



**Informe Anual**  
**Curso Académico 2022/2023**

**ESCUELA UNIVERSITARIA DE  
TURISMO LANZAROTE**



Elaborado por la Comisión de Gestión de Calidad (19/9 de 2024), revisado por el Equipo Directivo y posteriormente aprobado en Junta de Escuela de 11/12/2024.

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>1. OBJETIVOS DE DIRECCIÓN DEL CENTRO</b> .....	<b>4</b>
<b>2. CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS</b> .....	<b>12</b>
2.1. Captación de estudiantes, la oferta y demanda de plazas .....	12
2.2. Desarrollo de las enseñanzas y evaluación de los estudiantes.....	15
2.3. Prácticas Externas .....	20
2.4. Movilidad de Estudiantes .....	22
2.5. Perfil de egreso e inserción laboral .....	25
2.6. Adecuación y normativa de los títulos.....	27
<b>3. ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE</b> .....	<b>28</b>
<b>4. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA</b> .....	<b>29</b>
4.1. Personal Docente.....	29
4.2. Personal de apoyo a la docencia .....	31
<b>5. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS</b> .....	<b>33</b>
<b>6. MECANISMOS DE RECOGIDA DE RESULTADOS PARA EL ANÁLISIS Y LA MEJORA</b> .....	<b>37</b>
6.1. Análisis de los resultados y mejoras .....	37
6.2. Satisfacción de los distintos colectivos implicados .....	39
6.3. Atención a las Incidencias académicas, quejas, sugerencias y felicitaciones .....	41
<b>7. INFORMACIÓN PÚBLICA</b> .....	<b>43</b>
<b>8. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO</b> .....	<b>45</b>
<b>9. ANEXOS</b> .....	<b>47</b>

## INTRODUCCIÓN<sup>1</sup>

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 2022/2023**.

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 analizados 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 Las Palmas de Gran Canaria, a 11/12/2024

Representante del Centro

---

<sup>1</sup> 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 2022/2023.

**Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:**

- *Procedimiento Estratégico para la Elaboración y Actualización de la Política del Centro*
- *Procedimiento de apoyo para la Gestión de No Conformidades*
- *Procedimiento Institucional para la definición, implantación y seguimiento del plan estratégico de la ULPGC*

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

- 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/politica-y-objetivos-de-la-eutl/>):

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: Mejorar de forma continuada la formación de los RRHH EUTL.	
Meta: Aumentar el % de personas que se han formado respecto al curso 2021/22	Resultado Meta: 40,74%
Indicador/Evidencia: % de personas que han realizado formación	Resultado: Se aumenta en 11,11% con respecto al curso 2021/22
Acciones	Check-List
• Divulgar el plan de formación del Cabildo de Lanzarote	✓
• Divulgar el plan de formación continua de la ULPGC	✓
• Solicitar al PDI y PAS las necesidades formativas específicas de su puesto de trabajo y trasladar propuesta al departamento de formación del Cabildo de Lanzarote.	✓
Procedimientos asociados: PAC07, PAC08, PI16, PI05, PR-RR.HH-06	
Interpretación de los resultados:	
A pesar de alcanzar este objetivo, el incremento en la formación del personal ha sido discreto, con un aumento del 11,11% respecto al curso anterior. Por ello, es necesario elaborar un plan de acción a largo plazo y mantener un compromiso continuo con la formación del personal para garantizar que este objetivo se logre en los próximos cursos.	
En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: personal docente e investigador y personal de administración y servicios.	

Objetivo general 2: Impulsar la proyección externa del centro a todos los niveles y en todos los ámbitos.	
Objetivo específico 2.1: Promover convenios de movilidad con facultades afines a los estudios de Grado en Turismo.	
Meta: Iniciar al menos 2 fases en el proceso que conlleva la firma de un convenio	Resultado Meta: Se consigue la firma de un nuevo convenio
Indicador/Evidencia: Nº de fases llevadas a cabo en el proceso de firma de un convenio	Resultado: Realizado
Acciones	Check-List
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar centros universitarios afines.</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contactar con responsables y negociar convenio.</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retomar gestiones para facilitar el alojamiento para los estudiantes movilidad incoming.</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Favorecer la visita de miembros de otras instituciones académicas.</li> </ul>	✓
<p>Procedimientos asociados: PCC04</p> <p>Interpretación de los resultados:</p> <p>Este objetivo se venía desarrollando en los cursos anteriores y, gracias al trabajo realizado, en este curso académico se ha conseguido la firma de un nuevo convenio de movilidad. Dada la relevancia de la proyección externa del centro, continuaremos trabajando en este objetivo en los próximos cursos para ampliar la oferta de convenios y programas de movilidad, fomentando la internacionalización del centro.</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 la ampliación de la oferta formativa.	
Meta: 1 propuesta de oferta formativa	Resultado Meta: SI
Indicador/Evidencia: Presentación de la oferta formativa	Resultado: Se oferta un nuevo título propio de posgrado
Acciones	Check-List
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiar la viabilidad de ampliar la oferta formativa de la EUTL</li> </ul>	✓
<p>Procedimientos asociados: PCC02</p> <p>Interpretación de los resultados:</p> <p>En la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote (EUTL) se llevaron a cabo diversas reuniones con el objetivo de mejorar y ampliar nuestra oferta académica. Estas reuniones han sido fundamentales para coordinar esfuerzos y finalmente ofertar un nuevo título propio de posgrado de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC), “Experto Universitario en Gestión Empresarial Inteligente e Innovadora”.</p> <p>En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: personal docente e investigador</p>	
Objetivo específico 2.3: Ofrecer formación extracurricular a los estudiantes en materias transversales y específicas.	
Meta: 3 actividades formativas	Resultado Meta: Se realizan las actividades formativas
Indicador/Evidencia: Nº de actividades formativas	Resultado: Acciones ofertadas y realizadas

Acciones	Check-List
<ul style="list-style-type: none"> <li>Programar actividades de formación complementaria</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Potenciar las actividades académicas vinculadas con los ODS</li> </ul>	✓
Procedimientos asociados: PCC02  Interpretación de los resultados:  En el listado adjunto se recogen las actividades extracurriculares llevadas a cabo por parte de la EUTL y/o en colaboración con otras instituciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>XVI Semana universitaria de la erradicación de la pobreza, Charla coloquio con la Fundación Vicente Ferrer: 31 de octubre de 2022</li> <li>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</li> <li>Charla de sensibilización medioambiental, Proyecto “Basuraleza, la huella de la ignorancia”, Asociación Papacría: 3 de marzo de 2023</li> <li>Visita interpretada-Salinas de Janubio: 22 de febrero de 2023</li> <li>I Foro de “Prácticas y Empleo”, organizado por la EUTL y Sociedad de Promoción Exterior: 15 de diciembre de 2022</li> </ul> En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: personal docente e investigador	
Objetivo específico 2.4: Llevar a cabo acciones que permitan incentivar la investigación en la EUTL.	
Meta: 2 acciones	Resultado Meta: Realizado
Indicador/Evidencia: Nº de acciones vinculadas	Resultado: En mejora continua
Acciones	Check-List
<ul style="list-style-type: none"> <li>Crear listas de sustitución con perfil de doctor.</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer grupos de investigación.</li> </ul>	✗
<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de proyectos de investigación.</li> </ul>	✗
<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar en eventos científicos</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyar las acciones vinculadas con la investigación.</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar las figuras de investigación existentes y ver cuáles se pueden desarrollar en la EUTL.</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Potenciar acciones vinculadas con la investigación para estudiantes.</li> </ul>	✓
Procedimientos asociados: PEC01  Interpretación de los resultados:  La EUTL difunde, a través de la página web del Centro y de sus redes sociales, las actividades de investigación en las que participa el profesorado que imparte docencia en el mismo, así como los congresos y eventos científicos celebrados en el ámbito del Turismo, para establecer redes de colaboración y mantenernos al día con los avances en diversas disciplinas.  En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: personal docente e investigador y estudiantes	

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: Fomentar y promocionar la actividad cultural, deportiva y de activación social en la comunidad universitaria de la EUTL.	
Meta: 3 actividades	Resultado Meta: SI
Indicador/Evidencia: Nº de actividades organizadas	Resultado: Se realizan las acciones propuestas.
Acciones	Check-List
<ul style="list-style-type: none"> <li>Recopilar a través de un formulario actividades de interés por parte de estudiantes, PDI y PAS.</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomentar la participación más activa de la Delegación de Estudiantes.</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proponer y desarrollar actividades desde la EUTL.</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Divulgar las actividades de la agenda cultural del Cabildo.</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicar en las RRSS de la EUTL las actividades.</li> </ul>	✓
<p>Procedimientos asociados: PEC01</p> <p>Interpretación de los resultados:</p> <p>En la EUTL, nos comprometemos con el fomento de la actividad cultural, deportiva y de activación social entre nuestra comunidad universitaria, con el objetivo de enriquecer la experiencia educativa y fortalecer los lazos entre estudiantes, Personal Docente e Investigador (PDI) y Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS), y por ello hemos implementado una serie de acciones estratégicas para alcanzar este objetivo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recopilación de actividades de interés: a través de un formulario enviado por email, hemos recogido las propuestas y preferencias de actividades culturales, deportivas y sociales de los estudiantes. Esta iniciativa nos permite conocer mejor los intereses de este grupo de interés y diseñar un programa de actividades que responda a sus necesidades y expectativas.</li> <li>2. Fomento de la participación activa de la Delegación de Estudiantes con la celebración de reuniones y solicitándoles su implicación en la organización y promoción de las actividades a desarrollar en el centro. Su participación activa es crucial para asegurar que las actividades sean relevantes y atractivas para el estudiantado.</li> <li>3. Propuesta y desarrollo de actividades desde la EUTL que promueven la cultura y la integración social, intentando enriquecer la vida universitaria y también fomentar el sentido de pertenencia y cohesión entre los miembros de nuestra comunidad.</li> <li>4. Divulgación de la agenda cultural del Cabildo de Lanzarote por medio de emails a nuestra comunidad universitaria.</li> <li>5. Utilización de nuestras redes sociales para informar y promocionar de todas las actividades organizadas, persiguiendo una comunicación efectiva y constante con nuestra comunidad.</li> </ol> <p>En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: personal docente e investigador y estudiantes</p>	
Objetivo específico 3.2: Fortalecer la relación entre el tutor de prácticas y el de empresa.	
Meta: Tener 2 reuniones en el curso académico	Resultado Meta: Si mejora continua
Indicador/Evidencia: Actas de las reuniones	Resultado: Si mejora continua
Acciones	Check-List
<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer reuniones con los tutores de empresa durante la realización de las prácticas.</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dar a conocer las competencias asociadas a la asignatura.</li> </ul>	✓

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtener información de la consecución de las competencias.</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer percepción de empleadores respecto a los estudiantes en prácticas</li> </ul>	✓
<p>Procedimientos asociados: PCC07</p> <p>Interpretación de los resultados:</p> <p>Desde el departamento de prácticas de la EUTL, trabajamos para mejorar la comunicación y colaboración entre los tutores de prácticas y los de empresa. Esto se logra mediante visitas a los establecimientos y empresas donde los estudiantes realizan sus prácticas, así como a través de llamadas telefónicas y correos electrónicos, que son constantes durante el cuatrimestre en el que se imparte la asignatura. Durante estos encuentros, se discute el progreso del estudiante, se resuelven dudas y se alinean expectativas. No se redactan actas de dichas visitas por la flexibilidad de dichos encuentros. Además, los tutores de prácticas divulgan las competencias específicas asociadas a la asignatura. Esto facilita a los tutores de empresa la comprensión de los objetivos específicos y les proporciona una guía para el seguimiento de los estudiantes en prácticas. Finalmente, se realiza un seguimiento continuo del progreso de los estudiantes y se recopila la percepción de los empleadores a través del informe de prácticas académicas externas.</p> <p>En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: personal docente e investigador</p>	
<p>Objetivo específico 3.3: Impulsar la transformación digital de la EUTL</p>	
<p>Meta: 4 acciones realizadas</p>	<p>Resultado Meta: SI</p>
<p>Indicador/Evidencia: Nº acciones realizadas</p>	<p>Resultado: Se realizan las actividades propuestas.</p>
<p style="text-align: center;">Acciones</p>	<p style="text-align: center;">Check-List</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover el uso de sede electrónica de la ULPGC</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar sobre el servicio cita previa digitalizada de la EUTL</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitalizar actas</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potenciar el uso de gestiona ULPGC (plataforma de administración electrónica)</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potenciar el uso de gestiona del Cabildo de Lanzarote</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantar nueva web de la EUTL</li> </ul>	✓
<p>Procedimientos asociados: PAC01</p> <p>Interpretación de los resultados:</p> <p>La Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote (EUTL) está comprometida con la transformación digital, por ello hemos implementado acciones dirigidas en esa línea para su consecución como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Promoción de la Sede Electrónica de la ULPGC, trabajando activamente para sensibilizar a la comunidad académica sobre los beneficios de la sede electrónica ULPGC ya que en esta plataforma se ofrecen servicios digitales para estudiantes, profesores y personal administrativo.</li> <li>- Desde la EUTL se ha informado y promovido el uso del servicio de cita previa digitalizado, intentando permitir a los usuarios agendar reuniones y trámites de manera ágil y sin necesidad de desplazamientos físicos innecesarios.</li> <li>- La EUTL ha adoptado la digitalización de actas como parte de su compromiso con la eficiencia y la sostenibilidad. Esto facilita la gestión de expedientes académicos y agiliza los procesos administrativos.</li> <li>- Potenciación de la plataforma de administración electrónica “Gestiona ULPGC” ya que se ha convertido en una herramienta central para la EUTL. Esta plataforma facilita la gestión de trámites, solicitudes y comunicaciones internas, mejorando la eficiencia y la transparencia. En esta misma línea, desde la EUTL también se fomenta el uso de Gestiona del Cabildo de</li> </ul>	



<p>Lanzarote para optimizar la gestión local, incluyendo la coordinación de actividades, recursos y servicios relacionados con la transformación digital.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En la EUTL hemos dado un paso importante y cualitativo al lanzar nuestra nueva página web. Esta plataforma más moderna y amigable ofrece información actualizada sobre el centro, programas académicos, sistema de gestión de calidad, movilidad, cuestiones sobre estudiantes, eventos, noticias y recursos digitales.</li> </ul> <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>
--

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: Mejorar las instalaciones, servicios e infraestructura del centro.

Meta: Mejorar la valoración obtenida en los resultados de satisfacción	Resultado Meta: Alcanzado
Indicador/Evidencia: Índice de satisfacción referido a la administración y servicios del centro	Resultado: los resultados de satisfacción referidos a los recursos materiales y servicios han mejorado con respecto al curso anterior
Acciones	Check-List
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilitar zona de ocio.</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renovar mobiliario del aulario.</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retomar negociaciones para espacio de uso polivalente.</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar los recursos docentes en el aula.</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avanzar en un centro más sostenible.</li> </ul>	✓

Procedimientos asociados: PAC02. PAC 03

Interpretación de los resultados:

Según los indicadores obtenidos, pasamos a analizar cada uno de los grupos de interés:

Resultados para Estudiantes:

- (\*) 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: se observa una mínima mejora en dicho indicador pasando de 3,89 en el curso 2021-22 a 3,90 en el curso 2022-23.
- los recursos materiales e infraestructuras para el desarrollo del programa formativo (aulas, laboratorios, equipamiento, etc.): se observa una mejora considerable en dicho indicador pasando de 2,89 en el curso 2021-22 a 3,38 en el curso 2022-23.
- el apoyo online a la docencia (Campus Virtual, correos electrónicos, videoconferencias con Teams, BigBlueButton, e-tutor (Open ULPGC), etc.): se observa una mejora sustancial en dicho indicador pasando de 3,82 en el curso 2021-22 a 4,10 en el curso 2022-23.

Resultados para el PDI: No procede ya que los datos se obtienen de forma bienal

Resultados para el PTGAS: No procede ya que los datos se obtienen de forma bienal

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: Trabajar en las no conformidades y oportunidades de mejora derivadas de las auditorías.

Meta: 1 acción	Resultado Meta: Realizado
----------------	---------------------------

Indicador/Evidencia: Nº acciones consideradas para trabajar en las oportunidades de mejora	Resultado: Realizado
<b>Acciones</b>	<b>Check-List</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajar en:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- aspectos que serán objeto de especial atención en futuros seguimientos.</li> <li>- recomendaciones que contribuirán a la mejora del título.</li> <li>- no conformidades.</li> <li>- oportunidades de mejora de la última auditoría.</li> </ul> </li> </ul>	✓
Procedimientos asociados: PAC05  Interpretación de los resultados:  Desde la EUTL se está trabajando de forma constante en las acciones previstas en los planes de mejoras de los informes de auditoría interna del SGC de la EUTL y de renovación de la acreditación del Grado en Turismo impartido en nuestro centro. Algunas de estas acciones requieren de un desarrollo temporal amplio, por lo que este objetivo se volvería a incluir entre los del curso siguiente, o en el caso que no se atendieran al 100% de las acciones de mejora previstas, porque puede que el desarrollo completo de algunas de ellas siga prolongándose en el tiempo o tenga un carácter no finito.  En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: personal docente e investigador	

<b>RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS</b> (Escala sobre 5 puntos)				
Ítem de satisfacción	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023
Satisfacción de los <b>estudiantes</b> 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	3,38
Satisfacción del <b>PDI</b> con el desarrollo de mejoras de los títulos y del centro	3,62	No procede	3,00	3,46
Satisfacción del <b>PTGAS</b> respecto a las mejoras realizadas por su unidad	2,75	No procede	3,5	3,8

(\*): 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:**

Al igual que en los cursos anteriores, todos los objetivos propuestos para el curso 2022/2023 se lograron en gran medida, y parte de las acciones contempladas para algunos de ellos se llevaron a cabo con cierto retraso, debido a la aparición de otras prioridades de gestión durante el desarrollo del curso o de incidencias que retrasaron su ejecución. En todo caso, los objetivos específicos se han logrado casi de modo pleno, lo cual da cuenta de la marcha fluida de la EUTL como centro que diseña sus objetivos anuales de forma realista y atendiendo al marco de su SGC. Al mismo tiempo, de la realización y consecución de estos objetivos emanan por otra parte nuevas acciones e incluso objetivos, que dan cuenta de que el SGC es un proceso vivo, que se retroalimenta de la mejora continua y de los resultados de valoración de los diferentes grupos de interés.

Los objetivos relacionados con la formación de los recursos humanos, la formación académica complementaria del centro y la relación entre los tutores académicos y los de empresa se consideran estabilizados y, por lo tanto, sugiere que se han logrado avances significativos en estas áreas, pero siempre con un margen de mejora que seguiremos trabajando desde la EUTL. En el caso de los objetivos relacionados con la movilidad, acciones culturales, deportivas y de activación social y la mejora de las instalaciones, servicios e infraestructuras del centro, su implantación y cumplimiento sigue siendo un objetivo para el curso 2022/2023, y se espera centrar la atención, en un futuro a corto y medio plazo, en los objetivos planteados de ampliación de la oferta formativa de la EUTL, 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 PTGAS, entendemos que conseguir más alumnos y mayor oferta formativa redundaría en la mejora de la satisfacción por el centro en general.

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, y por ello hay que seguir trabajando en la mejora de las infraestructuras de las aulas y del resto de instalaciones del centro, y renovar su imagen.

#### **Oportunidades de mejora:**

- Ampliar la oferta formativa del centro con nuevos grados y títulos, dentro del mapa de titulaciones de la ULPGC.
- Los objetivos propuestos están en constante mejora, por lo que es fundamental consolidar y sostener 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/politica-y-objetivos-de-la-eutl/>
- *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.

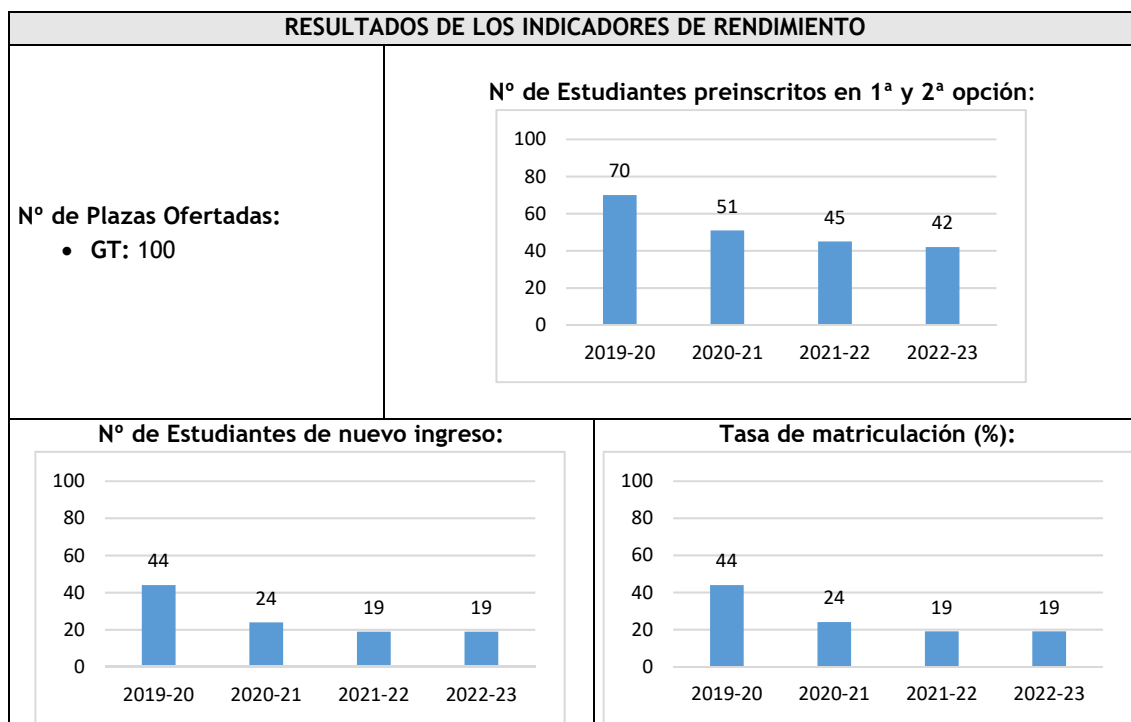
### 2.1. CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES, LA OFERTA Y DEMANDA DE PLAZAS

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																												
<b>Nº total de estudiantes matriculados en el Centro:</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>2019-20</th> <th>2020-21</th> <th>2021-22</th> <th>2022-23</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>200</td> <td>173</td> <td>137</td> <td>111</td> </tr> </tbody> </table>				2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	200	173	137	111	<b>Dedicación de los estudiantes del Centro:</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Nº Tiempo completo</th> <th>Nº Tiempo parcial</th> </tr> </thead> <tbody> <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> <tr> <td>2022-23</td> <td>80</td> <td>31</td> </tr> </tbody> </table>			Nº Tiempo completo	Nº Tiempo parcial	2019-20	156	44	2020-21	124	49	2021-22	103	34	2022-23	80	31
2019-20	2020-21	2021-22	2022-23																									
200	173	137	111																									
	Nº Tiempo completo	Nº Tiempo parcial																										
2019-20	156	44																										
2020-21	124	49																										
2021-22	103	34																										
2022-23	80	31																										
<b>Tasa de estudiantes matriculados en primera opción (%):</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Tasa (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019-20</td> <td>79,55</td> </tr> <tr> <td>2020-21</td> <td>70,83</td> </tr> <tr> <td>2021-22</td> <td>84,21</td> </tr> <tr> <td>2022-23</td> <td>84,21</td> </tr> </tbody> </table>				Año	Tasa (%)	2019-20	79,55	2020-21	70,83	2021-22	84,21	2022-23	84,21	<b>Nota media de los estudiantes de nuevo ingreso de Grado:</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>GT</th> </tr> </thead> <tbody> <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> <tr> <td>2022-23</td> <td>7,28</td> </tr> </tbody> </table>			GT	2019-20	6,79	2020-21	6,8	2021-22	7,15	2022-23	7,28			
Año	Tasa (%)																											
2019-20	79,55																											
2020-21	70,83																											
2021-22	84,21																											
2022-23	84,21																											
	GT																											
2019-20	6,79																											
2020-21	6,8																											
2021-22	7,15																											
2022-23	7,28																											

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
<b>Satisfacción del estudiante con:</b>	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
La gestión de los servicios administrativos (matrícula, expedientes, etc.)	3,41	3,27	3,80	4,15
La información ofrecida por el centro (plan de estudios, movilidad, horarios, matrícula, expedientes...)	3,29	3,22	3,70	3,90
<b>Satisfacción del egresado con:</b>	2019-20	2021-22	2021-22	2022-23
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	No procede

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

### Reflexión sobre los resultados:

En relación con el número de estudiantes de nuevo ingreso, es manifiesto que en general se ha experimentado una caída en las matriculaciones en el Grado en Turismo en España en general, lo cual supone una tendencia que también se manifiesta en la EUTL. Sin embargo, los esfuerzos realizados han permitido mantener el mismo número de estudiantes de nuevo ingreso en el curso 2022-23 que en el año anterior, lo cual, sin embargo no se considera aún suficiente de cara a próximos cursos. Sin embargo, en relación a la tasa de estudiantes matriculados en primera opción ha aumentado ligeramente con respecto al curso 2019-20 y en mayor proporción con respecto al curso 2020-21, siendo el resultado en este curso 2022-23 de 84,21%, igual

que resultado que en el curso 2021-22. Un aspecto positivo en relación con los nuevos ingresos es que la nota media de los mismos ha venido incrementándose levemente en los últimos años. En principio, esto debería poderse ver reflejado en los resultados de rendimiento y en un mejor aprovechamiento de la docencia en general.

Los datos de estudiantes de nuevo ingreso, del curso 2022-23, del grado son de 19, siendo el número total de matriculados del centro de 111. Sabemos que esta cifra está por debajo de las plazas ofertadas y por debajo de los requisitos autonómicos, y por lo tanto, se sigue trabajando y poniendo los medios disponibles desde el centro, en el plan de captación y en nuevas formas de llegar a los estudiantes de ESO y Bachiller, así como estudiantes de ciclos formativos de grado superior. 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 la isla y fuera de la isla, y realizando jornadas de puertas abiertas presenciales y virtuales para dar a conocer el centro. 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 gestión de los servicios administrativos del centro y la información ofrecida por el centro sigue una tendencia creciente desde el curso 2019-20 hasta el curso 2022-23, lo cual se considera un punto a favor importante, que nos indica que la EUTL está en el camino correcto en relación con la información ofrecida de cara a la captación de estudiantes.

En el caso de la satisfacción del egresado del centro, no procede tener los resultados para el curso 2022-23, pues los datos se recopilan bienalmente.

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

- 68,42 % mujeres y 31,58 % hombres.
- Principalmente proceden de Lanzarote.
- 94,74 % vienen de Bachiller, resto FP y mayor de 25 años.
- 57,89 % Ciencias Sociales, 15,79 % Humanidades, 10,53 % Ciencias, 5,26 % Ciencia y Tecnología, 5,26 % Humanidades y Ciencias Sociales y 5,26 % No PAU
- Nota media estudiantes nuevo ingreso: 7,28
- 84,21 % primera opción, 15,79 % otras.

Se observa una mayor procedencia de estudiantes de la rama de ciencias sociales y se continua con la tendencia del aumento de la nota media de acceso a estos estudios, 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, incorporando la captación virtual de estudiantes, la contratación de una empresa de servicios externa para el desarrollo de publicaciones más efectivas y con un enfoque más preciso hacia el público objetivo.
- Trabajar en el lanzamiento de una nueva página web mucho más dinámica, completa y atractiva.
- Continuar trabajando en visualizar 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&coTitulacion=4032&codPlan=40&tipotitulacion=G](https://www2.ulpgc.es/index.php?pagina=plan_estudio&ver=pantalla&numPantalla=23&coTitulacion=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/politica-y-objetivos-de-la-eutl/>
- *Plan de captación de estudiantes:*  
[https://elearning.ulpgc.es/pluginfile.php/378500/mod\\_page/content/10/Plan%20de%20Captación%2023-24.pdf?time=1715078132015](https://elearning.ulpgc.es/pluginfile.php/378500/mod_page/content/10/Plan%20de%20Captación%2023-24.pdf?time=1715078132015)

## 2.2. DESARROLLO DE LAS ENSEÑANZAS Y EVALUACIÓN DE LOS ESTUDIANTES

#### Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

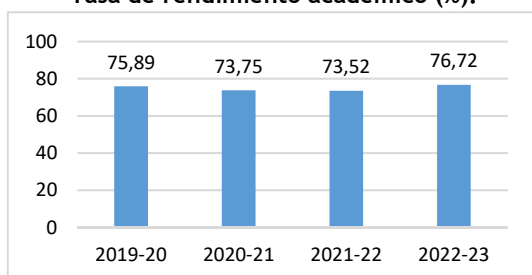
- *Procedimiento clave para la planificación de las enseñanzas*
- *Procedimiento clave para el desarrollo y evaluación de la enseñanza*
- *Procedimiento clave para la gestión de los trabajos fin de título*
- *Procedimiento clave para la gestión de prácticas externas integradas en el plan de estudios*

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

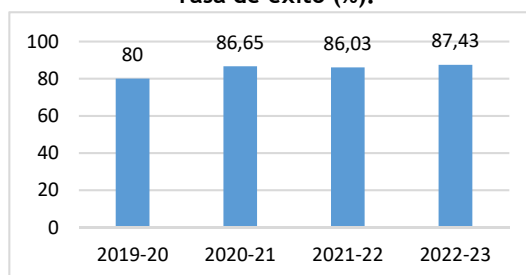
- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Memoria de verificación de los títulos
- Proyectos docentes
- Coordinación del profesorado
- Reflexión de la CAD sobre los resultados de los títulos (actas)

#### RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

Tasa de rendimiento académico (%):



Tasa de éxito (%):



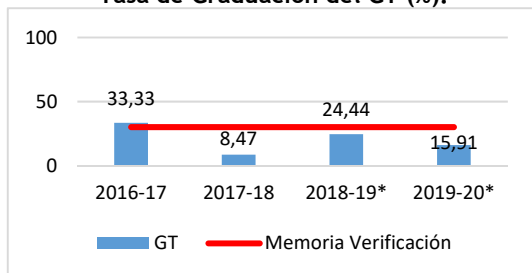
#### Reconocimiento de créditos (Nº de créditos reconocidos en la titulación)

	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
GT	213	432	273	264

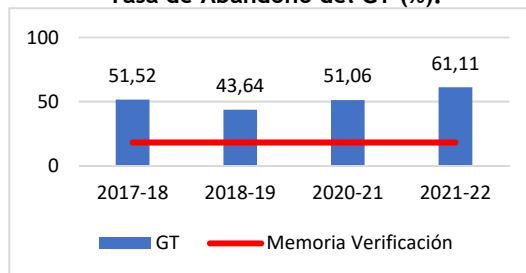
#### Tasa de Graduación y Tasa de Abandono de las cohortes de entrada de las que, al finalizar el curso 2022/2023, existen resultados (%):

Las últimas cohortes (\*) presentan datos provisionales ya que no ha terminado de formularse el indicador y responden a la formulación del Sistema Integrado de Información Universitaria (SIU).

Tasa de Graduación del GT (%):



Tasa de Abandono del GT (%):

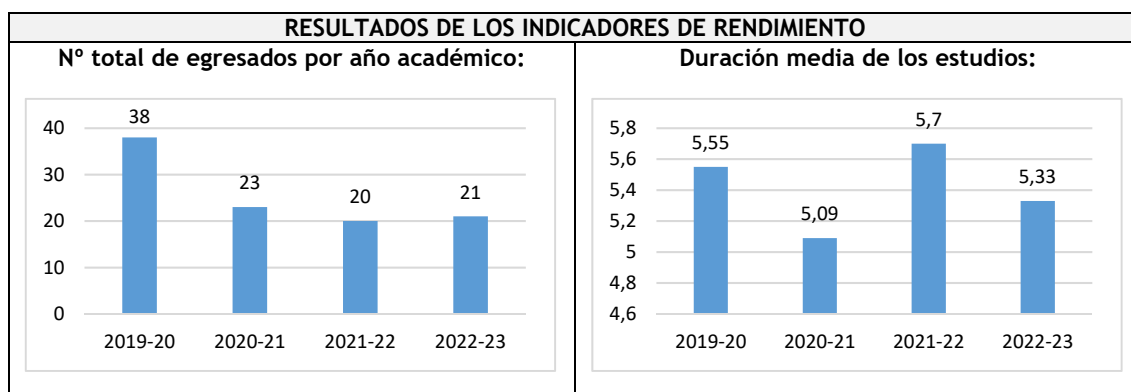


#### Tasa de eficiencia por curso académico (%):

	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
GT	82,55	82,14	83,79	84,3

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	2022-23
Satisfacción del <b>estudiante</b> con los contenidos del plan de estudios del título	3,76	3,25	3,06	3,81
Satisfacción del <b>estudiante</b> con la organización del plan de estudios (distribución de asignaturas, horarios y calendarios, carga de trabajo, prácticas, etc.)	3,37	3,00	2,94	3,52
Satisfacción del <b>estudiante</b> con la coordinación entre asignaturas	3,33	3,28	3,38	3,71
Satisfacción del <b>estudiante</b> con los conocimientos adquiridos (en general)	3,91	3,72	3,50	4,00
Satisfacción del <b>estudiante de movilidad recibidos</b> en el centro con el desarrollo de la enseñanza desde la ULPGC	4,00	No existen datos	4,00	No existen datos
Satisfacción del <b>egresado</b> con el plan de estudios/programa formativo realizado	3,80	No procede	4,33	No procede
Satisfacción del <b>egresado</b> con los conocimientos y capacidades adquiridas	3,20	No procede	4,33	No procede
Satisfacción del <b>profesorado</b> con el proceso de enseñanza-aprendizaje desarrollado	3,88	No procede	3,67	No procede
Satisfacción del <b>empleador</b> con la formación de los contratados (en el Grado en Turismo, en general)	No procede	4,00	No procede	No procede

(\*) No existen resultados, no hubo participación en la encuesta y No procede que haya resultados porque los estudios se aplican cada bienio

### Reflexión sobre los resultados:

Respecto a los resultados de indicadores de rendimiento se observa que tanto la tasa de rendimiento académico como la de éxito han aumentado ligeramente respecto al curso 2021/22, concretamente en un 4,4% y 1,6% respectivamente, siguiendo con la tendencia creciente de cursos anteriores. En este sentido, la EUTL, continuará haciendo el esfuerzo de aumentar ambas tasas, para repercutir en la mejora de la tasa de graduación.

En cuanto al reconocimiento de créditos tenemos 264 créditos, un 3,3% más bajo que en el curso 2021/22, dándonos este dato decreciente, información sobre la formación previa de los estudiantes que ingresan en nuestro centro.

Si nos centramos en la tasa de graduación y teniendo en cuenta que los datos de los dos últimos cursos que se muestran son provisionales, se observa una tendencia decreciente. La tasa de abandono se ha incrementado en el 2021/22, pasando de un 51,06% a un 61,11% (un 19,7% más). En la EUTL, a través de la comisión de asesoramiento docente, se analizan las tasas de éxito de las asignaturas para detectar aquellas que presenta una baja tasa de éxito para informar de las posibles causas y proponer mejoras para elevar dichas tasas de éxito.

Otro dato para valorar es la tasa de eficiencia, que es ligeramente superior en el curso 2022/23 respecto al curso anterior, se pasa de un 83,79% a un 84,3% (un 0,6% más), cumpliendo con lo que establece el verifica en GT (un 75%). La duración media de los estudios ha bajado respecto al curso 2021/22, pasando de 5,7 a 5,33 años (un 6,5% menos), en consonancia al incremento de la tasa de eficiencia y del número de egresados.

Por otro lado, se obtienen resultados sobre la satisfacción de los grupos de interés:

- En cuanto a la satisfacción de los estudiantes con el plan de estudios, con la organización del plan de estudios, con la coordinación entre asignaturas y con los conocimientos adquiridos (en general), se observa que todos los datos se han mejorado respecto al curso 2021/22, estando todos por encima de 3,5 puntos. El resultado mejor valorado corresponde a la satisfacción del estudiante con los conocimientos adquiridos que es de 4 puntos, mientras que se obtiene la peor puntuación en la satisfacción con la organización del plan de estudios donde el resultado es 3,52 puntos. El mayor incremento corresponde a la satisfacción con los contenidos del plan de estudios que incrementa en un 24,5%, mientras que la menor subida se obtiene en la satisfacción del estudiante con la coordinación de la asignatura, con una subida del 9,8%.
- Del estudiante de movilidad recibido no tenemos datos en este curso académico, ya que no hubo participación en la encuesta.
- No tenemos datos del egresado en este curso académico, pues este dato se mide bienalmente, siendo el último dato del curso 2021-22.
- Del profesorado no tenemos datos en este curso académico 2022/23, pues este dato se mide bienalmente, siendo el último dato del curso 2021-22.

- Por último, del empleador, tampoco tenemos datos en este curso, ya que no procede.

#### Oportunidades de mejora:

- Procurar que los estudiantes de movilidad participen en las encuestas durante su estancia o antes de la partida del estudiante para recopilar sus resultados y permitir llevar a cabo las mejoras oportunas, modificando el momento de su realización.
- Implementar acciones que permitan a los estudiantes que solo tienen pendiente el TFG defenderlo con éxito.
- Realizar un seguimiento de aquellos estudiantes que no se han matriculado y solo les falta el TFG para graduarse.
- Potenciar el seguimiento y asesoramiento por parte de los tutores académicos para que los estudiantes progresen y no abandonen.
- Incrementar la asistencia de estudiantes a los talleres/cursos impartidos en la EUTL para reforzar conocimientos necesarios para el desarrollo de determinadas asignaturas del GT.
- Coordinar 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/archivos/plan\\_estudios/4032\\_40/ModificaTurismoImpresion3.pdf](https://www2.ulpgc.es/archivos/plan_estudios/4032_40/ModificaTurismoImpresion3.pdf)
- *Objetivos anuales del centro:* <https://eutl.es/politica-y-objetivos-de-la-eutl/>
- *Plan de estudios de los títulos:*
  - GT: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4032/40/estructuraporcursos>
- *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):

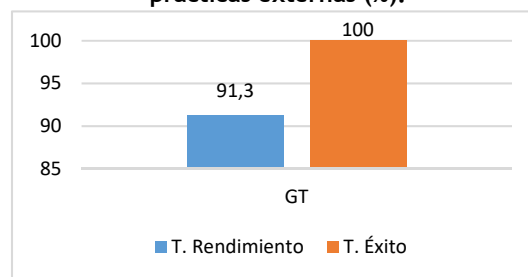
- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Memoria de verificación de los títulos
- Actas de la Comisión con competencias en prácticas externas
- Proyectos docentes de las asignaturas de prácticas externas
- Reflexión de la 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:

	2022-23
GT	26

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	2022-23
Satisfacción del egresado con la gestión y el desarrollo de las prácticas externas	4,67	No procede	4,25	No procede
Satisfacción con el programa de prácticas y los agentes implicados GT (*):	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
• Estudiantes	4,5	4,26	4,32	4,53
• Tutor académico	5	4,75	4,5	4,63
• Tutor en la empresa	4,25	4,32	4,53	4,5

(\*) Resultados extraídos de los Informes anuales de la aplicación de Prácticas curriculares ([https://practicass.ulpgc.es/index.php?pagina=informes\\_cierre\\_curso](https://practicass.ulpgc.es/index.php?pagina=informes_cierre_curso)). No procede que haya resultados porque los estudios se aplican cada bienio.

#### 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 con un 100%. 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 2022-23, fueron 17, incluyendo entre ellas: establecimientos de alojamiento, instituciones públicas de promoción turística, fundaciones, agencia receptiva TT.OO, museos y alquiler de coches. En total se ofertaron 19 plazas, para las prácticas de 19 estudiantes.

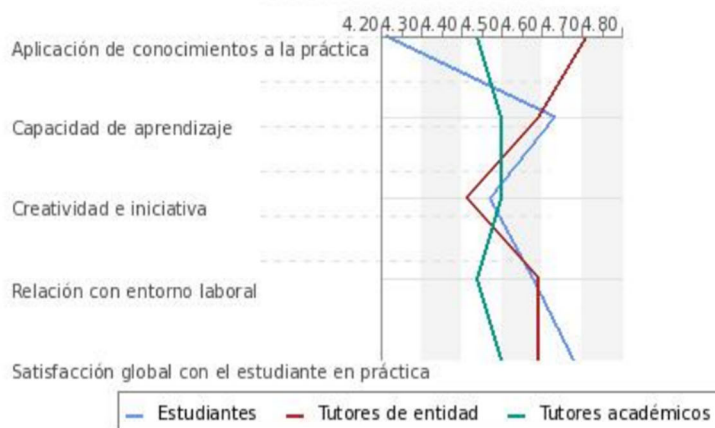
La oferta se iguala a la demanda, lo que permite a nuestros/as estudiantes elegir aquellas plazas que se adaptan tanto a su perfil como a sus expectativas laborales futuras.

En este apartado nos encontramos con una mejoría tanto en la satisfacción de los estudiantes, que pasan de 4,32 a 4,53 su valoración, como los tutores académicos, que aumentan su valoración de 4,5 a 4,63, mientras que en el caso de la valoración de la satisfacción de los tutores externos permanece estable en torno al 4,5. En el caso de los estudiantes egresados no se analiza ya que en el curso 2022-23 no se aplica el estudio ya que es bienal.

En base al informe de prácticas académicas externas, donde se valoran las siguientes competencias: aplicación de conocimientos a la práctica, capacidad de aprendizaje, creatividad e iniciativa, relación con entorno laboral y satisfacción global con el estudiante en práctica, podemos observar los siguientes resultados:

#### Valoración de competencias.

*Puntuación media de cada ítem dada por los agentes implicados, en una escala de 0 a 5 puntos, reflejada en los cuestionarios de evaluación final.*



Se destaca que la aplicación de los conocimientos a la práctica está mejor valorado por los tutores de entidad que los otros dos agentes implicados, siendo menos valorado que los estudiantes. En referencia a la capacidad de aprendizaje, la mejor valoración la hacen en este caso los estudiantes, pero también recibe una buena valoración por los otros agentes. En cuanto a la creatividad e iniciativa y la relación con entorno laboral, los tres agentes implicados realizan una valoración similar. Y finalmente, la satisfacción global con el estudiante en práctica es buena por parte los

agentes implicados, superando el 4,5 sobre 5, destacando que la mejor valoración es la de los estudiantes.

#### Oportunidades de mejora:

- Continuar profundizando en el Foro de Prácticas y Empleo que se organiza anualmente en el centro, para acercar las necesidades de los tutores de empresas y las expectativas de los estudiantes, con las prácticas.
- Trabajar en la divulgación de los resultados del informe de prácticas académicas externas entre los tutores de entidad para generar un coloquio donde se expongan las necesidades del sector y la aplicación de lo conocimientos adquiridos por los estudiantes en las prácticas.

#### 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:

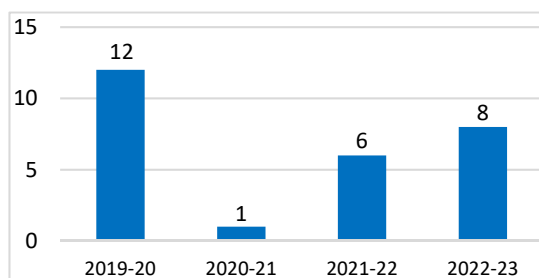
- Procedimiento clave para la gestión de la movilidad de estudiantes

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

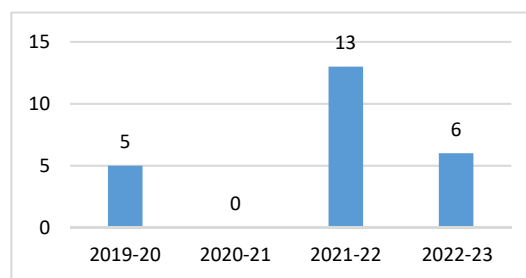
- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Actas de la Comisión de Programas de Intercambio y Reconocimiento Académico (CPIRA)
- Reflexión de la CAD sobre los resultados de los títulos (actas)

#### RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

##### N.º de estudiantes enviados (outgoing):



##### N.º de estudiantes recibidos (incoming):



RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
<b>Satisfacción del estudiante enviado en el centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>	<b>2022-23</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>El desarrollo de los programas de movilidad en el centro</li> </ul>	3,78	3,67	2,80	2,80
<b>Satisfacción del estudiante recibido en el centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>	<b>2022-23</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>La información ofrecida por la ULPGC</li> </ul>	2,67	No existen datos	4,00	No existen datos
<ul style="list-style-type: none"> <li>El desarrollo de la enseñanza desde la ULPGC</li> </ul>	4,00	No existen datos	4,00	No existen datos
<ul style="list-style-type: none"> <li>La organización de la enseñanza desde la ULPGC</li> </ul>	3,00	No existen datos	2,00	No existen datos
<ul style="list-style-type: none"> <li>La experiencia de movilidad</li> </ul>	3,67	No existen datos	5,00	No existen datos
<b>Satisfacción del egresado con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>	<b>2022-23</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>La gestión y el desarrollo de los programas de movilidad en el centro</li> </ul>	3,67	No procede	4,00	No procede

(\*) No existen resultados, no hubo participación en la encuesta y No procede que haya resultados porque los estudios se aplican cada bienio.

### Reflexión sobre los resultados:

Atendiendo a los resultados de los indicadores de rendimiento, la gráfica relativa al número de estudiantes enviados (outgoing) muestra que en el curso académico 2019-20 se enviaron 12 estudiantes, la cifra más alta en comparación con los tres cursos académicos posteriores. En el curso 2020-21, se produjo una disminución significativa, enviándose 1 único estudiante. Posteriormente, en el curso académico 2021-22, hubo una recuperación con 6 estudiantes enviados y, en el curso 2022-23, la cifra continuó aumentando, enviándose 8 estudiantes.

En cuanto a la gráfica que muestra el número de estudiantes recibidos (incoming) entre 2019-20 y 2022-23, esta nos indica que en el curso académico 2019-20 se recibieron 5 estudiantes. No obstante, el curso siguiente, no se recibió ningún estudiante. Posteriormente, en el curso académico 2021-22, se recibieron 13 estudiantes, el número más alto en comparación con los otros años. Por último, en el curso 2022-23, se recibieron 6 estudiantes, mostrando una disminución en comparación con el año anterior, pero una mejora con respecto a los años anteriores.

Como conclusión, ambas gráficas muestran una drástica disminución en el año 2020-21, probablemente debido a la pandemia de la Covid-19, que restringió la movilidad estudiantil tanto en ámbito nacional como internacional. En los cursos académicos siguientes (2021-22 y 2022-23), se observa una recuperación tanto en el número de estudiantes enviados como recibidos, aunque con una tendencia más

pronunciada en los estudiantes recibidos en el curso 2021-22. Cabe destacar que la movilidad saliente (*outgoing*) y entrante (*incoming*) no sigue un patrón o tendencia clara. Aunque el número de estudiantes recibidos en el curso 2022-23 disminuyó en comparación con el 2021-22, sigue siendo más alto que en el año previo a la pandemia. Además, el número de estudiantes enviados se ha incrementado en comparación con los dos años anteriores. El número de estudiantes enviados (8) y recibidos (6) en el curso 2022-23 es más equilibrado en comparación con el curso 2021-22. En resumen, el curso académico 2022-23 muestra una recuperación continua de los programas de movilidad del Centro, con un balance más equitativo entre los estudiantes enviados y recibidos, lo que refleja una mejor adaptación y retorno a la normalidad tras el impacto de la pandemia.

Finalmente, cabe mencionar que no es posible analizar ni comparar los resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés implicados para el curso académico 2022-23 al no existir datos. Únicamente, es posible afirmar que la satisfacción del estudiante enviado en la EUTL con el desarrollo de los programas de movilidad en el Centro se mantiene estable, resultando, al igual que el curso anterior, en 2,80 puntos.

#### **Oportunidades de mejora:**

Para maximizar la participación en programas de movilidad y aumentar tanto el número de estudiantes enviados como recibidos, la EUTL puede considerar las siguientes oportunidades de mejora:

#### Para aumentar el número de estudiantes enviados (*outgoing*)

- Ampliar la oferta de convenios con universidades en destinos demandados por los estudiantes, tanto en el ámbito nacional como internacional.
- Aumentar la asistencia a la charla informativa de movilidad que se imparte cada curso académico dirigida a los estudiantes, en ella se destacan los beneficios académicos, profesionales y personales de participar en programas de movilidad. Además, utilizar testimonios de estudiantes que ya han participado en algún programa de movilidad.
- Intermediar entre los estudiantes del Centro y el Gabinete de Relaciones Internacionales de la ULPGC para una mayor fluidez de la información.



Para aumentar el número de estudiantes recibidos (*incoming*)

- Difundir material promocional entre las universidades socias y utilizar las redes sociales del Centro para atraer a estudiantes nacionales e internacionales.
- Informar que la EUTL ofrece apoyo en la búsqueda de alojamiento en la isla.
- Dar a conocer la figura del/la mentor/a de movilidad, encargado/a de facilitar a los estudiantes recibidos su pronta adaptación al sistema educativo y funcionamiento de la EUTL, y su integración en la comunidad universitaria y local.

**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:**

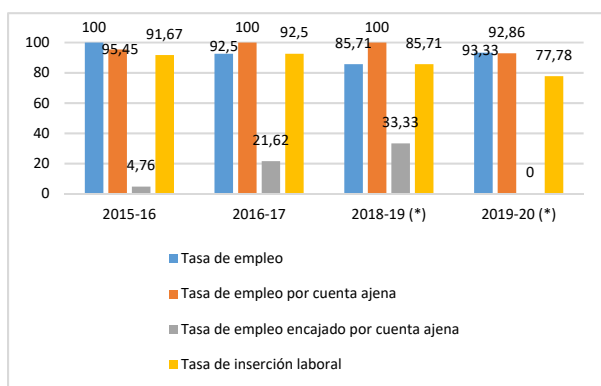
- *Procedimiento institucional de seguimiento de la inserción laboral*
- *Procedimiento institucional para el diseño o modificación de la oferta formativa oficial*

**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	2022-23
Satisfacción del <b>egresado</b> con los conocimientos y capacidades adquiridas	4,33	No procede	3,20	No procede
Satisfacción del <b>profesorado</b> con los conocimientos y competencias de los egresados	3,88	No procede	3,46	No procede
Valoración de los <b>tutores de prácticas de empresa</b> sobre si recomiendan al estudiante para un puesto de trabajo	5	4,74	4,41	4,44
Satisfacción del <b>empleador</b> con la formación de los contratados (el Grado en Turismo, en general)	No procede	4,00	No procede	No procede

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

**Reflexión sobre los resultados:**

Dado que los datos presentados son de carácter bianual y en el curso analizado solamente se aportan datos de las valoraciones de los tutores de prácticas de empresa, es éste el único dato que puede valorarse considerándose bastante positivo y retomando la línea ascendente que se inicia en el curso anterior. Sin embargo, aún hay que realizar mayores esfuerzos para que lo aprendido en el aula esté en sintonía directa con lo demandado por el entorno laboral de referencia.

**Oportunidades de mejora:**

- Se deberá aprovechar la buena relación con los empleadores y el desarrollo de acciones conjuntas que fomenten el empleo encajado y

que permitan además la mejor adaptación de los perfiles de los estudiantes a los puestos ofertados en el sector turístico en general.

- Comprender las dificultades y obstáculos que perciben los estudiantes en el sector, que los llevan a preferir, en los últimos cursos, empleos en sectores distintos al alojativo, enfocándose en áreas con menos trato directo al cliente o en tareas de back office en lugar de front office.

**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		

**Principales motivos para la modificación o suspensión del título:**

### 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.

<p><b>Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Procedimiento clave de orientación al estudiante</i></li> </ul> <p><b>Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés</li> <li>• Plan de acción tutorial y orientación al estudiante</li> <li>• Actas de la Comisión con competencias en el plan de acción tutorial y la orientación de estudiantes</li> <li>• Reflexión de la CAD sobre los resultados (actas)</li> </ul>
---

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Ítem	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
Satisfacción del <b>estudiante</b> con las acciones de orientación (programas de acogida, apoyo al aprendizaje, continuidad de estudios, salidas profesionales, etc.)	3,53	3,05	3,68	3,38
Satisfacción del <b>estudiante</b> con el desarrollo de la acción tutorial	4,07	3,97	4,17	4,47
Satisfacción del <b>estudiante de movilidad recibido</b> 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	No existen datos
Satisfacción del <b>egresado</b> 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	No procede
Satisfacción del <b>profesorado</b> 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	3,77

(\*) No existen resultados, no hubo participación en la encuesta y No procede que haya resultados porque los estudios se aplican cada bienio.

#### Reflexión sobre los resultados:

Al tratarse en algunos casos de datos de carácter bianual de los que no tenemos información en este informe, se procede a valorar única y exclusivamente la satisfacción del estudiante y del profesorado con las acciones de orientación en general y la acción tutorial en particular.

En relación con la primera de ellas, el estudiante y el profesorado manifiestan una disminución de la satisfacción con las acciones de orientación, si bien, si se tiene en cuenta los últimos cuatro cursos, la satisfacción se encuentra en la línea media de los mismos.

En el caso de los programas de orientación al estudiante debería notarse una ligera mejoría dada la mayor estabilización de los mismos. Pareciera ser sin embargo, que tal vez esta estandarización pudiera estar derivando en una “conformidad” con los planes establecidos, lo que deberá evitarse.

En relación con la acción tutorial, sin embargo la tendencia es creciente en los últimos cursos, por lo que la bajada de satisfacción del punto anterior no debe estar relacionada con ella sino con otros aspectos del Plan de Acción Tutorial y Orientación al Estudiante (PATOE).

#### Oportunidades de mejora:

- Se debe hacer hincapié en la importancia de la orientación al estudiante desde su entrada hasta su salida como graduado en Turismo entre toda la comunidad universitaria.
- Las jornadas de bienvenida deben rediseñarse para ser más efectivas y dinámicas, de manera que la información facilitada sea interiorizada de mejor manera por los estudiantes de nuevo ingreso, y reiterada en diferentes momentos a lo largo del curso para su asimilación completa.
- Resulta fundamental la formación de todo el personal en contacto con el estudiante, sean PDI o PTGAS, para la adecuada atención al mismo en todos los ámbitos que necesite.

#### Enlaces de interés:

- Plan de Acción Tutorial: <https://eutl.es/wp-content/uploads/2024/04/PAT-EUTL-2324.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																											
<p><b>Ratio de nº de estudiantes por PDI:</b></p> <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2019-20</td><td>2020-21</td><td>2021-22</td><td>2022-23</td></tr> <tr><th>Ratio</th><td>8,7</td><td>14,42</td><td>6,52</td><td>5,05</td></tr> </table>				Año	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	Ratio	8,7	14,42	6,52	5,05	<p><b>Tasa de PDI Doctor (%):</b></p> <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2019-20</td><td>2020-21</td><td>2021-22</td><td>2022-23</td></tr> <tr><th>Tasa (%)</th><td>13,63</td><td>33,33</td><td>57,31</td><td>33,33</td></tr> </table>				Año	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	Tasa (%)	13,63	33,33	57,31	33,33
Año	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23																							
Ratio	8,7	14,42	6,52	5,05																							
Año	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23																							
Tasa (%)	13,63	33,33	57,31	33,33																							
<p><b>Tasa de participación en el Plan de Formación Continua del PDI que imparte en el centro (%):</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th><th>2019-20</th><th>2020-21</th><th>2021-22</th><th>2022-23</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Existen datos</td><td>No existen datos</td><td>No existen datos</td><td>47,62</td><td>40,90</td></tr> </tbody> </table>				Año	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	Existen datos	No existen datos	No existen datos	47,62	40,90	<p><b>Tasa de participación del PDI en programas de movilidad (%):</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th><th>2019-20</th><th>2020-21</th><th>2021-22</th><th>2022-23</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tasa (%)</td><td>13,63</td><td>33,33</td><td>57,31</td><td>23,81</td></tr> </tbody> </table>				Año	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	Tasa (%)	13,63	33,33	57,31	23,81
Año	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23																							
Existen datos	No existen datos	No existen datos	47,62	40,90																							
Año	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23																							
Tasa (%)	13,63	33,33	57,31	23,81																							

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Ítem	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
Satisfacción del <b>estudiante</b> con la actividad docente	3,94(*)	3,7	3,84	4,21
Satisfacción del <b>profesorado</b> con el proceso de enseñanza-aprendizaje desarrollado	3,88	No procede	3,67	3,92
Satisfacción del <b>profesorado</b> con el plan de formación del profesorado	2,77	No procede	3,29	3,25
Satisfacción del <b>profesorado</b> con los programas de movilidad del PDI	4,29	No procede	4,13	4,89
Satisfacción del <b>profesorado</b> con el desarrollo de planificación estratégica y mejoras en la universidad	3,67	No procede	3,14	3,55

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

### Reflexión sobre los resultados:

En cuanto a los resultados de los indicadores de rendimiento, la ratio de PDI por estudiantes desciende con respecto al curso 2021-22. La tasa de PDI doctor que imparte docencia en la EUTL disminuye colocándose en el mismo valor que el curso 2022-21. La tasa de participación del PDI en formación continua se observa un leve

descenso con respecto al curso anterior, aunque puede que este dato no refleje la realidad de dicho indicador ya que la formación se hace de forma individualizada. Durante el curso 2022-23 participó en estos programas un 10% de la mitad de la plantilla, con el 40,90 %. La participación del PDI en los programas de movilidad se mantiene similar, y se espera que con la firma de nuevos convenios de movilidad a nuevas universidades, aumentar dicha participación.

La satisfacción del alumnado con la docencia del centro se incrementa de forma considerable y continua la tendencia creciente de los cursos anteriores. En cuanto a la satisfacción del profesorado con el proceso de enseñanza-aprendizaje desarrollado, con los programas de movilidad del PDI y con el desarrollo de planificación estratégica y mejoras en la universidad, los resultados aumentan en el curso 2022-23 con respecto al curso 2021-22, mientras que en el caso de la satisfacción con el plan de formación del profesorado desciende ligeramente, permaneciendo constante el dato durante el curso 2022-23.

#### Oportunidades de mejora:

- Continuar facilitando la participación del PDI en actividades de investigación y movilidad contribuyendo así a su formación continua.
- Aumentar la oferta formativa sectorial desde el Cabildo de Lanzarote.

#### 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:

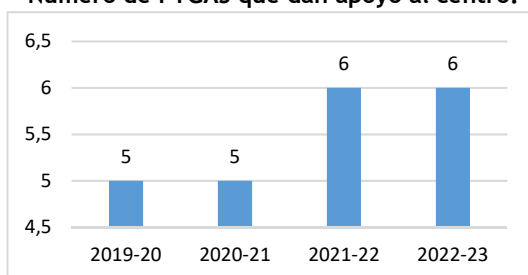
- *Procedimiento Institucional para la definición, implantación y seguimiento del plan estratégico de la ULPGC*
- *Procedimiento institucional para la autorización previa asistencia a cursos del Cabildo de Lanzarote*
- *Procedimiento institucional para la planificación y seguimiento de la formación del 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 PTGAS que dan apoyo al centro:



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

Ítem	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
Satisfacción del <b>estudiante</b> con la gestión de los servicios administrativos (matrícula, expedientes, etc.)	3,41	3,27	3,80	4,15
Satisfacción del <b>profesorado</b> con la colaboración del PTGAS	3,93	No procede	4,50	4,62

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

**Reflexión sobre los resultados:**

A la vista de los resultados expuestos, observamos que el número del personal de apoyo se mantiene constante. Por otro lado, la satisfacción de los estudiantes con la gestión de los servicios administrativos ha aumentado, pasando de un 3,80 en el curso 2021-22 a un 4,15 en el presente curso 2022-23, lo que muestra el esfuerzo y el trabajo que desempeñan los trabajadores incluidos en este grupo de cara al estudiantado. En el caso de la satisfacción del profesorado con la colaboración del PTGAS, también se produce una mejora en su resultado, pasando de un 4,50 durante el curso 2021-22 a un 4,62 en el curso 2022-23.

**Oportunidades de mejora:**

- Seguir fomentando la cooperación efectiva entre estudiantes, PDI y PTGAS.

**Enlaces de interés:**

- *Personal Técnico, de Gestión y de Administración y servicios (PTGAS):*  
<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.

<p><b>Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de apoyo para la gestión de los recursos materiales</li> <li>• Procedimiento institucional para la gestión de los recursos materiales</li> <li>• Procedimiento institucional para la gestión de los servicios generales y sociales</li> <li>• Procedimiento institucional para las propuestas de aprobación de gastos del Cabildo de Lanzarote</li> <li>• Procedimiento institucional para la gestión de adquisición de equipos del Cabildo de Lanzarote</li> <li>• Procedimiento institucional para la contratación de obras, servicios y/o suministros del Cabildo de Lanzarote</li> </ul> <p><b>Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés</li> </ul>
---

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
<b>Satisfacción del estudiante con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>	<b>2022-23</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• (*) 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</li> </ul>	4,07	3,76	3,89	3,90
<ul style="list-style-type: none"> <li>• los recursos materiales e infraestructuras para el desarrollo del programa formativo (aulas, laboratorios, equipamiento, etc.)</li> </ul>	3,29	3,28	2,89	3,38
<ul style="list-style-type: none"> <li>• el apoyo online a la docencia (Campus Virtual, correos electrónicos, videoconferencias con Teams, BigBlueButton, e-tutor (Open ULPGC), etc.)</li> </ul>	3,50	3,54	3,82	4,10
<b>Satisfacción del estudiante de movilidad recibido en el centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>	<b>2022-23</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las instalaciones de la ULPGC (aulas, laboratorios, aula de informática, campus virtual, etc.)</li> </ul>	3,33	No procede	4,00	No existen datos
<b>Satisfacción del profesorado del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>	<b>2022-23</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• los recursos materiales del centro</li> </ul>	3,79	No procede	3,27	3,92
<ul style="list-style-type: none"> <li>• las instalaciones e infraestructuras del centro</li> </ul>	3,29	No procede	2,93	3,69
<ul style="list-style-type: none"> <li>• el apoyo online a la docencia (Campus Virtual (Elearning),</li> </ul>	3,93	No procede	4,50	4,08

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Microsoft Teams, BigBlueButton, e-tutor (Open ULPGC), etc.)				
<b>Satisfacción del egresado del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>	<b>2022-23</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>las instalaciones e infraestructuras para el desarrollo del título (aulas, laboratorios, espacios de trabajo, campus virtual, etc.)</li> </ul>	3,83	No procede	3,60	No procede
<b>Satisfacción del PTGAS del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>	<b>2022-23</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>los recursos materiales del centro</li> </ul>	2,5	No procede	3,75	4,18
<ul style="list-style-type: none"> <li>las instalaciones e infraestructuras del centro</li> </ul>	3,25	No procede	3,75	3,25

(\*) 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.

No existen resultados, no hubo participación en la encuesta y No procede que haya resultados porque los estudios se aplican cada bienio.

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
<b>Satisfacción del estudiante del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>	<b>2022-23</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>la gestión de los servicios administrativos (matrícula, expedientes, etc.)</li> </ul>	3,41	3,27	3,80	4,15
<b>Satisfacción del estudiante de movilidad recibido en el centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>	<b>2022-23</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>los servicios de la ULPGC (bibliotecas, salas de estudios...)</li> </ul>	3,50	No procede	3,00	No existen datos
<b>Satisfacción del profesorado del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>	<b>2022-23</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>el servicio prestado por la Biblioteca universitaria</li> </ul>	4,23	No procede	4,47	4,08
<ul style="list-style-type: none"> <li>el servicio prestado por el Servicio de Gestión Académica</li> </ul>	4,00	No procede	4,40	4,08
<b>Satisfacción del egresado del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>	<b>2022-23</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Los servicios de apoyo (Biblioteca, salas de estudio, administración, becas, etc.)</li> </ul>	3,83	No procede	3,60	No procede
<b>Satisfacción del PTGAS del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>	<b>2022-23</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>el desarrollo de trámites académicos en el centro</li> </ul>	4,33	No procede	3,53	5
<ul style="list-style-type: none"> <li>la información ofrecida por el centro</li> </ul>	4,25	No procede	4	3,75
<ul style="list-style-type: none"> <li>la difusión de los objetivos, resultados, mejoras del Centro</li> </ul>	4	No procede	3,5	3,5
<ul style="list-style-type: none"> <li>los programas de movilidad del PTGAS</li> </ul>	No hay resultado	No procede	4,33	5
<ul style="list-style-type: none"> <li>la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones</li> </ul>	4	No procede	4	3,75
<ul style="list-style-type: none"> <li>al Plan de Formación del PTGAS</li> </ul>	2,25	No procede	3,5	4

(\*) No existen resultados, no hubo participación en la encuesta y No procede que haya resultados porque los estudios se aplican cada bienio.

### **Reflexión sobre los resultados:**

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

#### Satisfacción del estudiante del centro:

Los 3 ítems analizados han mejorado respecto al curso académico anterior. El ítem mejor valorado es el de “Apoyo online a la docencia” con una puntuación de 4,1, mientras que el peor valorado es el de “Recursos materiales e infraestructuras para el desarrollo del programa formativo” con un 3,38, que es a su vez el que presenta el mayor incremento, concretamente sube un 17%.

#### Satisfacción del estudiante de movilidad recibido:

No existen datos en el curso 2022/23, ya que no hubo participación en la encuesta.

#### Satisfacción del profesorado del centro:

Los 3 ítems analizados tienen valores comprendidos entre 3,90 y 4,10. En los ítems de “Recursos materiales” e “Instalaciones e infraestructuras” se observa un aumento significativo pasando de 3,27 a 3,92 y de 2,93 a 3,69 respectivamente, lo que representa una subida del 19,88% y del 25,94%. En contraste con los dos ítems anteriores, hay una disminución significativa en la satisfacción con el apoyo online a la docencia que ha pasado de 4,50 a 4,08 puntos, lo que supone una bajada del 9,33%.

#### Satisfacción del egresado del centro:

No procede tener los resultados de satisfacción en el curso 2022/23, pues los datos se recopilan bienalmente.

#### Satisfacción del PTGAS del centro:

De los dos ítems analizados, los “Recursos materiales” aumentan la puntuación en un 11,47% y las “Instalaciones” disminuyen su puntuación en un 13,33%.

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

#### Satisfacción del estudiante del centro:

Podemos ver una subida en la serie de datos expuesta. El último dato es de un 4,15, que supone un ligero incremento respecto al año anterior, en términos porcentuales aumenta un 9,2%.

#### Satisfacción del estudiante de movilidad recibido:

No existen datos en el curso 2022/23, ya que no hubo participación en la encuesta.

Satisfacción del profesorado del centro:

Los 2 ítems analizados presentan bajadas respecto al curso anterior. Las puntuaciones en ambos casos superan los 4 puntos.

Satisfacción del egresado del centro:

No procede tener los resultados de satisfacción en el curso 2022/23, pues los datos se recopilan bienalmente.

Satisfacción del PTGAS del centro:

En este epígrafe se observa que los resultados en la satisfacción en el desarrollo de trámites académicos en el centro, los programas de movilidad del PTGAS y al Plan de Formación del PTGAS presentan una mejoría con respecto al curso anterior, mientras que en el resultado de la información ofrecida por el centro y la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones sufren un ligero descenso en su valoración, aunque siguen siendo unos resultados aceptables. En el caso de la difusión de los objetivos, resultados, mejoras del Centro, este indicador se mantiene constante en este curso 2022-23.

**Oportunidades de mejora:**

- Mejorar, según la dotación presupuestaria, los recursos materiales e instalaciones peor valorados por los distintos grupos de interés.
- Procurar que los estudiantes de movilidad participen en las encuestas durante su estancia o antes de la partida del estudiante para recopilar sus resultados y permitir llevar a cabo las mejoras oportunas, modificando el momento de su realización.
- Realizar acciones encaminadas a mejorar el desarrollo de trámites académicos y la difusión de los objetivos, resultados y mejoras del Centro.

**Enlaces de interés:**

- Infraestructuras de la Escuela: <https://eutl.es/eutl/conocenos/>
- Servicios de la EUTL: <https://eutl.es/eutl/servicios/>
- Servicios de la ULPGC: <https://www.ulpgc.es/servicios>
- Cartas de Servicios de la ULPGC: [https://calidad.ulpgc.es/servicios\\_cartas](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

<p><b>Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de apoyo para el Análisis de Resultados y Rendición de Cuentas</li> <li>• Procedimiento estratégico para la Elaboración y Actualización de la Política del Centro</li> <li>• Procedimiento de apoyo para la Gestión de No Conformidades</li> <li>• Procedimiento institucional de Auditorías internas</li> </ul> <p><b>Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (inputs):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de los indicadores de rendimiento</li> <li>• Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés</li> </ul>
---

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
<b>Satisfacción del estudiante del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>	<b>2022-23</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de mejoras en el centro (con relación a la participación, orientación, información, organización del título, infraestructuras, reconocimientos, etc.)</li> </ul>	3,38	2,97	2,90	3,38
<b>Satisfacción del profesorado del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>	<b>2022-23</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados alcanzados del centro (centro y titulaciones, satisfacción, número de estudiantes, rendimiento de estudiantes, etc.)</li> </ul>	3,71	No procede	3,47	3,38
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de mejoras del centro</li> </ul>	3,62	No procede	3,00	3,46
<b>Satisfacción del egresado del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>	<b>2022-23</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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...)</li> </ul>	3,50	No procede	3,67	No procede
<b>Satisfacción del PTGAS del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>	<b>2022-23</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de mejoras del centro</li> </ul>	4	No procede	3,5	3,5

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

### Reflexión sobre los resultados:

En este apartado, hay que destacar la mejoría en el indicador referido a los estudiantes, profesorado y PTGAS, en referencia al desarrollo de mejoras del centro. En cuanto a la satisfacción del profesorado del centro con los resultados alcanzados del centro se observa un leve descenso, aunque siguen siendo un resultado aceptable. En el caso de la satisfacción del egresado con el desarrollo de mejoras del centro, no procede tener los resultados en el curso 2022/23, pues los datos se recopilan bienalmente.

El análisis de los resultados en las posibles mejoras del centro se canaliza en las distintas comisiones delegadas de la junta de escuela y en la misma junta de escuela, además de las reuniones del equipo de dirección. Las comisiones implicadas en el análisis de estos resultados han sido la comisión del sistema de garantía de calidad y la 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:

- Sensibilizar a la comunidad universitaria de la importancia de las encuestas de satisfacción, para obtener una base más amplia y poder tomar decisiones informadas por la mayoría.
- Continuar con el análisis de los resultados para seguir aplicando mejoras, según tiene establecido el SGC.

#### Enlaces de interés:

- Relación de indicadores del SGC: [https://calidad.ulpgc.es/sgc\\_relindica](https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica)
- Evidencias de la implantación del SGC: <https://eutl.es/eutl/calidad/implantacion-del-sgc/>
- Informes anuales de resultados: <https://eutl.es/eutl/calidad/informes/>
- 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"> <li>• Encuesta de satisfacción del <b>estudiante</b> con la actividad docente (on-line) Escala del 1 al 5</li> </ul>	Anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro y GT: <b>58,95%</b> (error muestral: <b>8,4%</b>)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción del <b>estudiante</b> con el título y el centro (on-line) Escala del 1 al 5</li> </ul>	Anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro y GT: <b>18,92%</b> (error muestral: <b>16,23%</b>)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción del <b>estudiante de movilidad recibido</b> (on-line) Escala del 1 al 5</li> </ul>	Anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se aplicó la encuesta, pero no hubo participación. Por lo tanto, no se existen resultados.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción del <b>egresado</b> con el título y el centro (on-line) Escala del 1 al 5</li> </ul>	Bienal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No procede</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción del <b>PDI</b> con el título y el centro (on-line) Escala del 1 al 5</li> </ul>	Bienal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro y GT: <b>61,9%</b> (error muestral: <b>17,2%</b>) <a href="https://eutl.es/eutl/calidad/informes/">https://eutl.es/eutl/calidad/informes/</a></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción de los <b>grupos de interés que intervienen en las prácticas externas</b> (Informe final de prácticas externas) Escala del 1 al 5</li> </ul>	Anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe final recogido en la aplicación de prácticas externas curriculares (intranet: <a href="https://practicas.ulpgc.es/portada.php">https://practicas.ulpgc.es/portada.php</a>)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción de los <b>empleadores</b> con la formación de los contratados (on-line)</li> <li>• Escala del 1 al 5</li> </ul>	Puntual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://empresayempleo.ulpgc.es/informe-de-satisfaccion-de-empleadores/">https://empresayempleo.ulpgc.es/informe-de-satisfaccion-de-empleadores/</a></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción del PTGAS con la unidad, centro y universidad (on-line) Escala del 1 al 5</li> </ul>	Bienal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro: <b>83,33%</b> (error muestral: <b>19,6%</b>) <a href="https://eutl.es/eutl/calidad/informes/">https://eutl.es/eutl/calidad/informes/</a></li> </ul>

(\*) 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	2022-23
Índice de satisfacción general del <b>estudiante</b> matriculado con el título	3,57	3,33	3,56	4,05
Índice de satisfacción general del <b>estudiante</b> con la actividad docente	3,94(*)	3,7	3,84	4,21
Índice general de satisfacción del <b>estudiante</b> de movilidad recibido del centro	3,67	No procede	5	No existen datos
Índice de satisfacción general del <b>PDI</b> con el título	3,88	No procede	3,21	3,38
Índice de satisfacción general del <b>PTGAS</b> con el centro	4,03	No procede	3,66	4
Índice de satisfacción del <b>egresado</b> con los conocimientos adquiridos	4,33	No procede	3,2	No procede
Satisfacción del <b>empleador</b> con la formación de los contratados (Grado en Turismo, en general)	No procede	4,00	No procede	4,00

(\*) 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.

(\*) No existen resultados, no hubo participación en la encuesta y No procede que haya resultados porque los estudios se aplican cada bienio.

#### Reflexión sobre los resultados:

La participación se ha visto incrementada, con la consiguiente disminución del error muestral, en todas las encuestas de satisfacción realizadas, salvo en la encuesta relativa a la satisfacción del estudiante de movilidad recibido y del PDI donde en el caso de los estudiantes de movilidad no hubo participación, y por ello no existen datos, mientras que en el caso del PDI, si hay participación pero existe un ligero descenso. Desde la dirección y la subdirección de calidad, se seguirá poniendo énfasis en mejorar dicha participación, ya que es importante para la fiabilidad de los datos a partir de los cuales se toman las decisiones.

En este caso, aun cuando se carece de significación estadística en muchos de los indicadores de rendimiento y de satisfacción de los distintos grupos de interés, las encuestas obtienen mejores resultados en general, salvo en el caso de los estudiantes de movilidad recibidos donde no hubo participación, y por ello no existen datos, y de los egresados, que no procede que haya resultados porque los estudios se aplican cada bienio. La mayoría de los ítems presentados obtienen una valoración por encima de 3,5 puntos, considerándolos unos resultados muy aceptables.

#### Oportunidades de mejora:

- Impulsar la implicación de los grupos de interés en las encuestas para continuar con el esfuerzo de aumentar la participación.
- Realizar acciones encaminadas en mejorar y aumentar la satisfacción del egresado con los conocimientos adquiridos.



**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-y9IE1qRvTaqW3RIsso1>

**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

**Relación de temáticas:**

• Profesorado	
• Calendarios y horarios	
• Plan de acción Tutorial	
• Proyecto Docente	
• Académicas: Convocatorias y Matrículas, tutorías TFG, becas y ayudas	
• Exámenes	

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
<b>Satisfacción del estudiante del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>	<b>2022-23</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Los sistemas de participación (por ejemplo, en la junta de centro o en comisiones), opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.</li> </ul>	3,48	3,07	3,12	3,35
<b>Satisfacción del profesorado del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>	<b>2022-23</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.</li> </ul>	3,79	No procede	3,40	3,90
<b>Satisfacción del egresado del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>	<b>2022-23</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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...)</li> </ul>	3,12	No procede	3,50	No procede
<b>Satisfacción del PTGAS del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>	<b>2022-23</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.</li> </ul>	3,63	No procede	4,15	3,75

\* No procede que haya resultados porque los estudios se aplican cada bienio.

### Reflexión sobre los resultados:

La EUTL es un centro pequeño, por lo que existe una relación cercana entre el PDI, PTGAS y estudiantes, y por ello se mantiene un intercambio constante de información que facilita la gestión y la prevención de posibles quejas o incidencias que pudieran surgir. Por ello en este curso, destacamos la ausencia de incidencias académicas.

La satisfacción del estudiante del centro con respecto a los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc., ha aumentado con respecto al curso anterior, siguiendo una tendencia creciente desde el curso 2020-21. En cuanto a la satisfacción del profesorado del centro, del egresado del centro y del PTGAS del centro, en referencia al mismo indicador, no procede que haya resultados porque los estudios se aplican bienalmente.

### Oportunidades de mejora:

- Promover la implicación de los estudiantes en los órganos de representación.

**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)				
<b>Satisfacción del estudiante del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>	<b>2022-23</b>
• Mecanismos/canales de información al/la estudiante durante el curso (web del centro, correo electrónico, tableros de anuncios...)	3,65	3,81	4,05	4,00
• Información académica (plan de estudios, movilidad, horarios, matrícula, expedientes...)	3,88	3,51	3,95	3,90
<b>Satisfacción del estudiante de movilidad recibido en el centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>	<b>2022-23</b>
• Información ofrecida por la ULPGC	2,67	No procede	4,00	No existen datos
<b>Satisfacción del profesorado del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>	<b>2022-23</b>
• Los canales de comunicación del centro	4,00	No procede	3,73	4,31
• La información académica difundida por el centro (plan de estudios, proyectos docentes, horarios, etc.)	4,50	No procede	4,47	4,38
• La información sobre la gestión difundida por el centro (servicios, infraestructuras, objetivos, evaluaciones, planes de mejora, etc.)	3,64	No procede	3,67	4
<b>Satisfacción del egresado del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>	<b>2022-23</b>
• La información académica (calendarios de exámenes, proyectos docentes, horarios...) ofrecida a lo largo de los estudios	4,83	No procede	4,20	No procede

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
<ul style="list-style-type: none"> <li>La información administrativa (plazos de matrícula, plazos de pago de matrículas, plazo de solicitud de convocatoria especial...) ofrecida a lo largo de los estudios</li> </ul>	4,33	No procede	4,00	No procede
<b>Satisfacción del PTGAS del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>	<b>2022-23</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>La información ofrecida por el centro</li> </ul>	4,25	No procede	4	3,75
<ul style="list-style-type: none"> <li>La difusión de los objetivos, resultados y mejoras del centro</li> </ul>	4	No procede	3,5	3,5

\* No existen resultados, no hubo participación en la encuesta y No procede que haya resultados porque los estudios se aplican cada bienio.

### Reflexión sobre los resultados:

Las páginas web de la de la EUTL y la de la ULPGC siguen siendo los principales medios de difusión de información pública y a través de las mismas se facilita el acceso a la información a los distintos grupos de interés de la EUTL, así como a las personas externas y a la sociedad en general.

#### Satisfacción del estudiante del centro:

Basándonos en los resultados del curso 2022-2023, se observa una mejora en la satisfacción de los estudiantes con los mecanismos utilizados por el centro para garantizar la información pública, mientras que en el caso del indicador de la información académica difundida por el centro se mantiene el indicador constante.

#### Satisfacción del estudiante de movilidad recibido en el centro:

No existen datos en el curso 2022-23, ya que no hubo participación en la encuesta.

#### Satisfacción del profesorado del centro:

No procede tener los resultados de satisfacción del profesorado en el curso 2022-23, pues los datos se recopilan bienalmente.

#### Satisfacción del egresado del centro:

No procede tener los resultados de satisfacción en el curso 2022-23, pues los datos se recopilan bienalmente.

#### Satisfacción del PTGAS del centro:

No procede tener los resultados de satisfacción en el curso 2022-23, pues los datos se recopilan bienalmente.

#### Oportunidades de mejora:

- Seguir mejorando en el plan de difusión de la información pública a los grupos de interés y su actualización.
- Seguir haciendo un uso activo de las redes sociales como parte de los canales de comunicación.
- Fomentar el uso de la sede electrónica por parte de los grupos de interés para la realización de trámites administrativos.

#### 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](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](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)				
<b>Satisfacción del estudiante del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>	<b>2022-23</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de mejoras en el centro (con relación a la participación, orientación, información, organización del título, infraestructuras, reconocimientos, etc.)</li> </ul>	3,38	2,97	2,90	3,38
<b>Satisfacción del profesorado del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>	<b>2022-23</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados alcanzados del centro (centro y titulaciones, satisfacción, número de estudiantes, rendimiento de estudiantes, etc.)</li> </ul>	3,71	No procede	3,47	3,38
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de mejoras del centro</li> </ul>	3,62	No procede	3,00	3,46
<b>Satisfacción del egresado del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>	<b>2022-23</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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...)</li> </ul>	3,50	No procede	3,67	No procede
<b>Satisfacción del PTGAS del centro con:</b>	<b>2019-20</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>	<b>2022-23</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de mejoras del centro</li> </ul>	4	No procede	3,5	3,5

#### Reflexión sobre los resultados:

En este apartado se expresa la percepción general de los diversos grupos que participan en la rutina diaria del centro. En este sentido, todos los grupos de interés han aumentado su valoración sobre la satisfacción del desarrollo de mejoras en el centro, siendo el grupo que mejor valoración da, el del profesorado. En el caso de los egresados, no procede tener los resultados de satisfacción en este curso, porque los datos se recopilan bienalmente.

#### Oportunidades de mejora:

- Proseguir con el proceso de mejora continua del SGC.
- Sensibilizar al estudiantado, de la relevancia de su participación en todo el proceso del SGC.

**Enlaces de interés:**

- SGC de la Facultad vigente: <https://eutl.es/eutl/calidad/presentacion/>
- Mapa de procesos: <https://eutl.es/eutl/calidad/disenio-del-sgc/>
- Normativa aplicable: [https://calidad.ulpgc.es/sgc\\_normativa](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](https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica)