo específico 2.1: Establecer convenios de movilidad con facultades afines a los estudios de Grado en Turismo	
Meta: 1 convenio	Resultado Meta: No ha sido posible realizarlo
Indicador/Evidencia: Firma del convenio	Resultado: No ha sido posible realizarlo
Acciones	Check-List
<ul style="list-style-type: none"> • Buscar centros universitarios afines 	✓
<ul style="list-style-type: none"> • Contactar con responsables y negociar convenio 	X
<ul style="list-style-type: none"> • Retomar negociación con la residencia de la Escuela de Pesca 	✓
<ul style="list-style-type: none"> • Negociar otras vías de alojamientos 	✓
Procedimientos asociados: PCC04 Interpretación de los resultados: <p>Este objetivo se heredó del curso anterior puesto que no se pudo abordar por la situación generada por la pandemia. En este curso, se retoman de nuevo las gestiones para iniciar la búsqueda y firma de un nuevo convenio de movilidad, pero no se logra alcanzar debido a cuestiones burocráticas, tales como: estudio de compatibilidad de los planes de estudio entre las universidades para el reconocimiento y convalidación de los créditos cursados durante la movilidad, ajuste de calendarios académicos y de plazos administrativos, disponibilidad de plazas suficientes para acoger a los estudiantes, idioma de impartición de las clases. Por lo tanto, se decide trasladar para el siguiente curso ya que los trámites ya están iniciados y se intentará alcanzar la firma de dicho convenio.</p> <p>En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: personal docente e investigador</p>	
Objetivo específico 2.2: Desarrollar acciones encaminadas a proponer una oferta de formación académica complementaria	
Meta: 1 acción	Resultado Meta: Acción realizada
Indicador/Evidencia: Nº de acciones realizadas (evidencias de acciones realizadas)	Resultado: Acción realizada
Acciones	Check-List
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar análisis de viabilidad al Cabildo de Lanzarote y ULPGC 	✓
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar asesoramiento a organismos con competencia en educación 	✓
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar las necesidades formativas a los empleadores 	✓
Procedimientos asociados: PCC01 y PCC02 Interpretación de los resultados: <p>Este objetivo se concreta en desarrollar una serie de acciones, encaminadas en ampliar la formación académica en el centro. El objetivo se cumplió al 100% ya que se llevan a cabo las acciones planteadas: análisis viabilidad de la oferta complementaria, asesoramiento con organismos del sector educativo y conocimiento de las necesidades formativas de los empleadores.</p>	

En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: personal docente e investigador

Objetivo general 3: Mejorar la comunicación interna y externa promoviendo el uso adecuado de los mecanismos formales de comunicación para contribuir a la cohesión, participación y mejora organizacional

Objetivo específico 3.1: Desarrollar un plan cultural y deportivo anual

Meta: Plan Cultural EUTL 2021/22	Resultado Meta: No se ha podido realizar
Indicador/Evidencia: Presentación del plan en el curso 2021/22	Resultado: No se ha podido realizar
Acciones	Check-List
• Creación de un plan de acción cultural	X
• Curso de César Manrique	✓
• Curso de Salud (Salud mental, control de stress, etc)	X
• Ajedrez	✓
• Senderismo	X
• Carrera solidaria	X

Procedimientos asociados: PCC08

Interpretación de los resultados:

La intención de este objetivo era el fomento de actividades culturales y deportivas, para la comunidad de la EUTL y especialmente para los estudiantes, y que se pudieran materializar en un plan cultural anual que se desarrollaría todos los cursos. A pesar de que no se ha completado el plan cultural del centro, hay que destacar que si se han llevado a cabo algunas acciones dirigidas a ello, como demuestran las siguientes evidencias:

- El 29 de abril. 12 y 13 de mayo de 2022 se celebró el curso “César Manrique y su papel en la transformación contemporánea de Lanzarote, 1962-1992”, organizado por la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote



En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: personal docente e investigador, personal de administración y servicios y estudiantes.

Objetivo específico 3.2: Fortalecer la relación entre los tutores académicos y los de empresas	
Meta: Tener 2 reuniones en el curso académico	Resultado Meta: Detección y refuerzo relación entre los tutores académicos y los de empresas
Indicador/Evidencia: Actas de los acuerdos de las reuniones	Resultado: escritos y correos entre los tutores académicos y los de empresas
Acciones	Check-List
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer reuniones con los tutores de empresas antes del comienzo de las prácticas 	✓
<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer las competencias asociadas a la asignatura 	✓
<ul style="list-style-type: none"> • Obtener información de la consecución de las competencias 	✓
<ul style="list-style-type: none"> • Conocer percepción de empleadores respecto a los egresados 	✓
Procedimientos asociados: PCC07, PCC08 Interpretación de los resultados: La relación entre los tutores académicos y los de empresas es fluida y continua, durante el semestre donde se imparte dicha asignatura, como lo muestran los continuos correos intercambiados entre ambas partes y llamadas telefónicas, en temas de coordinación docente como de las necesidades detectadas por los empleadores respecto a los egresados, etc. No se redactaron actas por la flexibilidad de dichos encuentros, pero hay evidencias en cuanto a los correos y resultados de dichos correos, y del aplicativo de prácticas, como son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Valoración de competencias por los agentes implicados: estudiantes, tutores de entidad y tutores académicos. ▪ Nivel global de satisfacción con el programa de prácticas y los agentes implicados: estudiantes, tutores de entidad y tutores académicos. ▪ Impacto de los programas de prácticas: estudiantes, tutores de entidad y tutores académicos. En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: personal docente e investigador, estudiantes y empleadores	

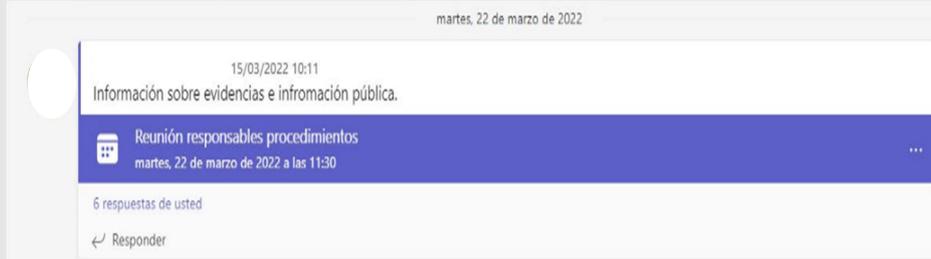
Objetivo general 4: Asegurar la consecución e implantación de los procesos clave de centro, así como los mecanismos pertinentes de revisión periódica, mejora continua e innovación para garantizar la calidad de la docencia y el aprendizaje	
Objetivo específico 4.1: Afianzar las bases para la creación de una cultura de calidad compartida por la comunidad educativa del Centro, sensibilizando e informando a los grupos de interés	
Meta: 3 charlas / 1 reunión	Resultado Meta: Se realizaron 2 charlas y 2 reuniones
Indicador/Evidencia: Nº de charlas impartidas / Nº de reuniones realizadas	Resultado: Se realizaron 2 charlas y 2 reuniones
Acciones	Check-List
<ul style="list-style-type: none"> • Charlas a los grupos de interés 	✓
<ul style="list-style-type: none"> • Reunión responsables de procedimientos 	✓
Procedimientos asociados: PCC08, PAC07 Interpretación de los resultados:	

Este objetivo se concreta en celebrar charlas informativas sobre el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) del centro, para sensibilizar e informar a los distintos grupos de interés sobre la importancia de una cultura de calidad para la mejora continua del centro. En concreto se desarrollaron las charlas con el grupo del personal docente e investigador (PDI), de forma telemática a través de Teams, y con el grupo de estudiantes, donde no asiste ningún estudiante a pesar de la difusión dada a través de correos electrónicos y directamente en las clases. En el caso del grupo de personal de administración y servicios (PAS), no fue posible coordinar una fecha para la celebración de esta y se decide posponer para el curso académico siguiente.

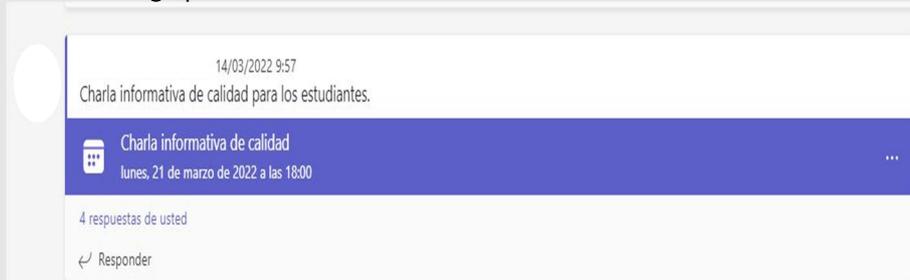
En cuanto al otro indicador de este objetivo, la celebración de una reunión con los responsables de los diferentes procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad se celebra y por lo tanto se alcanza la meta propuesta.

Las evidencias que demuestran lo anteriormente, son las siguientes:

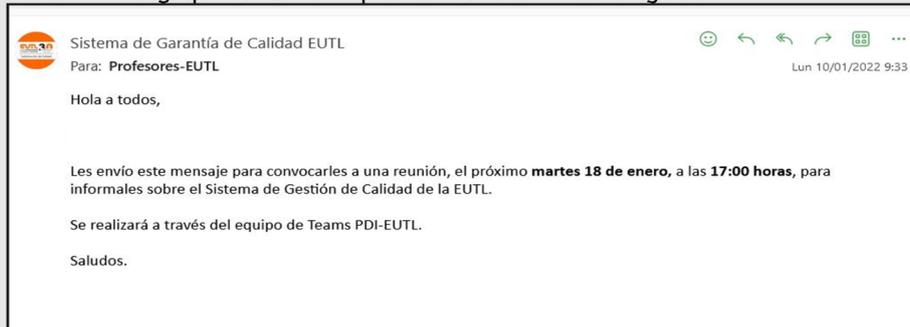
- Reunión con los responsables de los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad:



- Charlas a los grupos de interés: estudiantes



- Charlas a los grupos de interés: personal docente e investigador



En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: personal docente e investigador, personal de administración y servicios y estudiantes.	
Objetivo específico 4.2: Mejorar las instalaciones, servicios e infraestructura del centro	
Meta: Superar la valoración del indicador de dicho resultado de satisfacción del curso anterior por parte del PDI, PAS y Estudiantes	Resultado Meta: No alcanzado
Indicador/Evidencia: Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés implicados	Resultado: los resultados de satisfacción sobre las mejoras de las instalaciones, infraestructuras y servicios del centro no han superado los del curso anterior
Acciones	Check-List
<ul style="list-style-type: none"> Habilitar zona de ocio 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Renovar mobiliario del aulario 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Retomar negociaciones para espacio de uso polivalente 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Establecer contactos con el Cabildo de Lanzarote y el Ayuntamiento de Tegüise 	✓
<p>Procedimientos asociados: PACO2, PACO3</p> <p>Interpretación de los resultados:</p> <p>Según los indicadores obtenidos, pasamos a analizar cada uno de los grupos de interés:</p> <p>Resultados para Estudiantes: En el curso 2020/2021, el indicador de satisfacción fue de 3,03. En el curso 2021/2022, el indicador de satisfacción disminuyó a 2,78.</p> <p>Resultados para el PDI: En el curso 2020/2021, el indicador de satisfacción fue de 3,65. En el curso 2021/2022, el indicador de satisfacción disminuyó a 2,75.</p> <p>Resultados para el PAS: En el curso 2020/2021, el indicador de satisfacción fue de 3,25. En el curso 2021/2022, el indicador de satisfacción aumentó a 3,75.</p> <p>Estos indicadores sugieren que, en general, hubo una disminución en la satisfacción de los estudiantes y el PDI, mientras que el PAS experimentó una mejora en la satisfacción con las instalaciones, infraestructuras y servicios del centro durante el último año académico. Por lo tanto, desde el centro se seguirá trabajando en estas áreas para revertir la tendencia negativa y garantizar una experiencia positiva para todos los miembros de la comunidad universitaria, mejorando en aspectos tales como: fomentar una comunicación más efectiva con los estudiantes, PDI y PAS sobre las mejoras planificadas y los cambios implementados, proporcionar información transparente sobre las decisiones y los procesos relacionados con las instalaciones y servicios, equipos informáticos y sistemas de gestión académica, dotar las aulas y espacios de estudio con tecnología actualizada, mejorar y ampliar los espacios de recreación y descanso para estudiantes y personal, reforzar los servicios de apoyo académico, como tutorías, asesoramiento y orientación profesional y mejorar la atención al cliente en los servicios administrativos.</p> <p>En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: personal docente e investigador, personal de administración y servicios y estudiantes.</p>	

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
Ítem de satisfacción	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Satisfacción de los estudiantes con el desarrollo de mejoras en el Centro (con relación a la participación, orientación, información, organización del título, infraestructuras, reconocimientos, etc.)	3,38	2,97	2,90
Satisfacción del PDI con el desarrollo de mejoras de los títulos y del centro	3,62	No procede	3,00
Satisfacción del PAS respecto a las mejoras realizadas por su unidad	2,75	No procede	3,5

(*): No procede que haya resultados porque los estudios se aplican cada bienio

Reflexión general sobre los resultados obtenidos tras el despliegue de los objetivos específicos de calidad del centro:

En general, los objetivos propuestos para el curso 2021/2022 se lograron en gran medida, aunque parte de las acciones contempladas para algunos de ellos se llevaron a cabo con cierto retraso o no se pudieron realizar, debido a que surgieron de forma imprevista otros asuntos de gestión durante el curso académico. Esto indica que se diseñan los objetivos anuales específicos, de forma realista y basándonos en los resultados de valoración de los diferentes grupos de interés, dentro del marco de su SGC.

Los objetivos relacionados con la formación de los recursos humanos, la formación académica complementaria del centro, la relación entre los tutores académicos y los de empresa y la cultura de calidad del centro se consideran consolidados y, por lo tanto, sugiere que se han logrado avances significativos en estas áreas. En el caso de los objetivos relacionados con la movilidad, acciones culturales y deportivas y mejoras de las instalaciones, servicios e infraestructuras del centro, su implantación y cumplimiento sigue siendo un objetivo para el curso 2022/2023, y se estima centrar en un futuro la atención en otros aspectos tales como incentivar la investigación e impulsar la transformación digital.

Se espera que la consolidación de los objetivos en el tiempo, así como la inclusión de los nuevos objetivos relacionados con las oportunidades de mejora, favorecerá el aumento del número de estudiantes del centro, que es otra oportunidad de mejora. En cuanto a la satisfacción del PDI, estudiantes y PAS, entendemos que conseguir más alumnos y mayor oferta de docencia mejoraría la satisfacción por el centro.

De forma simultánea, la oferta de servicios de ocio en el centro es algo que también mejoraría la satisfacción de todos los grupos de interés. También hay que trabajar en mejorar las infraestructuras en las aulas y del resto de instalaciones del centro, y renovar su imagen.

Oportunidades de mejora:

- Explorar mejoras de la oferta formativa del centro incluyendo nuevos grados y títulos, dentro del mapa de titulaciones de la ULPGC.
- Mejorar la sistematización anual de los objetivos y mejoras que realiza el centro y su difusión a los grupos de interés.
- Los objetivos reseñados están en mejora continua, de forma que hay que reforzar y mantener las estrategias actuales.

Enlaces de interés:

- Política y Objetivos generales del Centro: <https://eutl.es/politica-y-objetivos-de-la-eutl/>
- Objetivos específicos anuales del centro: <https://eutl.es/wp-content/uploads/2024/04/ObjetivosDir-2122.pdf>
- Plan estratégico institucional de la ULPGC: <https://www.ulpgc.es/rectorado/plan-estrategico>

2. CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

En este apartado el Centro rinde cuentas sobre el análisis de los resultados obtenidos tras la implantación de su título.

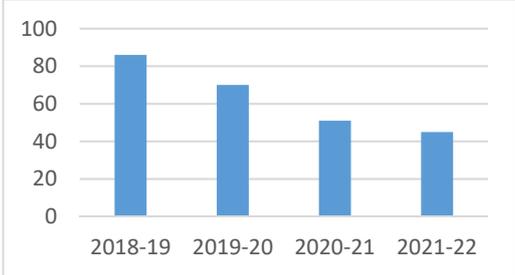
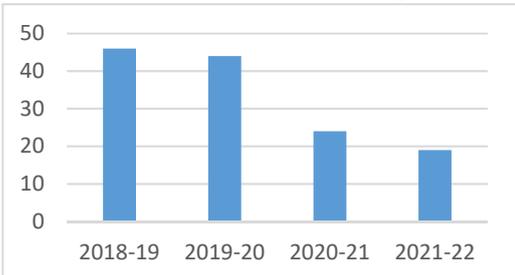
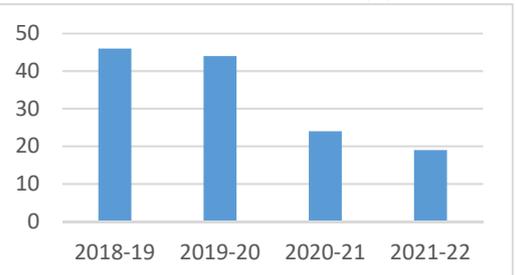
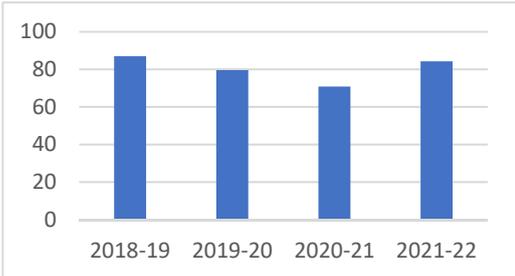
2.1. CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES, LA OFERTA Y DEMANDA DE PLAZAS

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- Procedimiento clave del centro para la definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes
- Procedimiento Institucional para la selección, admisión y matriculación de estudiantes
- Procedimiento Institucional para el diseño o modificación de la oferta formativa oficial

Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (*inputs*):

- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Plan de captación de los estudiantes
- Actas de la Comisión con competencias en la captación de estudiantes
- Memoria de verificación de los títulos
- Reflexión de la CAD sobre los resultados (actas)

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO																												
<p>Nº de Plazas Ofertadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> GT: 100 	<p>Nº de Estudiantes preinscritos en 1ª y 2ª opción:</p>  <table border="1"> <caption>Nº de Estudiantes preinscritos en 1ª y 2ª opción</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Nº</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018-19</td> <td>85</td> </tr> <tr> <td>2019-20</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>2020-21</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>2021-22</td> <td>45</td> </tr> </tbody> </table>			Año	Nº	2018-19	85	2019-20	70	2020-21	50	2021-22	45															
	Año	Nº																										
2018-19	85																											
2019-20	70																											
2020-21	50																											
2021-22	45																											
<p>Nº de Estudiantes de nuevo ingreso:</p>  <table border="1"> <caption>Nº de Estudiantes de nuevo ingreso</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Nº</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018-19</td> <td>45</td> </tr> <tr> <td>2019-20</td> <td>43</td> </tr> <tr> <td>2020-21</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>2021-22</td> <td>18</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Nº	2018-19	45	2019-20	43	2020-21	23	2021-22	18	<p>Tasa de matriculación (%):</p>  <table border="1"> <caption>Tasa de matriculación (%)</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Tasa (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018-19</td> <td>45</td> </tr> <tr> <td>2019-20</td> <td>43</td> </tr> <tr> <td>2020-21</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>2021-22</td> <td>18</td> </tr> </tbody> </table>			Año	Tasa (%)	2018-19	45	2019-20	43	2020-21	23	2021-22	18					
Año	Nº																											
2018-19	45																											
2019-20	43																											
2020-21	23																											
2021-22	18																											
Año	Tasa (%)																											
2018-19	45																											
2019-20	43																											
2020-21	23																											
2021-22	18																											
<p>Nº total de estudiantes matriculados en el Centro:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>2018-19</th> <th>2019-20</th> <th>2020-21</th> <th>2021-22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nº</td> <td>196</td> <td>200</td> <td>173</td> <td>137</td> </tr> </tbody> </table>		Año	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	Nº	196	200	173	137	<p>Dedicación de los estudiantes del Centro:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Nº Tiempo completo</th> <th>Nº Tiempo parcial</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018-19</td> <td>194</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2019-20</td> <td>156</td> <td>44</td> </tr> <tr> <td>2020-21</td> <td>124</td> <td>49</td> </tr> <tr> <td>2021-22</td> <td>103</td> <td>34</td> </tr> </tbody> </table>		Año	Nº Tiempo completo	Nº Tiempo parcial	2018-19	194	2	2019-20	156	44	2020-21	124	49	2021-22	103	34
Año	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22																								
Nº	196	200	173	137																								
Año	Nº Tiempo completo	Nº Tiempo parcial																										
2018-19	194	2																										
2019-20	156	44																										
2020-21	124	49																										
2021-22	103	34																										
<p>Tasa de estudiantes matriculados en primera opción (%):</p>  <table border="1"> <caption>Tasa de estudiantes matriculados en primera opción (%)</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Tasa (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018-19</td> <td>85</td> </tr> <tr> <td>2019-20</td> <td>78</td> </tr> <tr> <td>2020-21</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>2021-22</td> <td>82</td> </tr> </tbody> </table>		Año	Tasa (%)	2018-19	85	2019-20	78	2020-21	70	2021-22	82	<p>Nota media de los estudiantes de nuevo ingreso de Grado:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>GT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018-19</td> <td>6,24</td> </tr> <tr> <td>2019-20</td> <td>6,79</td> </tr> <tr> <td>2020-21</td> <td>6,8</td> </tr> <tr> <td>2021-22</td> <td>7,15</td> </tr> </tbody> </table>		Año	GT	2018-19	6,24	2019-20	6,79	2020-21	6,8	2021-22	7,15					
Año	Tasa (%)																											
2018-19	85																											
2019-20	78																											
2020-21	70																											
2021-22	82																											
Año	GT																											
2018-19	6,24																											
2019-20	6,79																											
2020-21	6,8																											
2021-22	7,15																											

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
Satisfacción del estudiante con:	2019-20	2020-21	2021-22
La gestión de los servicios administrativos (matrícula, expedientes, etc.)	3,41	3,27	3,80
La información sobre procesos administrativos (matrícula, expedientes...)	3,29	3,22	3,70
Satisfacción del egresado con:	2019-20	2020-21	2021-22

La información administrativa (plazos de matrícula, plazos de pago de matrículas, plazo de solicitud de convocatoria especial...) ofrecida a lo largo de los estudios por la administración	4,33	No procede	4,00
---	------	------------	------

Reflexión sobre los resultados:

En relación con los datos obtenidos del curso académico 2021-22, cabe destacar que se ha ido produciendo una bajada progresiva de estudiantes matriculados desde el curso 2019-2020. Sin embargo, este número no se corresponde con la tasa de estudiantes matriculados en primera opción porque con respecto al curso 2019-20 ha aumentado ligeramente y en mayor proporción con respecto al curso 2020-21, siendo el resultado en este curso 2021-22 de 84,21%.

Los datos de estudiantes de nuevo ingreso, del curso 2021-22, del grado son de 19, siendo el número total de matriculados del centro de 137. Somos conscientes que están por debajo de las plazas ofertadas y por debajo de los requisitos autonómicos, y por lo tanto se sigue trabajando en el plan de captación y en nuevas formas de llegar a los estudiantes de ESO y Bachiller. Para ello el centro está acudiendo a las ferias y muestras de vocaciones celebradas en la Isla y fuera de ella, y realizando visitas a los diferentes institutos de la isla, así como contactando con los orientadores de institutos de fuera de la isla. Estos resultados mantienen la preocupación existente y se sigue trabajando en la captación de estudiantes de acuerdo con el Procedimiento Clave para la Definición del Perfil de Ingreso y Captación de Estudiantes (PCC01) de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, que recoge el conjunto de actividades planificadas cada curso académico para informar a estudiantes potenciales sobre la oferta formativa de la EUTL.

Asimismo, cabe recalcar que la satisfacción de los estudiantes con los servicios administrativos del centro ha ido aumentando desde el curso 2019-20 hasta el curso 2021-22.

Respecto al perfil del estudiante de nuevo ingreso, algunos datos son:

- 77,78 % mujeres y 22,22 % hombres.
- Principalmente proceden de Lanzarote.
- 88,89 % vienen de Bachiller, resto FP y mayor de 25 años.
- 55,56 % Ciencias Sociales, 11,11 % Artes, 11,11 % Humanidades, 11;11 % Ciencias y 11;11 % No PAU
- Nota media estudiantes nuevo ingreso: 7,15
- 83,33 % primera opción, 16,67 % otras.

Se observa una mayor procedencia de estudiantes de la rama de ciencias y un leve incremento de la nota media de acceso a estos estudios, que habrá que hacer seguimiento para ver si es sostenido en cursos siguientes, correspondiendo con estudiantes de un nivel académico mayor, considerándose esto como positivo.

Oportunidades de mejora:

- El plan de captación está consolidado, pero hay que seguir trabajando en la búsqueda de nuevas actividades de difusión del título y su perfil de ingreso.
- Continuar trabajando en aumentar y difundir el interés social por los estudios de grado en turismo.
- Seguir analizando los resultados obtenidos y buscar oportunidades para mejorar los indicadores previstos, en la medida de lo posible.

Enlaces de interés:

- *Memorias de verificación de los títulos:*
https://www2.ulpgc.es/index.php?pagina=plan_estudio&ver=pantalla&numPantalla=23&codTitulacion=4032&codPlan=40&tipotitulacion=G
GT: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4032/40/estructurapor cursos>
<https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4032/40/verificacion>
- *Objetivos anuales del centro:* <https://eutl.es/wp-content/uploads/2024/04/ObjetivosDir-2122.pdf>
- *Plan de captación de estudiantes:* <https://eutl.es/wp-content/uploads/2024/04/PAT-EUTL.pdf> ; <https://elearning.ulpgc.es/mod/page/view.php?id=81818>

2.2. DESARROLLO DE LAS ENSEÑANZAS Y EVALUACIÓN DE LOS ESTUDIANTES

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- *Procedimiento clave para la planificación de las enseñanzas*
- *Procedimiento clave para el desarrollo y evaluación de la enseñanza*
- *Procedimiento clave para la gestión de los trabajos fin de título*
- *Procedimiento clave para la gestión de prácticas externas integradas en el plan de estudios*

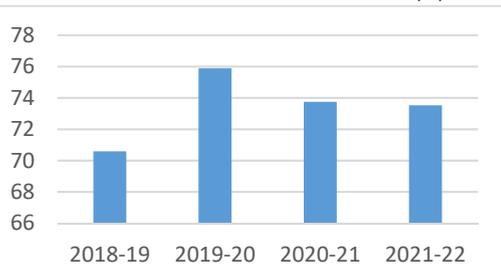
Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):

- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Memoria de verificación de los títulos
- Proyectos docentes

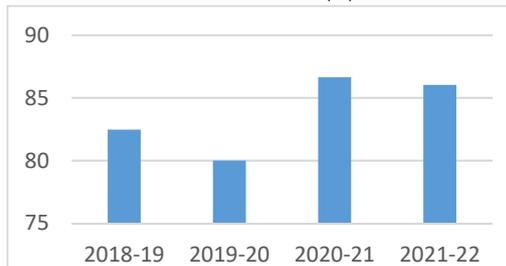
- Coordinación del profesorado
- Reflexión de la CAD sobre los resultados de los títulos (actas)

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

Tasa de rendimiento académico (%):



Tasa de éxito (%):



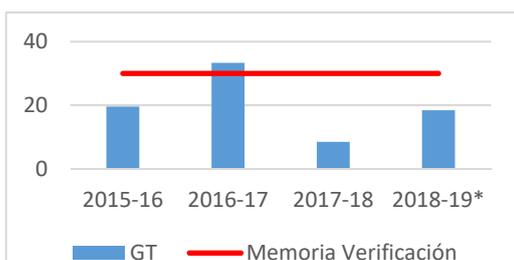
Reconocimiento de créditos (Nº de créditos reconocidos en la titulación)

	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
GT	420	213	432	273

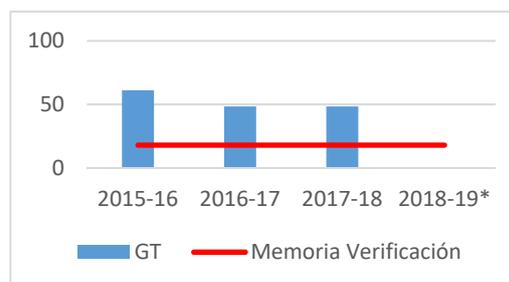
Tasa de Graduación y Tasa de Abandono de las cohortes de entrada de las que, al finalizar el curso 2021/2022, existen resultados (%):

Las últimas cohortes (*) presentan datos provisionales ya que no ha terminado de formularse el indicador

Tasa de Graduación del GT (%):



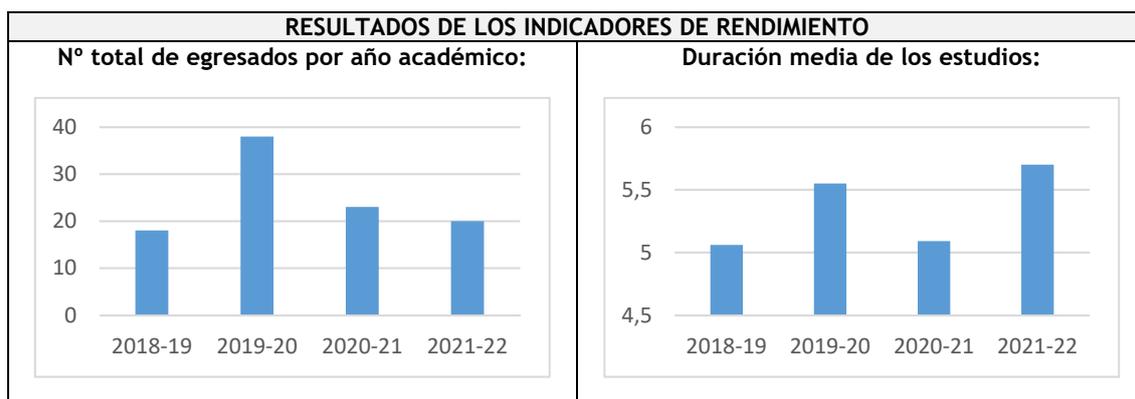
Tasa de Abandono del GT (%):



Tasa de eficiencia por curso académico (%):

	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
GT	84,51	82,55	82,14	83,79

Resultados previstos de la Tasa de eficiencia en la Memoria de verificación: GT: 75%



RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
Ítems	2019-20	2020-21	2021-22
Satisfacción del estudiante con el programa de estudios del título (contenidos en general, asignaturas, seminarios, etc.)	3,76	3,25	3,06
Satisfacción del estudiante con la organización del plan de estudios (distribución de asignaturas, planificación temporal, carga de trabajo, prácticas, etc.)	3,37	3,00	2,94
Satisfacción del estudiante con la coordinación entre asignaturas	3,33	3,28	3,38
Satisfacción del estudiante con los conocimientos adquiridos (en general)	3,91	3,72	3,50
Satisfacción del estudiante de movilidad recibidos en el centro con el desarrollo de la enseñanza y aprendizaje	4,00	No existen datos	4,00
Satisfacción del egresado con el plan de estudios/programa formativo realizado	3,80	No procede	4,33
Satisfacción del egresado con los conocimientos y capacidades adquiridas	3,20	No procede	4,33
Satisfacción del profesorado con el proceso de enseñanza-aprendizaje desarrollado	3,88	No procede	3,67
Satisfacción del empleador con la formación de los contratados (en el Grado en Turismo, en general)	No procede	4,00	No procede

Reflexión sobre los resultados:

Según los datos existentes observamos que la tasa de rendimiento se ha mantenido estable con respecto al curso 20/21. Por su parte, la tasa de éxito mantiene su tendencia a la mejora, mostrando una leve disminución en el curso 2021-22 con respecto al curso anterior. En base a estos datos, la EUTL seguirá haciendo el esfuerzo en aumentar tanto la tasa de rendimiento de créditos como la tasa de éxito para contribuir a alcanzar la tasa de graduación.

El gráfico relacionado con el reconocimiento de créditos nos indica que se han producido una reducción bastante notable de los créditos reconocidos, en el 21-22 con respecto al curso académico anterior, que nos puede indicar las diferencias en la

formación previa y la procedencia de los estudiantes tras su matrícula del Grado en Turismo.

En cuanto a la tasa de abandono inicial del Grado muestra una tendencia decreciente, aunque el último dato es provisional, puesto que no ha pasado tiempo suficiente para que termine de formularse el indicador. En este último aspecto, parece que la tasa de abandono se ha mantenido en el mismo valor, durante los dos últimos cursos analizados. Adicionalmente, en la comisión de asesoramiento docente se ha analizado los datos de las asignaturas con menor tasa de éxito, elaborando un informe donde se recogen las causas y propuestas de mejora. Existe una divergencia en cuanto a los conocimientos esperados y los conocimientos reales, en determinadas asignaturas donde los estudiantes deben tener unos conocimientos mínimos sobre matemáticas y no los tienen. Motivar al estudiante, tanto a través del programa Mentor, cómo en la reforma del plan de estudios, son aspectos a considerarse en los próximos objetivos del centro.

La tasa de eficiencia por curso académico, relacionada con el número total de egresados disminuye levemente en este curso 21-22, con respecto al anterior, y sin embargo aumenta significativamente en la duración media de los estudios superando el 5,5.

En cuanto a la satisfacción de los estudiantes con el programa de estudios, con la organización del plan de estudios y con los conocimientos adquiridos en general, se produce una ligera disminución, destacando la mejoría que se produce en la satisfacción del estudiante con la coordinación entre asignaturas. Sin embargo, la opinión de los egresados, en cuanto a estos mismos conocimientos, es bastante buena y también la de los estudiantes de movilidad recibidos.

Oportunidades de mejora:

- Seguimiento de estudiantes pendientes solo de su TFG para poder mejorar el número total de egresados.
- Seguimiento de tutores de grado de cada uno de sus estudiantes para valorar evolución académica de los cursos.
- Seguimiento ULPGC de modificación del plan de estudios de Grado en Turismo.
- Analizar y aplicar mejoras en la planificación temporal, la carga de trabajo y la coordinación entre asignaturas, en las reuniones tanto verticales como horizontales.

Enlaces de interés:

- *Memorias de verificación de los títulos:*
 - GT: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4032/40/verificacion>
- *Objetivos anuales del centro:* <https://eutl.es/wp-content/uploads/2024/04/ObjetivosDir-2122.pdf>
- *Plan de estudios de los títulos:*
 - GT: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4032/40/estructurapor cursos>
- *Normativa relacionada con el desarrollo y evaluación de los títulos:* <https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/>

2.3. PRÁCTICAS EXTERNAS

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- *Procedimiento clave para la gestión de prácticas externas integradas en el plan de estudios*
- *Procedimiento clave para la planificación de las enseñanzas*
- *Procedimiento clave para el desarrollo y evaluación de la enseñanza*

Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):

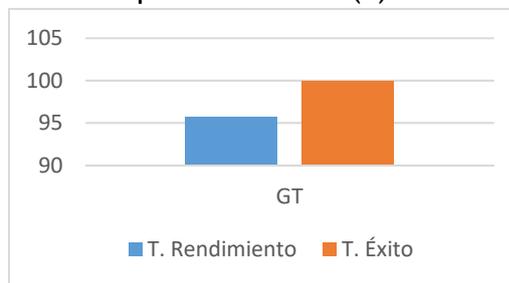
- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Memoria de verificación de los títulos
- Actas de la Comisión con competencias en prácticas externas
- Proyectos docentes de las asignaturas de prácticas externas
- Reflexión de la CAD sobre los resultados de los títulos (actas)

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

Nº total de estudiantes matriculados en la asignatura de prácticas externas:

	2021-22
GT	25

Tasa de rendimiento y éxito de la asignatura de prácticas externas (%):



RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)

Ítem	2019-20	2020-21	2021-22
Satisfacción del estudiante con el desarrollo de prácticas externas	4,00	3,70	4,00

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
Satisfacción del estudiante con los conocimientos y capacidades adquiridos a través de las prácticas externas	3,92	3,90	4,00
Satisfacción del egresado con la gestión y el desarrollo de las prácticas externas	4,67	No procede	4,25
Satisfacción con el programa de prácticas y los agentes implicados GT (*):	2019-20	2020-21	2021-22
• Estudiantes	4,5	4,26	4,32
• Tutor académico	5	4,75	4,5
• Tutor en la empresa	4,25	4,32	4,53

(*) Resultados extraídos de los Informes anuales de la aplicación de Prácticas curriculares (https://practicass.ulpgc.es/index.php?pagina=informes_cierre_curso).

Reflexión sobre los resultados:

Las tasas de rendimiento y de éxito relacionadas con las prácticas externas se sitúan en porcentajes elevados, especialmente la de éxito. En estos indicadores de rendimiento no se puede comparar con otros cursos porque no figuran.

El número de empresas comprometidas con la oferta de prácticas externas en el curso 2021/2022, fueron 23, incluyendo entre ellas: establecimientos de alojamiento, instituciones públicas de promoción turística, fundaciones, agencia receptiva TT.OO. En total se ofertaron 29 plazas, para las prácticas de 22 estudiantes. La oferta supera ampliamente a la demanda, lo que permite a nuestros/as estudiantes elegir aquellas plazas que más se adapten tanto a su perfil como a sus expectativas laborales futuras.

Como se puede observar en los resultados de los indicadores de satisfacción, se muestra una mejora con respecto al curso 20-21 de los datos de satisfacción de los estudiantes con las prácticas externas (pasando de 3,70 a 4,0), con los conocimientos y las capacidades adquiridas en estas prácticas (de 3,90 a 4,0), presentando una disminución en la satisfacción del egresado en la gestión y el desarrollo de las prácticas externas, con respecto al curso 19-20, porque en el curso 20-21 no procede.

En general, los estudiantes muestran un grado de satisfacción alto con el programa de prácticas y los agentes implicados, valorándola como una experiencia positiva.

Oportunidades de mejora:

- Analizar el descenso en la satisfacción de los egresados con la gestión y el desarrollo de las prácticas externas.
- Continuar con los procedimientos actuales, y reforzar esta forma de trabajo ya que los índices indican una buena progresión y efectividad.

Enlaces de interés:

- *Proyecto docente de las prácticas externas:*
 - GT: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4032/40/43232>
- Acceso a la aplicación de las prácticas curriculares: <https://empresayempleo.ulpgc.es/empresas/practicas-empresas/>

2.4. MOVILIDAD DE ESTUDIANTES

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

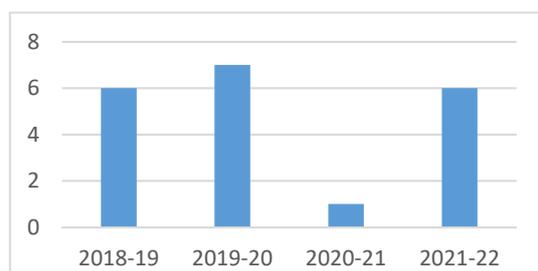
- *Procedimiento clave para la gestión de la movilidad de estudiantes*

Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):

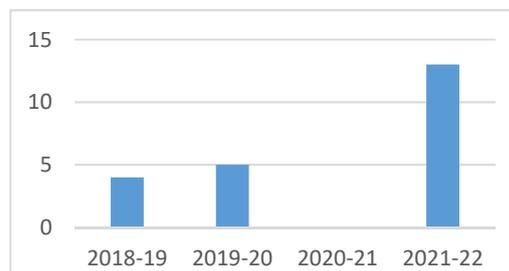
- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Actas de la Comisión de Programas de Intercambio y Reconocimiento Académico (CPIRA)
- Reflexión de la CAD sobre los resultados de los títulos (actas)

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

Nº de estudiantes enviados (outgoing):



Nº de estudiantes recibidos (incoming):



RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)

Satisfacción del estudiante enviado en el centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
• El desarrollo de los programas de movilidad en el centro	3,78	3,67	2,80
• La gestión de los servicios de apoyo: Gabinete de Relaciones Internacionales	3,33	2,74	2,43
Satisfacción del estudiante recibido en el centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
• La información que ha recibido en el centro	2,67	No existen datos	4,00
• Información que ha recibido del Gabinete de Movilidad de la ULPGC	3,50	No existen datos	3,00
• El desarrollo de la enseñanza y aprendizaje en la ULPGC	4,00	No existen datos	4,00
• La organización y funcionamiento del centro	3,00	No existen datos	2,00

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
• El intercambio ha supuesto una experiencia positiva	3,67	No existen datos	5,00
Satisfacción del egresado con:	2019-20	2020-21	2021-22
• La gestión y el desarrollo de los programas de movilidad en el centro	3,67	No procede	4,00

Reflexión sobre los resultados:

En relación con los datos obtenidos del curso académico 2021-22, cabe mencionar, en primer lugar, que las consecuencias derivadas de las crisis económica y sanitaria provocadas por la Covid-19 se reflejan en dichos resultados. Asimismo, los datos de satisfacción de los estudiantes recibidos en el centro y egresados se analizan y comparan con los del curso académico 2019-20 ante la falta de datos correspondientes al 2020-21.

En relación con los estudiantes enviados (*outgoing*) desde el centro, ha disminuido tanto el índice de satisfacción relativo al desarrollo de los programas de movilidad en el centro como el relativo a la gestión de los servicios de apoyo (Gabinete de Relaciones Internacionales de la ULPGC).

Con respecto a los estudiantes recibidos (*incoming*) en el centro, se aprecia una mejoría considerable tanto en el índice de satisfacción concerniente a la información que han recibido en el centro como la consideración del intercambio como una experiencia positiva. Además, se mantiene el índice de satisfacción relativo al desarrollo de la enseñanza y aprendizaje en la ULPGC. No obstante, se aprecia un descenso en el índice de satisfacción que se refiere a la información que han recibido del Gabinete de Relaciones Internacionales de la ULPGC y a la organización y funcionamiento del centro.

Por último, en cuanto a los egresados, se observa un incremento en el índice de satisfacción relativo a la gestión y el desarrollo de los programas de movilidad en el centro.

Como conclusión, cabe señalar que, de los 8 índices de satisfacción analizados, 4 de ellos correspondientes a los estudiantes recibidos y egresados se han mantenido o han mejorado, alcanzando la consideración del intercambio como una experiencia positiva por parte de los estudiantes recibidos el máximo de 5 puntos. No obstante, requiere especial atención el desarrollo de los programas de movilidad en el centro y la gestión de los servicios de apoyo (Gabinete de Relaciones Internacionales de la

ULPGC), cuestiones que afectan directamente a los estudiantes enviados desde el centro y cuya satisfacción se ha visto perjudicada.

Oportunidades de mejora:

Que afectan al estudiante enviado:

- Identificar instituciones académicas afines a la EUTL, contactar con los responsables de movilidad de estas y tratar de negociar nuevos convenios con el fin de ampliar la oferta de destinos/instituciones.
- Intermediar entre los estudiantes enviados desde el centro y el Gabinete de Relaciones Internacionales de la ULPGC para una mayor fluidez de la información.

Que afectan al estudiante recibido:

- Intermediar entre los estudiantes recibidos en el centro y el Gabinete de Relaciones Internacionales de la ULPGC para una mayor fluidez de la información.
- Reforzar la coordinación con el/la mentor/a de movilidad para facilitar a los estudiantes recibidos su pronta adaptación al sistema educativo y funcionamiento de la EUTL.

Enlaces de interés:

- Web del centro con información de movilidad de estudiantes: <https://eutl.es/movilidad/>
- Web institucional con información de movilidad de estudiantes: <https://internacional.ulpgc.es/presentacion-movilidad/>
- Consulta de convenios y plazas de programas de movilidad: <https://apps.ulpgc.es/pi/consultaConvenios>

2.5. PERFIL DE EGRESO E INSERCIÓN LABORAL

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

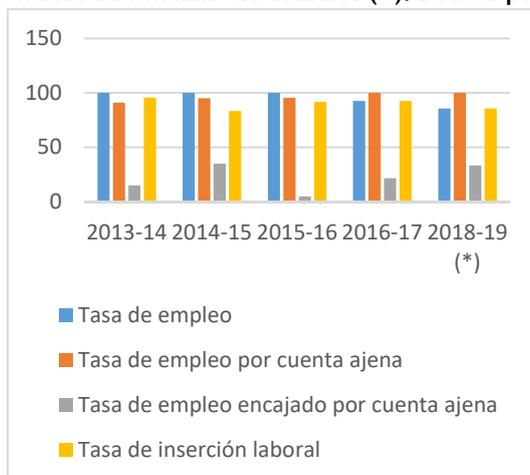
- *Procedimiento institucional de seguimiento de la inserción laboral*
- *Procedimiento institucional para el diseño o modificación de la oferta formativa oficial*

Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):

- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

Resultados a los 24 meses de finalizar los estudios (%). Detalle por cohorte de salida:



(*) Informe realizado por el Observatorio de Empleo y Empleabilidad de la ULPGC y el Vicerrectorado de Estudiantes, Alumni y Empleabilidad, a partir del cruce de datos de los egresados y la información del ISTAC. La información que se muestra de la cohorte 2018-19 se ha realizado a través de encuestas propias de la ULPGC (<https://empresayempleo.ulpgc.es/observatorio/estadisticas-observatorio/>).

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS
(Escala sobre 5 puntos)

	2019-20	2020-21	2021-22
Satisfacción del egresado con los conocimientos y capacidades adquiridas	4,33	No procede	3,20
Satisfacción del profesorado con los conocimientos y competencias de los egresados	3,88	No procede	3,46
Valoración de los tutores de prácticas de empresa sobre si recomiendan al estudiante para un puesto de trabajo	5	4,74	4,41
Satisfacción del empleador con la formación de los contratados (el Grado en Turismo, en general)	No procede	4,00	No procede

Reflexión sobre los resultados:

El Observatorio de Empleo de la ULPGC ha actualizado sus datos en 2022, correspondiente a los egresados del curso 2018/2019 con seguimiento a 24 meses, después del egreso. La tasa de empleo se considera buena, ya que nuestros egresados presentan una alta tasa de inserción laboral, y se ha producido un aumento de la tasa de empleo encajado por cuenta ajena en el período analizado.

Por lo que se refiere a la satisfacción del egresado con los conocimientos y capacidades adquiridas y del profesorado con los conocimientos y competencias de los egresados, se produce un ligero descenso en ambos indicadores con respecto a la encuesta anterior, igual que sucede con la valoración de los tutores de prácticas de empresa sobre si recomiendan al estudiante para un puesto de trabajo, son en general positivos.

En cuanto al indicador de los empleadores con la formación de los contratados, los datos del último informe publicado por el Observatorio de empleo de la ULPGC se consideran buenos, aunque estos datos solo representan la opinión de la muestra encuestada.

Oportunidades de mejora:

- Analizar el descenso en la satisfacción del egresado con los conocimientos y capacidades adquiridas.
- Analizar el descenso en la satisfacción del profesorado con los conocimientos y competencias de los egresados.
- Analizar el descenso en la satisfacción de la valoración de los tutores de prácticas de empresa sobre si recomiendan al estudiante para un puesto de trabajo.

Enlaces de interés:

- *Perfil del egresado:*
 - GT: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4032>
- *Observatorio de Empleo y Empleabilidad de la ULPGC:* <https://empresayempleo.ulpgc.es/>
- *Oferta de empleo:* <https://www.fulp.es/>

2.6. ADECUACIÓN Y NORMATIVA DE LOS TÍTULOS

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- *Procedimiento de apoyo para el Análisis de Resultados y Rendición de Cuentas*
- *Procedimiento estratégico para la Elaboración y Actualización de la Política del Centro*
- *Procedimiento de apoyo para la Gestión de No Conformidades*
- *Procedimiento institucional de Auditorías internas*
- *Procedimiento institucional para el diseño o modificación de la oferta formativa oficial*

Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):

- Análisis de resultados de los títulos (Informe anual del centro)

Teniendo en cuenta los resultados y el análisis de la implantación del título impartido, a continuación, en la siguiente tabla, la Comisión de Gestión de Calidad del Centro analiza la adecuación académica y normativa, proponiendo, si fuera el caso, la continuación de su implantación, la modificación o la suspensión/ extinción de los títulos.

(Marcar con una X)

	Continuación de la implantación	Modificación	Suspensión/ extinción

• GT	X		
<u>Principales motivos para la modificación o suspensión del título:</u>			

3. ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE

En este apartado el Centro rinde cuentas sobre el análisis de los resultados obtenidos tras la implantación de las acciones de orientación al estudiante.

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- *Procedimiento clave de orientación al estudiante*

Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):

- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Plan de acción tutorial y orientación al estudiante
- Actas de la Comisión con competencias en el plan de acción tutorial y la orientación de estudiantes
- Reflexión de la CAD sobre los resultados (actas)

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)

Ítem	2019-20	2020-21	2021-22
Satisfacción del estudiante con las acciones de orientación a los/las estudiantes (programas de acogida, orientación, apoyo al aprendizaje, etc.)	3,53	3,05	3,68
Satisfacción del estudiante con el desarrollo de la acción tutorial	4,07	3,97	4,17
Satisfacción del estudiante de movilidad recibido con la orientación al estudiante a lo largo de los estudios en la ULPGC (mentores de movilidad, coordinadores de movilidad del centro, oficina técnica de movilidad, etc.)	2,67	No existen datos	4,00
Satisfacción del egresado con la orientación que ha recibido a lo largo de los estudios (plan de acción tutorial, orientación académica, orientación laboral, etc.)	4,50	No procede	3,60
Satisfacción del profesorado con las actividades de orientación al estudiante (Jornada de Acogida a nuevos estudiantes, Plan de Acción Tutorial, tutores y mentores, etc.)	4,46	No procede	4,33

Reflexión sobre los resultados:

El centro cuenta con un Plan de Acción Tutorial y Orientación al Estudiante que le permite desarrollar acciones anuales para orientar a los estudiantes a lo largo de sus estudios (jornadas de acogida, charlas de movilidad, prácticas, trabajos fin de

grado, necesidades especiales u orientación laboral). Dicha orientación se realiza a través de diferentes figuras: profesor-tutor del estudiante, tutor de necesidades especiales, tutor académico y empresa, para las prácticas externas y tutor de TFG.

En general, en este curso, se aprecia una mejoría en los indicadores salvo en la satisfacción del egresado del último curso analizado. Hay que considerar que dicho curso probablemente refleja los resultados de los estudiantes egresados en pleno período de pandemia, en el que por motivos obvios se desarrollaron a cabo significativamente menos actividades que en períodos anteriores.

Igualmente, la delegación de estudiantes no tuvo un papel preponderante en dichos años, considerándose de vital importancia para el desarrollo de acciones de orientación la involucración de los mismos.

Será necesario esperar a ver los resultados en los siguientes cursos para poder ahondar en las causas en caso necesario.

Por la parte del profesorado, también se nota un leve descenso, aunque el resultado sigue siendo positivo (4,33/5), en cuanto a la valoración de las acciones de orientación al estudiante. Por este motivo, se hará un seguimiento de este indicador desde la Comisión de Acción Tutorial en cursos sucesivos.

Oportunidades de mejora:

- Se debe relanzar la Delegación de Estudiantes y fomentar la participación de los estudiantes en todas las comisiones, haciéndoles partícipes de la necesidad de contar con su opinión para la mejora del centro y la titulación.
- Se analizará por parte de la CAT la ligera bajada de la valoración de la acción tutorial por parte de los profesores.
- Continuar mejorando las actividades de orientación al estudiante.

Enlaces de interés:

- *Plan de Acción Tutorial:* <https://eutl.es/wp-content/uploads/2024/04/PAT-EUTL.pdf>
- *Oferta de empleo:* <https://www.fulp.es/>

4. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA

En este apartado la Escuela rinde cuentas sobre el análisis de los resultados obtenidos en relación con el personal docente y con el personal de apoyo a la docencia.

4.1. PERSONAL DOCENTE

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

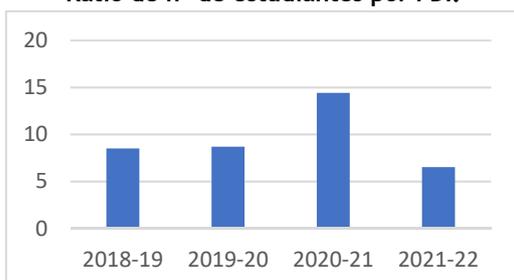
- Procedimiento Institucional para la definición, implantación y seguimiento del plan estratégico de la ULPGC
- Procedimiento institucional para la formación del PDI de la ULPGC
- Procedimiento institucional para la autorización previa asistencia a cursos del Cabildo de Lanzarote
- Procedimiento institucional para la planificación y seguimiento de la formación del Cabildo de Lanzarote
- Procedimiento institucional para la selección del personal del Cabildo de Lanzarote

Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):

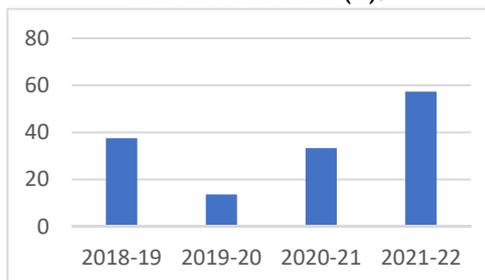
- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

Ratio de nº de estudiantes por PDI:



Tasa de PDI Doctor (%):



Tasa de participación en el Plan de Formación Continua del PDI que imparte en el centro (%):

2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
No existen datos	No existen datos	No existen datos	47,62

Tasa de participación del PDI en programas de movilidad (%):

2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
37,50	13,63	33,33	57,31

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)

Ítem	2019-20	2020-21	2021-22
Satisfacción del estudiante con la actividad docente	3,94(*)	3,7	3,84
Satisfacción del profesorado con el proceso de enseñanza-aprendizaje desarrollado	3,88	No procede	3,67
Satisfacción del profesorado con el plan de formación del profesorado	2,77	No procede	3,29
Satisfacción del profesorado con los programas de movilidad del PDI	4,29	No procede	4,13
Satisfacción del profesorado con el desarrollo de planificación estratégica y mejoras en la universidad	3,67	No procede	3,14

(*) Datos solamente del primer semestre 2019/2020 porque en el segundo semestre no se pudo realizar el proceso de encuesta, debido a la pandemia de la COVID-19.

Reflexión sobre los resultados:

La ratio de PDI por estudiantes desciende con respecto al curso 20/21, situándose en niveles cercanos a la de los cursos anteriores. Y la tasa de PDI doctor que imparte docencia en la EUTL se eleva con respecto a los cursos anteriores. La tasa de participación del PDI en formación continua no se puede comparar porque no existen datos en dichos cursos, dado que no teníamos acceso al plan de formación de la ULPGC. Durante el curso 21-22 participó en estos programas un poco menos de la mitad de la plantilla, con el 47,62 %. Se eleva la participación del PDI en los programas de movilidad, alcanzando cifras superiores al resto de los cursos medidos.

La satisfacción del alumnado con la docencia del centro se mantiene positiva y estable. En cuanto a la satisfacción del profesorado con el proceso de enseñanza-aprendizaje desarrollado sufre un ligero descenso, pero sigue siendo un resultado aceptable. Por otro lado, la satisfacción del profesorado con el proceso de enseñanza-aprendizaje presenta un aumento significativo, mejorando dicha valoración. La satisfacción del profesorado con el desarrollo de planificación estratégica y mejoras en la universidad, también se produce un ligero descenso en dicho indicador.

Oportunidades de mejora:

- Continuar facilitando la participación del PDI en actividades de investigación y movilidad contribuyendo así a su formación continua.
- Facilitar el acceso del PDI al plan de formación de la ULPGC.
- Analizar los posibles sesgos que están influyendo en la valoración de los profesores para tenerlos en cuenta en el diseño del futuro plan de estudios.

Enlaces de interés:

- *Programas de movilidad para el PDI:* <https://internacional.ulpgc.es/presentacion-movilidad/>
- *Plan de Formación del PDI:* <https://www.ulpgc.es/pfdi>
- *Plan estratégico de la ULPGC:* <https://www.ulpgc.es/rectorado/plan-estrategico>
- *Web PDI EUTL:* <https://eutl.es/eutl/organizacion/personal/>

4.2. PERSONAL DE APOYO A LA DOCENCIA

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

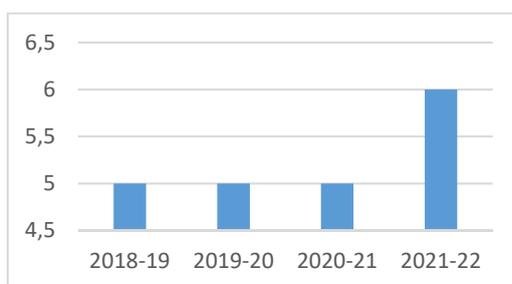
- *Procedimiento Institucional para la definición, implantación y seguimiento del plan estratégico de la ULPGC*
- *Procedimiento institucional para la autorización previa asistencia a cursos del Cabildo de Lanzarote*
- *Procedimiento institucional para la planificación y seguimiento de la formación del Cabildo de Lanzarote*
- *Procedimiento institucional para la selección del personal del Cabildo de Lanzarote*

Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):

- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

Número de PAS que dan apoyo al centro:



**RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS
(Escala sobre 5 puntos)**

	2019-20	2020-21	2021-22
Satisfacción del estudiante con la gestión de los servicios administrativos (matrícula, expedientes, etc.)	3,41	3,27	3,80
Satisfacción del profesorado con la colaboración del Personal de Administración y Servicios	3,93	No procede	4,50

Reflexión sobre los resultados:

El número de personal de apoyo aumenta, pasando de 5 a 6, y la satisfacción de los estudiantes y el profesorado con los servicios que ofrecen reflejan una satisfacción creciente del alumnado con los servicios administrativos, así como del profesorado con la colaboración del PAS.

Oportunidades de mejora:

- Continuar con la buena colaboración de estudiantes y el PDI con el PAS.

- Fomentar en los estudiantes la realización de forma autónoma de las tareas administrativas y facilitándoles el acceso a la información sobre estos procedimientos.

Enlaces de interés:

- *Personal de Administración y servicios (PAS):* <https://eutl.es/eutl/organizacion/personal/>

5. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

En este apartado el Centro rinde cuentas sobre el análisis de los resultados relacionados con los recursos materiales y con los servicios que ofrece.

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- *Procedimiento de apoyo para la gestión de los recursos materiales*
- *Procedimiento institucional para la gestión de los recursos materiales*
- *Procedimiento institucional para la gestión de los servicios generales y sociales*
- *Procedimiento institucional para las propuestas de aprobación de gastos del Cabildo de Lanzarote*
- *Procedimiento institucional para la gestión de adquisición de equipos del Cabildo de Lanzarote*
- *Procedimiento institucional para la contratación de obras, servicios y/o suministros del Cabildo de Lanzarote*

Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):

- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés

**RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN “RECURSOS MATERIALES” DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS
(Escala sobre 5 puntos)**

Satisfacción del estudiante con:	2019-20	2020-21	2021-22
<ul style="list-style-type: none"> • (*) el fácil acceso a las instalaciones, servicios, recursos materiales, equipamientos tecnológicos y fondos bibliográficos de la Universidad acordes con las exigencias del Plan de Estudios de la Titulación 	4,07	3,76	3,89
<ul style="list-style-type: none"> • los recursos materiales para el desarrollo del programa formativo (equipamiento de aulas y laboratorios...) 	3,29	3,28	2,89
<ul style="list-style-type: none"> • las instalaciones e infraestructuras para el desarrollo del programa formativo (aulas, laboratorios, espacios de trabajo, campus virtual...) 	3,00	3,03	2,78
<ul style="list-style-type: none"> • el apoyo online a la docencia (Campus Virtual, correos electrónicos, videoconferencias con 	3,50	3,54	3,82

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN “RECURSOS MATERIALES” DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
Teams, BigBlueButton, e-tutor (Open ULPGC), etc.)			
Satisfacción del estudiante de movilidad recibido en el centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
<ul style="list-style-type: none"> las infraestructuras de la ULPGC (aulas, laboratorios, campus virtual, aula de informática, ...) 	3,33	No procede	4,00
<ul style="list-style-type: none"> las herramientas para la enseñanza online de la ULPGC 	4,00	No procede	No se recogen datos
Satisfacción del profesorado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
<ul style="list-style-type: none"> los recursos materiales del centro 	3,79	No procede	3,27
<ul style="list-style-type: none"> las instalaciones e infraestructuras del centro 	3,29	No procede	2,93
<ul style="list-style-type: none"> el apoyo online a la docencia (Campus Virtual (Elearning), Microsoft Teams, BigBlueButton, e-tutor (Open ULPGC), etc.) 	3,93	No procede	4,50
Satisfacción del egresado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
<ul style="list-style-type: none"> las instalaciones e infraestructuras para el desarrollo del título (aulas, laboratorios, espacios de trabajo, campus virtual, etc.) 	3,83	No procede	3,60
Satisfacción del PAS del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
<ul style="list-style-type: none"> los recursos materiales del centro 	2,5	No procede	3,75
<ul style="list-style-type: none"> las instalaciones e infraestructuras del centro 	3,25	No procede	3,75

(*) Datos solamente del primer semestre 2019/2020 porque en el segundo semestre no se pudo realizar el proceso de encuesta, debido a la pandemia de la COVID-19.

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN “SERVICIOS” DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
Satisfacción del estudiante del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
<ul style="list-style-type: none"> la gestión de los servicios administrativos (matrícula, expedientes, etc.) 	3,41	3,27	3,80
<ul style="list-style-type: none"> la gestión de los servicios de apoyo: Biblioteca universitaria 	4,09	3,39	3,55
<ul style="list-style-type: none"> la gestión de los servicios de apoyo: Gabinete de Relaciones Internacionales 	3,33	2,74	2,43
<ul style="list-style-type: none"> la gestión de los servicios de apoyo: Servicio de Deportes 	2,82	2,32	2,17
<ul style="list-style-type: none"> la gestión de los servicios de apoyo: Becas y ayudas 	3,62	3,36	3,52
<ul style="list-style-type: none"> la gestión de los servicios de apoyo: Servicio de acción social 	2,86	2,84	3,08
Satisfacción del estudiante de movilidad recibido en el centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
<ul style="list-style-type: none"> los servicios de la ULPGC (bibliotecas, salas de estudios...) 	3,50	No procede	3,00
Satisfacción del profesorado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
<ul style="list-style-type: none"> el servicio prestado por la Biblioteca universitaria 	4,23	No procede	4,47
<ul style="list-style-type: none"> el servicio prestado por el Servicio de Gestión Académica 	4,00	No procede	4,40
Satisfacción del egresado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
<ul style="list-style-type: none"> Los servicios de apoyo (Biblioteca, salas de estudio, administración, becas, etc.) 	3,83	No procede	3,60

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN “SERVICIOS” DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
Satisfacción del PAS del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
• el desarrollo de trámites académicos en el centro	4,33	No procede	3,53
• la información ofrecida por el centro	4,25	No procede	4
• la difusión de los objetivos, resultados, mejoras del Centro	4	No procede	3,5
• los programas de movilidad del PAS	No hay resultado	No procede	4,33
• la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones	4	No procede	4
• al Plan de Formación del PAS	2,25	No procede	3,5

Reflexión sobre los resultados:

Atendiendo a los resultados presentados sobre los “Recursos materiales”, se observa lo siguiente:

Satisfacción del estudiante del centro:

Los 4 ítems analizados tienen puntuaciones entre 2,78 y 3,89 puntos. Los ítems de “Fácil acceso a instalaciones, servicios, etc.” y el de “Apoyo online a la docencia” presentan una leve mejoría en el curso 2021/22 con un aumento del 3,46% y 7,91% respectivamente. Los ítems peor valorados son “Recursos materiales para el desarrollo del programa formativo” e “Instalaciones e infraestructuras para el desarrollo del programa formativo” con un 2,89 y 2,78. Además son los dos apartados que sufren una bajada del 11,89% y 8,25% respectivamente.

Satisfacción del estudiante de movilidad:

De los dos ítems analizados solo tenemos datos del apartado “Infraestructuras”, donde se observa una mejora importante respecto al último dato disponible en el curso 2019/20, se pasa de 3,33 a un 4, lo que supone un incremento del 20,12%.

Satisfacción del profesorado del centro:

No tenemos datos de los resultados de satisfacción del profesorado en el curso 2020/21, por lo que realizaremos la comparativa con los datos del curso 2019/20. Los 3 ítems analizados tienen valores comprendidos entre 2,93 y 4,5. En los ítems de “Recursos materiales” e “Instalaciones e infraestructuras” se observa una disminución significativa pasando de 3,79 a 3,27 y de 3,29 a 2,93 respectivamente, lo que representa una bajada del 13,72% y del 10,94%. En contraste con los dos ítems anteriores, hay un aumento significativo en la satisfacción con el apoyo online a la docencia que ha pasado de 3,93 a 4,5 puntos, lo que supone un aumento del 14,50%.

Satisfacción del egresado del centro:

La puntuación obtenida es buena un 3,6, aunque ha bajado un 6,01% respecto al último dato.

Satisfacción del PAS del centro:

Este es sin duda el epígrafe que ha obtenido las subidas más destacadas. De los dos ítems analizados “Recursos materiales” e “Instalaciones” se ha aumentado la puntuación en un 50% y 15,4% respectivamente.

Atendiendo a los resultados presentados respecto a los “Servicios”, se observa lo siguiente:

Satisfacción del estudiante del centro:

Todos los ítems analizados presentan subidas respecto a los datos del curso 2020/21, salvo los relativos a “Gestión de los servicios de apoyo: GRI” y “Gestión de los servicios de apoyo: Servicio de deportes” que se puntúan con un 2,43 y 2,17 y presentan bajadas de un 11,31% y 6,47% respectivamente. Estos ítems deberían mejorarse.

Satisfacción del estudiante de movilidad:

El único ítem analizado, satisfacción con “Servicios de la ULPGC” ha bajado de un 3,5 a un 3, lo que supone una variación del 14,29%.

Satisfacción del profesorado del centro:

Los 2 ítems analizados presentan subidas respecto al último dato disponible. Las puntuaciones en ambos casos superan los 4 puntos.

Satisfacción del egresado del centro:

En este caso se analiza un único ítem y se produce una pequeña bajada, de 3,83 a 3,6 en su puntuación, pero no es muy significativa.

Satisfacción del PAS del centro

En este epígrafe se observa un ligero descenso en la valoración del PAS de los tres primeros indicadores, aunque se consideran unos resultados aceptables. En cuanto a los tres últimos indicadores, cambia la tendencia anterior, y se produce un aumento en su valoración, obteniendo resultados bastantes positivos.

Oportunidades de mejora:

- Actualizar y mejorar, según las posibilidades, los recursos materiales del centro, tanto lo relativo a las aulas como a los espacios comunes para mejorar la calidad de estos recursos.

- Tratar de mejorar aquellos índices de satisfacción del alumnado de movilidad recibido, con una baja valoración, en cuanto a infraestructuras y gestión de servicios.
- Difundir entre los grupos de interés la atención prestada por el Gabinete de Relaciones Internacionales.
- Incrementar/Aumentar la oferta de actividades culturales o deportivas desde la EUTL y realizar una mayor difusión de las actividades culturales o deportivas que se realizan desde la ULPGC y el Cabildo de Lanzarote.

Enlaces de interés:

- *Infraestructuras de la Escuela:* <https://eutl.es/eutl/conocenos/>
- *Servicios de la EUTL:* <https://eutl.es/eutl/servicios/biblioteca/>
- *Servicios de la ULPGC:* <https://www.ulpgc.es/servicios>
- *Cartas de Servicios de la ULPGC:* https://calidad.ulpgc.es/servicios_cartas

6. MECANISMOS DE RECOGIDA DE RESULTADOS PARA EL ANÁLISIS Y LA MEJORA

En este apartado la Escuela rinde cuentas sobre los mecanismos con los que cuenta el centro para recabar los resultados para el análisis y la aplicación de las mejoras.

6.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y MEJORAS

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- *Procedimiento de apoyo para el Análisis de Resultados y Rendición de Cuentas*
- *Procedimiento estratégico para la Elaboración y Actualización de la Política del Centro*
- *Procedimiento de apoyo para la Gestión de No Conformidades*
- *Procedimiento institucional de Auditorías internas*

Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):

- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
Satisfacción del estudiante del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de mejoras en el centro (con relación a la participación, orientación, información, organización del título, infraestructuras, reconocimientos, etc.) 	3,38	2,97	2,90

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
Satisfacción del profesorado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
<ul style="list-style-type: none"> Resultados alcanzados del centro (centro y titulaciones, satisfacción, número de estudiantes, rendimiento de estudiantes, etc.) 	3,71	No procede	3,47
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de mejoras del centro 	3,62	No procede	3,00
Satisfacción del egresado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
<ul style="list-style-type: none"> Los sistemas de participación, opinión, propuestas de mejora, solución de quejas, etc. de los estudiantes (a través de los delegados, comisiones, junta de centro, claustro, instancias de quejas, sugerencias...) 	3,50	No procede	3,67
Satisfacción del PAS del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de mejoras del centro 	4	No procede	3,5

Reflexión sobre los resultados:

En este apartado, hay una leve bajada en todos los indicadores referidos a los estudiantes, profesorado y PAS, con el desarrollo de mejoras del centro y los resultados alcanzados del centro, y aumenta la satisfacción del egresado con el desarrollo de mejoras del centro. En este caso, los estudiantes presentan inferior satisfacción que el profesorado y el PAS, pero en el caso de estos dos últimos grupos, aunque desciende su valoración aún son resultados aceptables.

El análisis de los resultados y de las posibles mejoras del centro se realiza a través de las comisiones delegadas de la junta de escuela y en la misma junta de escuela, además de las reuniones del equipo de dirección. Las principales comisiones implicadas han sido la comisión del sistema de garantía de calidad, comisión de asesoramiento docente. La participación de los diferentes grupos de interés en dichas comisiones es importante para recoger todas las aportaciones y analizar los datos recogidos a través de las encuestas.

Oportunidades de mejora:

- Concienciar de la importancia de las encuestas de satisfacción entre los diferentes grupos de interés, para obtener una base más amplia.
- Apoyar y motivar a la Delegación de estudiantes del centro para que tengan más estudiantes implicados y participando en las diferentes comisiones del centro.
- Continuar con el análisis de los resultados y para seguir aplicando mejoras, según tiene establecido el SGC.

- Estudiar las posibles causas en el descenso de la satisfacción de los estudiantes, profesorado y del PAS con respecto a las mejoras del Centro.

Enlaces de interés:

- Relación de indicadores del SGC: https://calidad.ulpgc.es/sqc_relindica
- Evidencias de la implantación del SGC: <https://eutl.es/eutl/calidad/implantacion-del-sgc/>
- Informes anuales de resultados: <http://www.eutl.es/private/SGC/Informes-SGC.html>
- Autoinformes de evaluación de los títulos: <https://elearning.ulpgc.es/course/view.php?id=8169>
- Auditorías y planes de mejora: <https://elearning.ulpgc.es/mod/folder/view.php?id=72670>
<https://elearning.ulpgc.es/mod/folder/view.php?id=72662>

6.2. SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- Procedimiento de apoyo para la Medición de la Satisfacción, Expectativas y Necesidades
- Procedimiento institucional para la Medición de la satisfacción

Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):

- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Observaciones recogidas a través de las encuestas de los diferentes grupos de interés (respuestas a las preguntas abiertas)

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

Tipo de encuestas e índice de participación (*):

Tipo de encuesta	Periodo de aplicación	Índice de participación del último estudio (%)
<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción del estudiante con la actividad docente (on-line) Escala del 1 al 5 	Anual	<ul style="list-style-type: none"> • Centro y GT: 47,58% (error muestral: 9,3%)
<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción del estudiante con el título y el centro (on-line) Escala del 1 al 5 	Anual	<ul style="list-style-type: none"> • Centro y GT: 14,6% (error muestral: 17%)
<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción del estudiante de movilidad recibido (on-line) Escala del 1 al 5 	Anual	<ul style="list-style-type: none"> • Centro y GT: 7,69% (error muestral: 98%)

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO		
<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción del egresado con el título y el centro (on-line) Escala del 1 al 5 	Bienal	<ul style="list-style-type: none"> Centro y GT: 8,2% (error muestral: 42,3%)
<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción del PDI con el título y el centro (on-line) Escala del 1 al 5 	Bienal	<ul style="list-style-type: none"> Centro y GT: 76,19% (error muestral: 10,2%)
<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción de los grupos de interés que intervienen en las prácticas externas (Informe final de prácticas externas) Escala del 1 al 5 	Anual	<ul style="list-style-type: none"> Informe final recogido en la aplicación de prácticas externas curriculares (https://practicas.ulpgc.es/portada.php)
<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción de los empleadores con la formación de los contratados (on-line) Escala del 1 al 5 	Puntual	<ul style="list-style-type: none"> https://empresayempleo.ulpgc.es/informe-de-satisfaccion-de-empleadores/
<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción del PAS con la unidad, centro y universidad (on-line) Escala del 1 al 5 	Bienal	<ul style="list-style-type: none"> Centro: 66,67% (error muestral: 31%) https://eutl.es/eutl/calidad/informes/

(*) Se debe tener en cuenta que, en este tipo de encuestas, el margen de error debe ser inferior al 10% para que los resultados puedan generalizarse a toda la población.

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
	2019-20	2020-21	2021-22
Índice de satisfacción general del estudiante matriculado con el título	3,57	3,33	3,56
Índice de satisfacción general del estudiante con la actividad docente	3,94(*)	3,7	3,84
Índice general de satisfacción del estudiante de movilidad recibido del centro	3,67	No procede	5
Índice de satisfacción general del PDI con el título	3,88	No procede	3,21
Índice de satisfacción general del PAS con el centro	4,03	No procede	3,66
Índice de satisfacción del egresado con los conocimientos adquiridos	4,33	No procede	3,2
Satisfacción del empleador con la formación de los contratados (Grado en Turismo, en general)	No procede	4,00	No procede

(*) Datos solamente del primer semestre 2019/2020 porque en el segundo semestre no se pudo realizar el proceso de encuestación, debido a la pandemia de la COVID-19.

Reflexión sobre los resultados:

La participación se ha visto reducida, con el consiguiente aumento del error muestral, en todas las encuestas de satisfacción realizadas, salvo en la encuesta relativa a la satisfacción del estudiante con la actividad docente. Pese a los esfuerzos desde la dirección y la subdirección de calidad, no se ha conseguido revertir la situación, lo cual es relevante para la fiabilidad de los datos a partir de los cuales se toman las decisiones.

En este aspecto, aun cuando carece de significación estadística, las encuestas obtienen peores resultados para egresados y PDI que para el resto de los colectivos. La mayoría de los Ítems obtienen una valoración por encima de 3,5 puntos, salvo los dos anteriormente mencionados, destacando de forma especial el resultado de la satisfacción del estudiante de movilidad recibido del centro con un valor de 5.

Oportunidades de mejora:

- Intensificar las acciones encaminadas para mejorar la participación en las encuestas de los distintos grupos de interés.

Enlaces de interés:

- Estudios de satisfacción institucional: <https://calidad.ulpgc.es/satisfaccion>
- Estudios de satisfacción del Observatorio de Empleo y Empleabilidad de la ULPGC: <https://empresayempleo.ulpgc.es/observatorio/area-de-publicaciones-observatorio/>
- Estudios de satisfacción propios del centro: <https://eutl.es/eutl/calidad/informes/>
- Resultados de satisfacción de los títulos que se imparten en el centro:
 - GT: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4032/40/satisfaccion?ticket=ST-44507-ELhKaVwhoAC-y9IE1qRvTaqW3RIso1>

6.3. ATENCIÓN A LAS INCIDENCIAS ACADÉMICAS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- Procedimiento de apoyo para la Gestión de Incidencias Académicas
- Procedimiento institucional para la Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones
- Procedimiento institucional para las sugerencias y reclamaciones (quejas, reclamaciones y sugerencias) del Cabildo de Lanzarote

Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):

- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

Número de registros:

Incidencias Académicas	Quejas	Sugerencias	Felicitaciones
1			

Relación de temáticas:

• Profesorado	
• Calendarios y horarios	

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO		
• Plan de acción Tutorial		
• Proyecto Docente		
• Académicas: Convocatorias y Matrículas, tutorías TFG, becas y ayudas		
• Exámenes		1

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
Satisfacción del estudiante del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
• Los sistemas de participación (por ejemplo, en la junta de centro o en comisiones), opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.	3,48	3,07	3,12
Satisfacción del profesorado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
• Los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.	3,79	No procede	3,40
Satisfacción del egresado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
• Los sistemas de participación, opinión, propuestas de mejora, solución de quejas, etc., de los estudiantes (a través de los delegados, comisiones, junta de centro, claustro, instancias de quejas, sugerencias...)	3,12	No procede	3,50
Satisfacción del PAS del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
• Los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.	3,63	No procede	4,15

Reflexión sobre los resultados:

En este aspecto, al ser un centro pequeño, se cuenta con un trato cercano entre el PDI, PAS y estudiantes, por lo que existe un flujo continuo de información que ayuda a mediar y adelantarse a las posibles quejas o incidencias que pudieran producirse. Por ello en este curso, destacamos la ausencia de quejas y el bajo número de incidencias académicas (1 incidencia). Dicha incidencia académica se ha resuelto de la forma más eficaz posible.

La satisfacción del alumnado, del egresado y del PAS, en lo concerniente a los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc., ha aumentado con respecto al curso anterior (o curso con resultado). Sin embargo, ha sufrido un ligero descenso, la satisfacción del profesorado con dicho ítem, aunque sigue siendo un buen resultado dentro de la escala utilizada.

Oportunidades de mejora:

- Fomentar la participación de los estudiantes en los órganos de representación.
- Hacer seguimiento continuo de las posibles incidencias académicas, quejas, sugerencias y felicitaciones para prevenir problemas.

Enlaces de interés:

- *Incidencias académicas:* <https://eutl.es/eutl/calidad/impresos-y-formularios/>
- *Sugerencias,* *quejas* *y* *felicitaciones:*
<https://sede.ulpgc.es/tramita/ulpgc/es/CatalogoServiciosAction!mostrarDetalleServicio.action?idServicio=998> ; <https://eutl.es/eutl/calidad/impresos-y-formularios/>

7. INFORMACIÓN PÚBLICA

En este epígrafe la Escuela rinde cuentas sobre el análisis de los resultados relacionados con los mecanismos que ha desplegado el centro para garantizar la difusión de la información pública.

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- *Procedimiento clave de Información Pública*

Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):

- Mecanismos de difusión pública
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
Satisfacción del estudiante del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
• Mecanismos/canales de información al/la estudiante durante el curso (web del centro, correo electrónico, tableros de anuncios...)	3,65	3,81	4,05
• Web de la ULPGC en la que se recoge información del título (no la web del centro)	3,65	3,44	4,00
• Información académica (plan de estudios, movilidad, horarios...)	3,88	3,51	3,95
• Información sobre procesos administrativos (matrícula, expedientes...)	3,29	3,22	3,70
Satisfacción del estudiante de movilidad recibido en el centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
• Información que ha recibido de su tutor en su centro de origen	2,33	No procede	4,00
• Información que ha recibido del Gabinete de Movilidad de la ULPGC	3,50	No procede	3,00
• Información que ha recibido en la facultad / escuela / instituto de la ULPGC	2,67	No procede	4,00
• La web de la ULPGC	3,33	No procede	4,00
• La web de la facultad / escuela / instituto	3,00	No procede	2,00
• La web de Movilidad (IMP / Movilidad)	2,67	No procede	3,00
Satisfacción del profesorado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
• Los canales de comunicación del centro	4,00	No procede	3,73

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
<ul style="list-style-type: none"> La información académica difundida por el centro (plan de estudios, proyectos docentes, horarios, etc.) 	4,50	No procede	4,47
<ul style="list-style-type: none"> La información sobre la gestión difundida por el centro (servicios, infraestructuras, objetivos, evaluaciones, planes de mejora, etc.) 	3,64	No procede	3,67
Satisfacción del egresado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
<ul style="list-style-type: none"> La información académica (calendarios de exámenes, proyectos docentes, horarios...) ofrecida a lo largo de los estudios 	4,83	No procede	4,20
<ul style="list-style-type: none"> La información administrativa (plazos de matrícula, plazos de pago de matrículas, plazo de solicitud de convocatoria especial...) ofrecida a lo largo de los estudios 	4,33	No procede	4,00
Satisfacción del PAS del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
<ul style="list-style-type: none"> La información ofrecida por el centro 	4,25	No procede	4
<ul style="list-style-type: none"> La difusión de los objetivos, resultados y mejoras del centro 	4	No procede	3,5

Reflexión sobre los resultados:

La página web de la EUTL es el principal medio de difusión de información pública. A través de ella se facilita el acceso a la información tanto de los distintos grupos de interés de la EUTL, como de las personas externas y la sociedad en general.

Los resultados de satisfacción se consideran bastante positivos, en el caso de los estudiantes, en los cuatro indicadores analizados. Sin embargo, en el grupo de los profesores, aunque los resultados son aceptables, se aprecia una leve disminución de la satisfacción en referencia a los canales de comunicación y a la información académica difundida por el centro. La tendencia es menos positiva si atendemos a los resultados del PAS, donde también se produce una ligera bajada de la satisfacción, pero continúan siendo unos resultados aptos. Se considera que se debe seguir trabajando en la difusión y rendición de cuentas a través de canales o mecanismos demandados actualmente por la sociedad en general (redes sociales...). Los egresados son críticos en cuanto a la información, tanto académica como administrativa, recibida a lo largo de sus estudios, y aunque no llegan a ser unos resultados no aceptables, es importante seguir mejorando en estos aspectos.

Oportunidades de mejora:

- Continuar trabajando en difundir la información del centro y la rendición de cuentas, a través de los canales de comunicación web actualizados.

- Incorporar y mover más medios de comunicación, además de los oficiales, como son las redes sociales, para aumentar el alcance de la comunicación.
- Mejorar la información que se ofrece a los estudiantes, respecto a los trámites administrativos que se realizan en el centro, haciendo más visible el uso de la sede electrónica.
- Potenciar y ayudar a mejorar la capacidad de los estudiantes para realizar las tareas administrativas de forma autónoma.

Enlaces de interés:

- Web institucional: <https://www.ulpgc.es/>
 - GT: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4032/40/resumen>
- Web de la Escuela: <https://eutl.es/>
- Plan de difusión de la información pública a los grupos de interés: <https://eutl.es/eutl/calidad/implantacion-del-sgc/>
- Redes Sociales:
 - Facebook: <https://www.facebook.com/eutl.page>
 - Instagram: <https://www.instagram.com/infoeutl/>
 - Tiktok: https://www.tiktok.com/@eutl_lanzarote
 - Youtube: <https://www.youtube.com/EUTLyt>
 - Flickr: <https://www.flickr.com/photos/eutl/>
 - Twitter: https://twitter.com/i/flow/login?redirect_after_login=%2Finfoeutl

8. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO

En este apartado la Escuela rinde cuentas sobre el análisis de los resultados relacionados con la gestión documental que ha llevado a cabo el centro para la implantación de su sistema de gestión.

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- *Procedimiento de apoyo para la Gestión de los Documentos del Sistema de Gestión de Calidad*

Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):

- Actas de la CGC
- Normativa aplicable
- Evidencias de la implantación
- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés

- Resultados de procesos de evaluación, certificación o auditorías

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)			
Satisfacción del estudiante del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de mejoras en el centro (con relación a la participación, orientación, información, organización del título, infraestructuras, reconocimientos, etc.) 	3,38	2,97	2,90
Satisfacción del profesorado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
<ul style="list-style-type: none"> • Resultados alcanzados del centro (centro y titulaciones, satisfacción, número de estudiantes, rendimiento de estudiantes, etc.) 	3,71	No procede	3,47
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de mejoras del centro 	3,62	No procede	3,00
Satisfacción del egresado del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
<ul style="list-style-type: none"> • Los sistemas de participación, opinión, propuestas de mejora, solución de quejas, etc. de los estudiantes (a través de los delegados, comisiones, junta de centro, claustro, instancias de quejas, sugerencias...) 	3,50	No procede	3,67
Satisfacción del PAS del centro con:	2019-20	2020-21	2021-22
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de mejoras del centro 	4	No procede	3,5

Reflexión sobre los resultados:

En este apartado se refleja el sentir general de los distintos grupos implicados en el día a día del centro. El grupo que mejor valora todo es el de los egresados, que muestra una satisfacción positiva.

El resto de los grupos de interés, muestran un ligero descenso de su satisfacción con el desarrollo de las mejoras del centro, permaneciendo por ahora en un nivel aceptable.

Oportunidades de mejora:

- Continuar con el proceso de mejora continua del SGC
- Concienciar al alumnado, de la importancia de su participación en todo el proceso del SGC.
- Fortalecer la idea de que el SGC no es solo un sistema de quejas, sino que también sirve para identificar las fortalezas y las oportunidades de mejora.

Enlaces de interés:

- SGC de la Facultad vigente: <https://eutl.es/eutl/calidad/disenio-del-sgc/>
- Normativa aplicable: https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa
- Evidencias de la implantación: <https://eutl.es/eutl/calidad/implantacion-del-sgc/>
- Web del Centro: <https://eutl.es/>
- Certificación del SGC: <https://eutl.es/wp-content/uploads/2024/03/Audit.png>

9. ANEXOS

- Relación y formulación de indicadores utilizados en este análisis:
https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica