

Informe Anual
Curso Académico 2023/2024

**ESCUELA UNIVERSITARIA DE
TURISMO LANZAROTE**



Elaborado por la Comisión de Gestión de Calidad (21/07/2025), revisado por el Equipo Directivo y posteriormente aprobado en Junta de Escuela de 24/07/2025.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVOS DE DIRECCIÓN DEL CENTRO	4
2. CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS	10
2.1. Captación de estudiantes, la oferta y demanda de plazas	10
2.2. Desarrollo de las enseñanzas y evaluación de los estudiantes	13
2.3. Prácticas Externas	17
2.4. Movilidad de Estudiantes	20
2.5. Perfil de egreso e inserción laboral	22
2.6. Adecuación y normativa de los títulos	24
3. ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE	25
4. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA	27
4.1. Personal Docente	27
4.2. Personal de apoyo a la docencia.....	30
5. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS.....	31
6. MECANISMOS DE RECOGIDA DE RESULTADOS PARA EL ANÁLISIS Y LA MEJORA	34
6.1. Análisis de los resultados y mejoras.....	34
6.2. Satisfacción de los distintos colectivos implicados	36
6.3. Atención a las Incidencias académicas, quejas, sugerencias y felicitaciones	38
7. INFORMACIÓN PÚBLICA	40
8. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO	42
9. ANEXOS	45

INTRODUCCIÓN¹

La Escuela Universitaria de Turismo Lanzarote (EUTL), atendiendo a los procedimientos definidos en su Sistema de Gestión de Calidad (SGC), garantiza que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, la gestión y la satisfacción de los grupos de interés, así como cualquier otro resultado que pueda afectar a la mejora. Con el propósito de rendir cuentas a los grupos de interés y a la sociedad en general y, en particular, en cumplimiento con los procedimientos del SGC, se presenta el Informe Anual del Centro, en el que se valoran los resultados del **curso académico 2023/2024**.

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 28/07/2025

Representante del Centro

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

1. OBJETIVOS DE DIRECCIÓN DEL CENTRO

En este apartado, el Centro rinde cuentas a sus grupos de interés sobre el logro de los objetivos anuales que se había planteado para el curso 2023/2024.

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 11/12/2024 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: Desarrollar acciones formativas relacionas con la innovación educativa dirigidas a apoyar la formación continua del PDI y PTGAS.	
Meta: al menos 2	Resultado Meta: 57,14% PDI y 20% PTGAS
Indicador/Evidencia: Número de acciones formativas dirigidas al PDI y PTGAS	Resultado: Se aumenta en 4,76% el PDI y disminuye un 20% el PTGAS, con respecto al curso 2022/2023
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 PTGAS las necesidades formativas específicas de su puesto de trabajo y trasladar propuesta al departamento de formación del Cabildo de Lanzarote, para recibir formación específica.	✓
Interpretación de los resultados:	
Se observa un avance positivo en la participación del PDI en acciones formativas, con un incremento del 4,76 % respecto al curso anterior. Este dato consolida una tendencia ascendente en la implicación del profesorado con la formación continua. En cuanto a la participación del PTGAS, se observa una disminución del 20 %, pero esta situación abre una oportunidad para revisar y adaptar la oferta formativa a las necesidades específicas de este colectivo, para intentar reforzar su implicación en siguientes cursos. Esta diferencia de evolución entre	

ambos grupos, pone de manifiesto la necesidad de diseñar estrategias diferenciadas, orientadas a maximizar el impacto de la formación continua en toda la comunidad universitaria. Por lo tanto, con los resultados obtenidos se refuerza la importancia de mantener el compromiso con la formación del personal, desarrollar nuevas acciones formativas.

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 la internacionalización del centro mediante la implementación de estrategias que fortalezcan la colaboración con instituciones académicas y profesionales a nivel internacional.

Meta: 2 acciones y/o fases realizadas	Resultado Meta: Se consigue la firma de 3 nuevos convenios, participación en alianza ERUA y se incrementa el nº de staff ERASMUS recibido.
--	---

Indicador/Evidencia: Nº de acciones y/o nº fases/Evidencia acción o fases	Resultado: Realizado 100%
--	----------------------------------

Acciones	Check-List
• Buscar centros universitarios afines.	✓
• Contactar con responsables e iniciar las negociaciones de nuevos convenios.	✓
• Divulgar información relativa con la internacionalización, movilidad y proyección internacional.	✓
• Favorecer la visita de miembros de otras instituciones académicas.	✓
• Participación/celebración de conferencias y eventos internacionales en el centro o desde el centro.	✓
• Creación de alianzas estratégicas con universidades y empresas turísticas de otros países.	✓

Interpretación de los resultados:

Este objetivo continúa consolidándose, en el centro, gracias a la línea de trabajo desarrollada en los últimos cursos. Durante este curso académico se ha logrado un avance significativo con la firma de tres nuevos convenios de movilidad con facultades afines a los estudios de Grado en Turismo, lo que amplía notablemente las oportunidades de internacionalización para el alumnado y el personal del centro.

Además, se ha fortalecido la proyección internacional mediante la participación activa en la alianza ERUA (European Reform University Alliance), lo que permite establecer sinergias con instituciones europeas comprometidas con la innovación educativa y la cooperación transnacional. En este mismo sentido, se ha impulsado la movilidad del personal, recibiendo en el centro a un mayor número de miembros del staff Erasmus de otras universidades, tanto PDI como PTGAS, lo que contribuye al intercambio de buenas prácticas y al enriquecimiento institucional.

Las acciones anteriores reflejan un avance claro en la promoción de convenios y la movilidad académica, elementos clave para reforzar el posicionamiento del centro en el ámbito internacional. De cara a los próximos cursos, se plantea continuar en esta línea de acción estratégica, ampliando la red de colaboraciones internacionales y favoreciendo tanto la movilidad estudiantil como la del personal docente y administrativo.

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

Objetivo específico 2.2: Trabajar en la ampliación de la oferta formativa de la EUTL, según las necesidades sociales y profesionales, y ofertar cursos de formación permanente a estudiantes y a egresados.

Meta: Propuesta de implantación de grado y envío para su verificación y 3 actividades de formación permanente ofertadas	Resultado Meta: Todas las acciones propuestas fueron ejecutadas.
--	---

Indicador/Evidencia: Presentación de la oferta formativa / Listado de acciones formativas realizadas / Acuerdo de aprobación JE de la modificación/implantación de la oferta formativa		Resultado: Realizado 100%
Acciones		Check-List
Contactar con UPGC/FEET para la actualización y ampliación de oferta formativa según normativa.		✓
Planificar el proceso de ampliación de la formación.		✓
Identificar las necesidades formativas reales del contexto social y profesional a partir de la valoración de la CAD y del coordinador de Prácticas Externas, de estudiantes y egresados.		✓
Programar actividades de formación permanente		✓
Interpretación de los resultados: En este objetivo la implantación de la mayoría de las acciones planificadas refleja un compromiso sólido con la mejora y diversificación de la oferta académica de la EUTL. La elaboración de una propuesta de nuevo grado y su envío para estudio a la FEET y al Cabildo de Lanzarote, junto con la programación de actividades formativas dirigidas a estudiantes y egresados, evidencian una orientación hacia la adaptación a las necesidades del entorno profesional. Aunque siempre podría haber margen para completar algunos aspectos, los avances logrados suponen un resultado positivo que fortalece la proyección externa y refuerza el compromiso con la formación continua. En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: personal docente e investigador.		
Objetivo específico 2.3: Favorecer iniciativas para fomentar la investigación en la EUTL.		
Meta: 2 acciones		Resultado Meta: Se abordaron acciones en todas las líneas previstas
Indicador/Evidencia: Nº de acciones vinculadas		Resultado: Se cumple la meta establecida.
Acciones		Check-List
Colaborar con proyectos de investigación.		✓
Participar en eventos científicos.		✓
Apoyar las acciones vinculadas con la investigación.		✓
Potenciar acciones vinculadas con la investigación para estudiantes.		✓
Celebrar eventos científicos relacionados con líneas de investigación en Turismo.		✓
Organizar jornadas, conferencias y/o seminarios en el centro.		✓
Apoyar a la figura del profesor visitante en nuestro centro.		✓
Interpretación de los resultados: La implementación de acciones en cada una de las siete acciones planificadas manifiesta, por parte de la EUTL, un enfoque integral y comprometido con el impulso de la investigación en el centro. Las actividades desarrolladas, tanto en colaboración con proyectos como en la organización de eventos científicos y el fomento de la participación estudiantil, van contribuyendo en consolidar una base investigadora en el centro. Además, se identifica como una línea de mejora el refuerzo de apoyos específicos al PDI para fomentar su implicación en actividades investigadoras. Este aspecto representa una oportunidad estratégica para seguir fortaleciendo la cultura investigadora del centro y potenciar su proyección académica a medio y largo plazo. En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: personal docente e investigador.		

Objetivo específico 2.4: Fortalecer la estrategia de captación de estudiantes.	
Meta: al menos, el 75% de las acciones previstas en el plan de captación de estudiantes	Resultado Meta: Se llevan a cabo todas las acciones del plan de captación de estudiantes del curso 2023/2024
Indicador/Evidencia: % de acciones llevadas a cabo del protocolo de captación virtual de estudiantes / Evidencia: acta reunión CAT dedicada a este tema	Resultado: Realizado 100%
Acciones	Check-List
• Incorporar visitas virtuales.	✓
• Ofrecer visitas presenciales guiadas en grupo reducido e individuales.	✓
• Promocionar nueva web.	✓
• Contratar empresa de promoción.	✓
• Participar en ferias educativas y de empleo.	✓
• Revisar el Plan de captación anual.	✓
• Analizar resultados de actividades realizadas en el plan de captación	✓
Interpretación de los resultados: La ejecución completa del plan de captación de estudiantes del curso 2023/2024 refleja el alto grado de consolidación de esta estrategia en la EUTL, resultado de su aplicación continuada en cursos anteriores. Esta planificación, sostenida en el tiempo, ha permitido afianzar acciones efectivas, al tiempo que se han introducido adaptaciones necesarias para responder a los nuevos retos que plantean las nuevas tecnologías de la información y el uso de redes sociales como canales clave de comunicación con potenciales estudiantes. Además, se ha intentado reforzar la planificación temporal de las acciones, lo que ha contribuido a mejorar su efectividad. Como línea de mejora, se identifica la necesidad de ampliar el alcance de la captación hacia estudiantes de la península y del extranjero, lo que permitiría diversificar el perfil del alumnado y aumentar la proyección del centro. En conjunto, el resultado es altamente positivo, evidenciando una estrategia madura y dinámica, orientada a la mejora continua. En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: personal docente e investigador.	
Objetivo general 3: Mejorar la comunicación interna y externa promoviendo el uso adecuado de los mecanismos formales de comunicación para contribuir a la cohesión, participación y mejora organizacional.	
Objetivo específico 3.1: Promocionar la actividad cultural, deportiva y de activación social en la comunidad universitaria.	
Meta: 3 acciones	Resultado Meta: Se llevan a cabo las acciones generales planificadas, así como otras acciones específicas derivadas de estas, superando el mínimo establecido.
Indicador/Evidencia: Nº de acciones realizadas	Resultado: Realizado 100%
Acciones	Check-List
• Identificar las actividades de interés por parte de estudiantes, PDI y PTGAS.	✓
• Fomentar la participación más activa de la Delegación de Estudiantes.	✓
• Proponer y desarrollar actividades desde la EUTL.	✓

Divulgar las actividades de la agenda cultural del Cabildo.	✓
Publicar en las RRSS de la EUTL las actividades.	✓
Mediar con la ULPGC para que alguna actividad de su agenda se pueda celebrar en la EUTL.	✓
Interpretación de los resultados: Durante el curso 2023/2024, la EUTL ha apostado por dinamizar la vida universitaria mediante una programación de actividades culturales, deportivas y sociales. En esta línea, no solo se ejecutaron todas las acciones generales previstas, sino que también se desarrollaron iniciativas específicas dentro de algunas de las acciones generales, lo que amplió el impacto y la participación de la comunidad universitaria. Este esfuerzo se enmarca en el interés estratégico del centro por consolidar un entorno universitario activo y enriquecedor en el campus de Lanzarote, favoreciendo la cohesión entre estudiantes, PDI y PTGAS. La promoción de este tipo de actividades contribuye a fortalecer el sentido de pertenencia y a enriquecer la experiencia universitaria. 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 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: Continuar con la mejora de los recursos materiales y TIC, para que se mantengan acordes a las necesidades de la oferta formativa.	
Meta: Adquisición del equipamiento / Actas JE con acuerdos	Resultado Meta: Se han cumplido con las principales actuaciones planificadas en materia de adquisición de recursos materiales y TIC.
Indicador/Evidencia: Mobiliario instalado / Actas reuniones comisión con su aprobación.	Resultado: Mobiliario del aulario renovado y del equipamiento informático.
Acciones	Check-List
Renovar zona de ocio del centro.	✓
Continuar con la renovación del mobiliario del aulario y dotación informática.	✓
Retomar negociaciones para espacio de uso polivalente.	✓
Interpretación de los resultados: En el curso 2023/2024 la EUTL renovó la zona de ocio del centro, incorporando nuevo mobiliario y una mesa de ping-pong, y se renovaron todas las aulas pendientes con nuevo mobiliario y medios informáticos, incluyendo televisores. En cuanto al espacio de uso polivalente, se han mantenido varias reuniones con las administraciones implicadas, aunque aún se está a la espera de su resolución y ejecución. Por lo tanto, los avances realizados reflejan un compromiso con la mejora continua de los espacios y recursos del centro, repercutiendo esto de forma positiva en la calidad del entorno de aprendizaje. La renovación de aulas y zonas comunes suponen una mejora tangible en la experiencia de los estudiantes. En el caso del espacio de uso polivalente, que aún está pendiente de resolución, las gestiones realizadas muestran una voluntad activa de avanzar en este aspecto y se mantiene el seguimiento institucional para asegurar su concreción en el corto o medio plazo. En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: personal docente e investigador y personal de administración y servicios.	

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Ítem de satisfacción	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Satisfacción de los estudiantes con el desarrollo de mejoras en el Centro (con relación a la participación, orientación, información, organización del título, infraestructuras, reconocimientos, etc.)	2,97	2,90	3,38	4,13
Satisfacción del PDI con el desarrollo de mejoras de los títulos y del centro	(*) No procede	3,00	3,46	3,50
Satisfacción del PTGAS respecto a las mejoras realizadas por su unidad	No procede	3,5	3,8	3,67

(*): 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:

El análisis de los objetivos específicos correspondientes al curso 2023/2024 pone de manifiesto un alto nivel de cumplimiento y una evolución positiva en la planificación estratégica de la EUTL. La mayoría de las metas establecidas se han alcanzado en su totalidad, y en aquellos casos donde aún se encuentran en desarrollo, se han iniciado actuaciones estructuradas que reflejan una firme orientación hacia la mejora continua. Se consolidan especialmente las acciones de trabajo relacionadas a la internacionalización, la diversificación de la oferta formativa, la dinamización del campus universitario y la mejora de los recursos materiales y tecnológicos.

En cuanto a los indicadores de satisfacción de los grupos de interés, los resultados muestran una evolución muy favorable. La satisfacción del estudiantado ha experimentado un incremento notable, alcanzando una puntuación de 4,13 sobre 5, lo que confirma una percepción positiva de las mejoras implementadas. El PDI y el PTGAS también mantienen niveles de satisfacción estables y positivos (3,50 y 3,67 respectivamente), lo que refuerza la valoración general del trabajo desarrollado en el centro.

Oportunidades de mejora:

- Reforzar los incentivos y apoyos al PDI para fomentar su implicación en actividades investigadoras.
- Ampliar la estrategia de captación de estudiantes hacia el ámbito nacional e internacional, especialmente a través de programas como SICUE y ERASMUS.

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*):

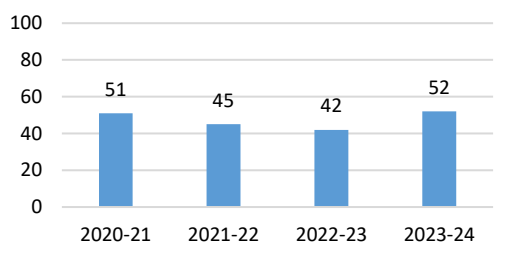
- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Plan de captación de los estudiantes
- Actas de la Comisión con competencias en la captación de estudiantes
- Memoria de verificación de los títulos
- Reflexión de la CAD sobre los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

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

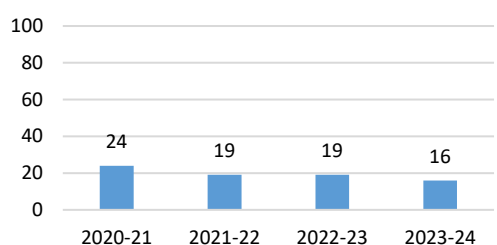
Nº de Plazas Ofertadas:

- GT: 100

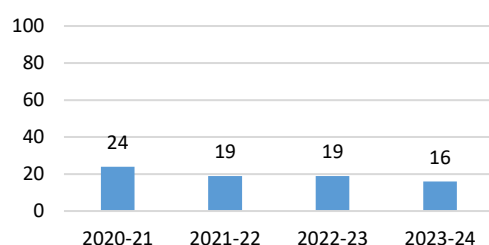
Nº de Estudiantes preinscritos en 1ª y 2ª opción:



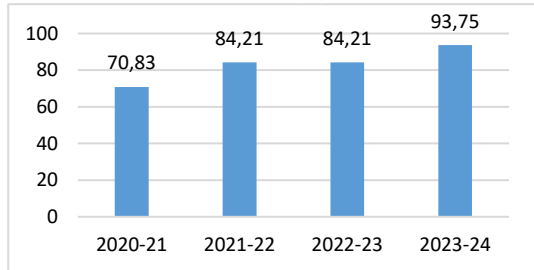
Nº de Estudiantes de nuevo ingreso:



Tasa de matriculación (%):



RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO						
N° total de estudiantes matriculados en el Centro:				Dedicación de los estudiantes del Centro:		
					N° Tiempo completo	N° Tiempo parcial
2020-21	2021-22	2022-23	2023-24	2020-21	124	49
173	137	111	92	2021-22	103	34
				2022-23	80	31
				2023-24	85	7

Tasa de estudiantes matriculados en primera opción (%):				Nota media de los estudiantes de nuevo ingreso de Grado:	
				GT	
				2020-21	6,8
				2021-22	7,15
				2022-23	7,28
				2023-24	7,02

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Satisfacción del estudiante con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
La gestión de los servicios administrativos (matrícula, expedientes, etc.)	3,27	3,80	4,15	4,31
La información ofrecida por el centro (plan de estudios, movilidad, horarios, matrícula, expedientes...)	3,22	3,70	3,90	4,19
Satisfacción del egresado con:	2021-22	2021-22	2022-23	2023-24
La información recibida	(*) No procede	4,00	No procede	4,17

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

Reflexión sobre los resultados:

Durante el curso 2023/2024, la captación de estudiantes en la EUTL ha estado marcada por varios factores que invitan tanto a la valoración positiva como a una reflexión proactiva para la mejora. En términos de rendimiento, se constata un descenso en el número total de estudiantes matriculados respecto a años anteriores, situándose en 92, una cifra que, si bien menor que en cursos previos, refleja cierta estabilización respecto a la tendencia decreciente observada desde 2020/2021. En este sentido, cabe destacar que el número de estudiantes a tiempo completo se ha incrementado ligeramente (85 frente a los 80 del curso anterior), lo cual sugiere una mejora en la dedicación y el compromiso académico del alumnado.

Asimismo, la reducción del número de estudiantes a tiempo parcial (7 frente a 31 en 2022/2023) podría interpretarse como un cambio en el perfil del estudiantado,

posiblemente motivado por una mayor disponibilidad o interés en realizar estudios a jornada completa. Uno de los indicadores a destacar del presente curso es la tasa de estudiantes matriculados en primera opción, que se mantiene por encima del 90%, lo que evidencia un grado de fidelización significativo en la elección del Grado en Turismo en la EUTL. Este dato refuerza la percepción de que, a pesar de la disminución general de matrícula, el centro sigue siendo una opción prioritaria para un número considerable de solicitantes.

En cuanto a la nota media del alumnado de nuevo ingreso, se sitúa en 7,02, manteniendo una línea de estabilidad respecto a cursos anteriores. Este indicador continúa reflejando un acceso al grado con niveles académicos adecuados, lo que favorece el desarrollo del plan de estudios y los resultados académicos esperados.

En el ámbito de la satisfacción, los resultados obtenidos por parte de los estudiantes muestran un balance favorable. La valoración de la gestión de los servicios administrativos alcanza un notable 4,31 sobre 5, mientras que la información proporcionada por el centro recibe una puntuación de 4,19. Ambos indicadores mejoran respecto a años anteriores y confirman el esfuerzo sostenido del centro por ofrecer una atención eficiente y cercana, así como por mantener una comunicación clara, accesible y actualizada con el estudiantado.

Por su parte, la satisfacción de los egresados con la información recibida durante su etapa en la EUTL se sitúa en 4,17, lo que respalda la eficacia de los mecanismos de orientación y apoyos académicos desplegados. Este resultado resulta especialmente valioso, pues quienes han culminado sus estudios pueden ofrecer una visión global y retrospectiva del servicio prestado a lo largo de todo su recorrido formativo.

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

- 43,75 % mujeres y 56,25 % hombres.
- Principalmente proceden de Lanzarote.
- 81,25 % vienen de Bachiller, resto FP y bachillerato extranjero.
- 37,50 % Ciencias Sociales, 31,25 % Ciencias, 18,75 % No PAU, 6,25 % Humanidades, 6,25 % Humanidades y Ciencias Sociales.
- Nota media estudiantes nuevo ingreso: 7,02
- 93,75 % primera opción, 6,25 % segunda opción.

Oportunidades de mejora:

- Ampliar el ámbito geográfico de captación: aunque las acciones actuales han sido efectivas, existe margen para diversificar el perfil del

alumnado intensificando las estrategias de captación en otras islas del archipiélago, la península y el ámbito internacional.

- Reforzar la diferenciación de la EUTL como destino formativo especializado, destacando los valores diferenciales del Grado en Turismo en Lanzarote, por su vinculación directa con el entorno turístico, contacto temprano con el sector profesional, formación orientada a la sostenibilidad y a la innovación.
- Renovar los materiales promocionales y generar contenido atractivo (testimonios, vídeos, experiencias Erasmus, etc.) que conecte con los intereses de las nuevas generaciones.
- Potenciar sinergias internas con egresados y estudiantes actuales, y convertir a estos colectivos en parte activa de la estrategia de captación. Se propone diseñar acciones específicas de "embajadores de la EUTL" para que participen en sesiones informativas o generen contenido de recomendación en redes sociales y plataformas digitales.

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
 - GT:<https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4032/40/verificacion>
<https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4032/40/estructurapor cursos>
- *Objetivos anuales del centro:* <https://eutl.es/politica-y-objetivos-de-la-eutl/>
- *Plan de captación de estudiantes:* <https://eutl.es/wp-content/uploads/2025/03/PAT-2024-25-provisional.pdf>

2.2. DESARROLLO DE LAS ENSEÑANZAS Y EVALUACIÓN DE LOS ESTUDIANTES

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

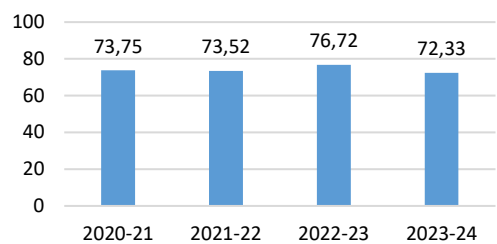
- *Procedimiento clave para la planificación de las enseñanzas*
- *Procedimiento clave para el desarrollo y evaluación de la enseñanza*
- *Procedimiento clave para la gestión de los trabajos fin de título*
- *Procedimiento clave para la gestión de prácticas externas integradas en el plan de estudios*

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

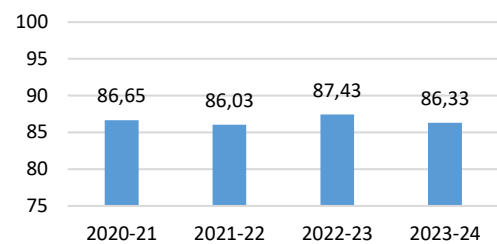
- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Memoria de verificación de los títulos
- Proyectos docentes
- Coordinación del profesorado
- Reflexión de la CAD sobre los resultados de los títulos (actas)

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

Tasa de rendimiento académico (%):



Tasa de éxito (%):



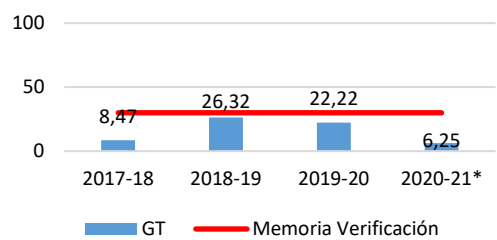
Reconocimiento de créditos (Nº de créditos reconocidos en la titulación)

	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
GT	432	273	264	120

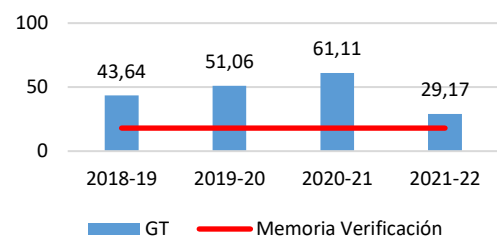
Tasa de Graduación y Tasa de Abandono de las cohortes de entrada de las que, al finalizar el curso 2023/2024, existen resultados (%):

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 (%):

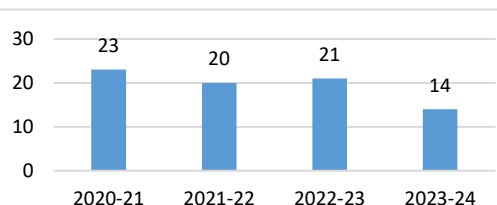


Tasa de eficiencia por curso académico (%):

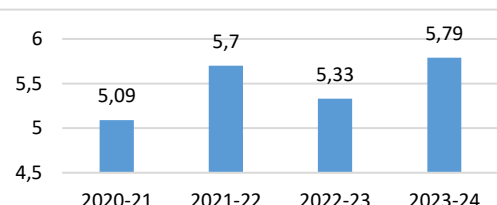
	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
GT	82,14	83,79	84,3	80

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

Nº total de egresados por año académico:



Duración media de los estudios:



RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Ítems	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Satisfacción del estudiante con los contenidos del plan de estudios del título	3,25	3,06	3,81	4,25
Satisfacción del estudiante con la organización del plan de estudios (distribución de asignaturas, horarios y calendarios, carga de trabajo, prácticas, etc.)	3,00	2,94	3,52	3,94
Satisfacción del estudiante con la coordinación entre asignaturas	3,28	3,38	3,71	4,25
Satisfacción del estudiante con los conocimientos adquiridos (en general)	3,72	3,50	4,00	4,13
Satisfacción del estudiante de movilidad recibidos en el centro con el desarrollo de la enseñanza desde la ULPGC	(*) No existen datos	4,00	No existen datos	5
Satisfacción del egresado con el plan de estudios/programa formativo realizado	No procede	4,33	No procede	3,67
Satisfacción del egresado con los conocimientos y capacidades adquiridas	No procede	4,33	No procede	3,83
Satisfacción del profesorado con el proceso de enseñanza-aprendizaje desarrollado	No procede	3,67	No procede	4,25
Satisfacción del empleador con la formación de los contratados (en el Grado en Turismo, en general)	4,00	No procede	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:

El análisis de los datos de este apartado refleja una evolución claramente positiva en múltiples indicadores tanto de rendimiento académico como de satisfacción, lo que permite valorar de forma positiva la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la EUTL.

En cuanto a los indicadores de rendimiento, la tasa de eficiencia del Grado en Turismo se mantiene alta (80 %). Este dato refleja una gestión eficaz de los recursos docentes y un adecuado acompañamiento al estudiantado en su progresión académica. Si bien supone un ligero descenso respecto al máximo alcanzado en 2022/2023 (84,3 %), la estabilidad general de este indicador confirma la consolidación de buenas prácticas en la planificación y seguimiento académico.

El número de créditos reconocidos continúa en línea descendente (120 en el presente curso, frente a 264 en 2022/2023), lo que puede interpretarse como un signo de estabilización en los perfiles de acceso.

Desde el punto de vista de la satisfacción del estudiantado, los resultados son notablemente positivos. La valoración de los contenidos del plan de estudios alcanza los 4,25 puntos sobre 5, la más alta de la serie histórica. Igualmente destacables son la satisfacción con la coordinación entre asignaturas (4,25) y con la organización del

plan de estudios (3,94), lo que refleja una mejora sostenida respecto a cursos anteriores.

Otro dato especialmente relevante es el nivel de satisfacción con los conocimientos adquiridos (4,13), lo que denota una percepción muy positiva de la formación recibida y de su aplicabilidad, tanto a nivel académico como profesional.

En cuanto a los egresados, si bien su satisfacción con el plan de estudios (3,67) y con los conocimientos adquiridos (3,83) se sitúa en niveles algo inferiores a los del estudiantado en activo, ambas cifras superan el 3,5.

Por último, cabe destacar que la satisfacción del profesorado con el proceso de enseñanza-aprendizaje (4,25) se encuentra en valores muy altos, lo que respalda la percepción de un entorno docente motivador, colaborativo y en constante mejora.

Oportunidades de mejora:

- Reforzar el seguimiento individualizado del estudiantado, fortaleciendo las estrategias de tutoría académica y atención personalizada, especialmente en los primeros cursos. Este acompañamiento puede ayudar a mejorar aún más las tasas de rendimiento y reducir el abandono, garantizando una transición más fluida desde el acceso al sistema universitario.
- Profundizar en la integración transversal de competencias clave como la sostenibilidad, la digitalización o la perspectiva de género. El diseño de asignaturas o actividades que aborden estos enfoques de manera explícita puede enriquecer la formación integral del alumnado.
- Establecer mecanismos más directos de retroalimentación con egresados y empleadores para ajustar mejor la planificación docente a las necesidades del entorno profesional.
- Consolidar la coordinación horizontal del plan de estudios con espacios formales de trabajo colaborativo entre docentes, que permita garantizar una progresión coherente y una carga de trabajo equilibrada para el alumnado.

Enlaces de interés:

- *Memorias de verificación de los títulos:*
 - GT: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4032/40/verificacion>
- *Objetivos anuales del centro:* <https://eutl.es/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/>

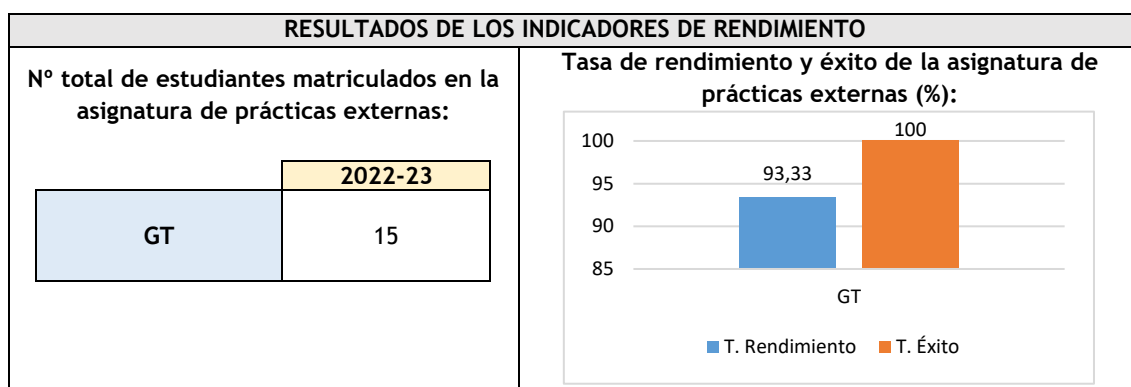
2.3. PRÁCTICAS EXTERNAS

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 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Ítem	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Satisfacción del egresado con la gestión y el desarrollo de las prácticas externas	No procede	4,25	No procede	4,20
Satisfacción con el programa de prácticas y los agentes implicados GT (*):	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• Estudiantes	4,26	4,32	4,53	3,82
• Tutor académico	4,75	4,5	4,63	4,43
• Tutor en la empresa	4,32	4,53	4,5	4,64

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

Reflexión sobre los resultados:

El análisis de los resultados de las prácticas externas en el curso 2023/2024 refleja una experiencia formativa globalmente satisfactoria, tanto desde la perspectiva del estudiantado como de los agentes implicados en el proceso (tutores académicos y tutores de empresa), lo que consolida este eje formativo como uno de los pilares fundamentales del Grado en Turismo de la EUTL.

En este sentido, se destaca que la asignatura ha registrado nuevamente altas tasas de rendimiento y éxito, lo que pone de manifiesto tanto el compromiso del

estudiantado como la idoneidad de los mecanismos de coordinación académica y profesional que sustentan esta actividad.

Desde la perspectiva de satisfacción, los tutores de empresa otorgan una puntuación de 4,64 sobre 5, la más alta entre los colectivos implicados, lo que refleja un elevado nivel de reconocimiento hacia la preparación y desempeño del alumnado en el contexto laboral. Esta valoración resulta especialmente significativa, ya que contribuye a reforzar la imagen de la EUTL como un centro que forma profesionales competentes y adaptados a las necesidades reales del sector turístico.

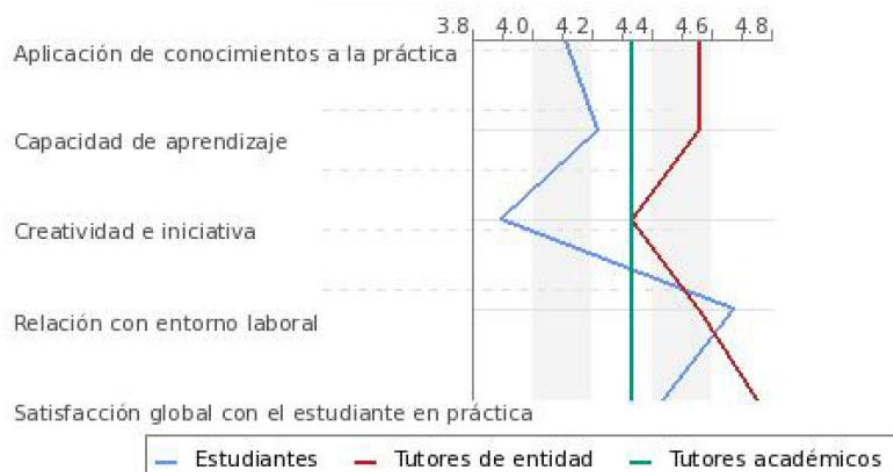
Por su parte, los tutores académicos valoran la satisfacción de los programas de prácticas con un 4,43, lo que reafirma la buena coordinación y el adecuado seguimiento que se ofrece desde el centro.

La satisfacción del estudiantado, aunque se mantiene en niveles positivos (3,82), presenta una ligera disminución respecto al curso anterior (4,53 en 2022/2023). Esta variación sugiere la necesidad de revisar algunos aspectos del diseño o desarrollo de la asignatura desde la perspectiva del estudiantado, con el objetivo de seguir garantizando una experiencia formativa plenamente satisfactoria.

Por último, la satisfacción de los egresados con la gestión y desarrollo de las prácticas alcanza un 4,20, lo que confirma que, una vez finalizados los estudios, el alumnado valora de forma muy positiva esta etapa como un punto clave en su preparación profesional e inserción laboral.

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:

Gráfica: Valoración de competencias



La valoración de las competencias desarrolladas durante las prácticas externas muestra resultados positivos por parte de los tres agentes implicados: estudiantes, tutores académicos y tutores de entidad. La competencia de aplicación de los conocimientos a la práctica ha sido especialmente bien valorada por los tutores de entidad, superando ligeramente la valoración de los otros dos grupos. En cuanto a la capacidad de aprendizaje, destaca la alta puntuación otorgada por los estudiantes, aunque también recibe una valoración favorable tanto por parte del tutor académico como del tutor de entidad. La creatividad e iniciativa presenta una valoración algo más elevada por parte del tutor académico, con puntuaciones similares entre los demás agentes. La relación con el entorno laboral refleja una percepción homogénea entre los tres colectivos, lo que indica una buena integración del alumnado en el contexto profesional. Finalmente, la satisfacción global con el estudiante en prácticas alcanza valores superiores a 4,5 sobre 5 en todos los casos, siendo el tutor académico quien otorga la puntuación más alta, lo que evidencia una valoración muy positiva del desempeño del alumnado en su periodo de prácticas.

En conjunto, los datos de rendimiento y satisfacción permiten afirmar que la asignatura de Prácticas Externas está sólidamente implantada, con unos resultados muy satisfactorios que refuerzan el valor de la colaboración universidad-empresa y el compromiso institucional con una formación conectada a la realidad del mercado laboral.

Oportunidades de mejora:

- Revisar los factores que han influido en la ligera bajada de la satisfacción del estudiantado.
- Fortalecer la preparación previa de los estudiantes a la incorporación a las prácticas, con el diseño de talleres específicos, soft skills, competencias digitales, orientación laboral, etc.), para mejorar la confianza y el aprovechamiento de la experiencia por parte del alumnado.

Enlaces de interés:

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

2.4. MOVILIDAD DE ESTUDIANTES

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

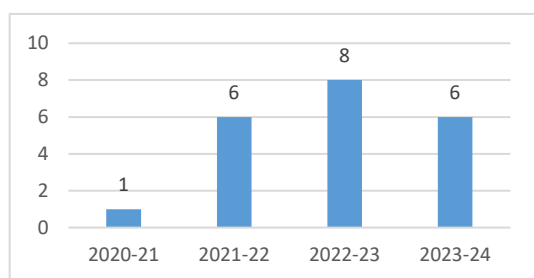
- *Procedimiento clave para la gestión de la movilidad de estudiantes*

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

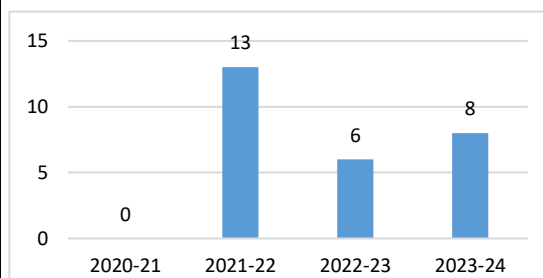
- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Actas de la Comisión de Programas de Intercambio y Reconocimiento Académico (CPIRA)
- Reflexión de la CAD sobre los resultados de los títulos (actas)

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

Nº de estudiantes enviados (*outgoing*):



Nº de estudiantes recibidos (*incoming*):



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

Satisfacción del estudiante enviado en el centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
El desarrollo de los programas de movilidad en el centro	3,67	2,80	2,80	3,17
Satisfacción del estudiante recibido en el centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
La información ofrecida por la ULPGC	(*) No existen datos	4,00	No existen datos	5
El desarrollo de la enseñanza desde la ULPGC	No existen datos	4,00	No existen datos	5
La organización de la enseñanza desde la ULPGC	No existen datos	2,00	No existen datos	5
La experiencia de movilidad	No existen datos	5,00	No existen datos	5
Satisfacción del egresado con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
La gestión y el desarrollo de los programas de movilidad en el centro	No procede	4,00	No procede	1

(*) 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:

En lo que respecta a los resultados de los indicadores de rendimiento, la gráfica sobre el número de estudiantes enviados muestra que en el curso 2020-21 se envió un único estudiante. Sin embargo, en los cursos posteriores, el número de estudiantes de la EUTL que han realizado una movilidad ha experimentado un crecimiento y se ha

mantenido estable a lo largo del tiempo. El curso 2022-23 fue el que registró el mayor número de estudiantes enviados, con un total de 8.

Teniendo en cuenta la gráfica sobre el número de estudiantes recibidos (incoming), se observa que en el curso académico 2020-21 no se recibió ningún estudiante incoming. No obstante, en los siguientes cursos el número de estudiantes recibidos ha aumentado considerablemente. Así, en el curso 2021-22 se recibieron 13 estudiantes, en el curso 2022-23 realizaron su movilidad en la EUTL 6 estudiantes y en el curso 2023-24 fueron 8 los estudiantes que eligieron la EUTL como su destino Erasmus.

En base a la información anterior, se observa como el curso académico 2020-21 es el curso con un menor número de estudiantes outgoing e incoming. Esto puede deberse con mucha probabilidad a los efectos de la pandemia del Covid-19. En los siguientes cursos se observa un aumento del número de estudiantes tanto enviados como recibidos. Aunque no se observa una tendencia clara sobre los programas de movilidad de la EUTL, el número de estudiantes enviados y recibidos aumenta con respecto al curso 2020-21.

Por último, los resultados de los indicadores de satisfacción muestran como la satisfacción de los estudiantes enviados con el desarrollo de los programas de movilidad en el centro ha aumentado con respecto a los dos cursos anteriores con una media de 3,17 sobre 5 puntos. En cuanto a los estudiantes incoming, los datos muestran que en el curso 2023-24 se encuentran totalmente satisfechos (5 puntos) con todo lo relacionado con su estancia de movilidad en la EUTL. Esto refleja un aumento de la satisfacción en relación con el curso 2021-22, único curso del que existen datos.

Oportunidades de mejora:

Con el objetivo de aumentar la satisfacción de los estudiantes outgoing y mantener la de los estudiantes incoming, así como aumentar el número de estudiantes enviados y recibidos, la EUTL puede llevar a cabo las siguientes acciones:

- Para los estudiantes de movilidad outgoing:
 - Aumentar la orientación previa a la movilidad mediante sesiones informativas detalladas y tutorías individualizadas sobre los destinos con los que existen convenios, los trámites administrativos, los acuerdos académicos, etc.
 - Ampliar la oferta de convenios con universidades en países diferentes con los que actualmente la EUTL tiene convenios.

- Hacer un seguimiento durante la estancia del estudiante para resolver posibles incidencias o dudas.
- Para los estudiantes de movilidad incoming:
 - Promocionar la ayuda que ofrece la EUTL en el proceso de búsqueda de alojamiento.
 - Realizar charlas informativas en las universidades socias sobre las ventajas de estudiar en la EUTL y las bondades de Lanzarote como destino Erasmus. El objetivo principal es incrementar el número de estudiantes interesados en realizar una movilidad en el Centro.
 - Informar a las universidades socias sobre el curso gratuito de español que la EUTL pone a disposición de los estudiantes incoming. Este curso no forma parte del plan de estudios del Grado en Turismo, pero se ofrece a los estudiantes incoming de forma optativa con el objetivo de mejorar sus conocimientos de español.

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:

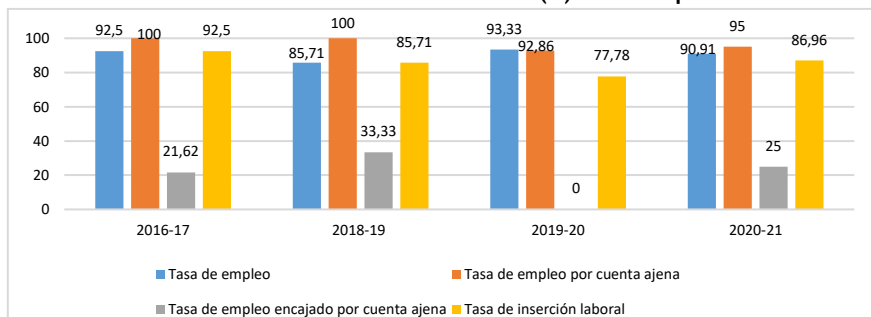
- Procedimiento institucional de seguimiento de la inserción laboral
- Procedimiento institucional para el diseño o modificación de la oferta formativa oficial

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 (<https://empresayempleo.ulpgc.es/observatorio/estadisticas-observatorio/>).

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Satisfacción del egresado con los conocimientos y capacidades adquiridas	(*) No procede	3,20	No procede	3,83
Satisfacción del profesorado con los conocimientos y competencias de los egresados	No procede	3,46	No procede	4,25
Valoración de los tutores de prácticas de empresa sobre si recomiendan al estudiante para un puesto de trabajo	4,74	4,41	4,44	4,27
Satisfacción del empleador con la formación de los contratados (el Grado en Turismo, en general)	4,00	No procede	No procede	No procede

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

Reflexión sobre los resultados:

El seguimiento de los indicadores del perfil de egreso y la inserción profesional del estudiantado ofrecen unos resultados globalmente positivos, respaldados por valoraciones estables o en ascenso por parte de los distintos agentes implicados. A continuación, destacamos las principales conclusiones:

- **Percepción positiva del empleador:** la valoración de los tutores de prácticas de empresa, al responder sobre si recomendarían al estudiante para un puesto de trabajo, alcanza un 4,27 sobre 5, confirmando la confianza del tejido empresarial en la formación que ofrece el centro. Aunque levemente inferior a años anteriores, sigue estando en un rango muy alto y demuestra la empleabilidad del perfil egresado.
- **Satisfacción del profesorado con los egresados:** el PDI valora con un 4,25 los conocimientos y competencias adquiridas por el alumnado egresado. Este resultado no solo consolida la percepción interna sobre la adecuación del plan de estudios, sino que también refuerza el vínculo entre el diseño formativo y las necesidades reales del entorno profesional.
- **Valoración de los egresados:** la satisfacción del propio alumnado egresado con la formación recibida ha mejorado respecto a la última medición: 3,83 en conocimientos y capacidades adquiridas. Esta mejora gradual sugiere que las estrategias adoptadas en los últimos cursos han tenido un impacto positivo en la experiencia formativa global y en su utilidad posterior.
- **Alineación con el mercado laboral:** aunque los datos de inserción a 24 meses aún no están detallados en este informe, los indicadores indirectos (satisfacción

de empleadores, tutores de prácticas y egresados) apuntan a un buen ajuste entre el perfil formativo y las exigencias del sector turístico.

Oportunidades de mejora:

- Consolidar una red de egresados vinculada al centro: impulsando iniciativas que fomenten el contacto continuado con los egresados, como encuentros anuales, entrevistas en la web, o participación en charlas de orientación, reforzando el sentido de pertenencia.
- Visibilizar las salidas profesionales del grado, con publicación de manera sistemática de testimonios de egresados en redes sociales, jornadas institucionales, mostrando la diversidad de salidas laborales.
- Reforzar los espacios de diálogo con empleadores y egresados para identificar nuevas competencias clave (como transformación digital, turismo sostenible, inteligencia de datos o gestión intercultural) que puedan ser incorporadas en el itinerario formativo.

Enlaces de interés:

- Perfil del egresado:
 - GT: <https://eutl.es/estudios/grado-turismo/plan-de-estudios/>
- 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.

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- *Procedimiento clave de orientación al estudiante*

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

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

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Ítem	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Satisfacción del estudiante con las acciones de orientación (programas de acogida, apoyo al aprendizaje, continuidad de estudios, salidas profesionales, etc.)	3,05	3,68	3,38	4,07
Satisfacción del estudiante con el desarrollo de la acción tutorial	3,97	4,17	4,47	4,52
Satisfacción del estudiante de movilidad recibido con la orientación al estudiante en la ULPGC	(*) No existen datos	4,00	No existen datos	5
Satisfacción del egresado con la orientación que ha recibido a lo largo de los estudios (plan de acción tutorial, orientación académica, orientación laboral, etc.)	No procede	3,60	No procede	3,20
Satisfacción del profesorado con las actividades de orientación al estudiante (Jornada de Acogida a nuevos estudiantes, Plan de Acción Tutorial, tutores y mentores, etc.)	No procede	4,33	No procede	4,40

(*) 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:

Durante el curso 2023/2024, los resultados del seguimiento de la percepción del estudiantado en relación con los servicios de orientación que ofrece la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote, indican que:

Estudiantes del centro:

- Satisfacción con las acciones de orientación: la puntuación obtenida en 2023/2024 es de 4,07, lo que representa una subida notable respecto a los cursos anteriores. Este indicador recoge la percepción global del alumnado sobre diversas acciones como programas de acogida, apoyo al aprendizaje, continuidad de estudios y orientación sobre salidas profesionales.
- Satisfacción con el desarrollo de la acción tutorial: el resultado alcanza los 4,52 en 2023/2024, manteniendo una trayectoria ascendente desde 2020/2021 (3,97). La evolución ha sido progresiva: 4,17 en 2021/2022 y 4,47 en 2022/2023, lo que indica una percepción favorable y continuada sobre la acción tutorial desde el punto de vista del estudiantado.

Estudiantes de movilidad recibidos:

- Satisfacción con la orientación al estudiante en la ULPGC: en 2023/2024, el indicador alcanza la puntuación máxima de 5,00. El último dato comparable disponible es el de 2021/2022, con un valor de 4,00.

Egresados:

- Satisfacción con la orientación recibida a lo largo de los estudios: el valor registrado en 2023/2024 es de 3,20, mientras que el único dato anterior disponible es de 2021/2022, con 3,60. El resultado de 3,20, se sitúa por debajo del resto de indicadores relacionados con la orientación analizados, lo que puede interpretarse como una señal de que la experiencia de acompañamiento y guía percibida por los egresados podría no haber alcanzado plenamente sus expectativas o necesidades, particularmente en lo relativo a la orientación profesional e inserción laboral.

Profesorado:

- Satisfacción con las actividades de orientación al estudiante: este indicador, para el curso 2023/2024, valora con un 4,40 las actividades relacionadas con la orientación al estudiantado (como las Jornadas de Acogida, el Plan de Acción Tutorial, y las acciones de tutores y mentores). El único dato anterior disponible es el de 2021/2022, con una puntuación de 4,33.

Por lo tanto se observa un ligero incremento en su valoración, reflejando que el profesorado percibe una buena coordinación entre las actividades de orientación y el desarrollo general puede reflejar del proceso de enseñanza-aprendizaje. Así como que dichas acciones están suficientemente integradas en la planificación académica del centro y que los docentes reconocen su valor como complemento al acompañamiento formativo.

Oportunidades de mejora:

- Reforzar los canales de comunicación entre los tutores académicos y responsables de orientación para favorecer el acompañamiento al estudiante y mejorar la detección de necesidades de apoyo académico o personal.
- Ofrecer formación específica al profesorado en orientación, sobre estrategias de acompañamiento, escucha activa o derivación a servicios de apoyo.

Enlaces de interés:

- Plan de Acción Tutorial: <https://eutl.es/wp-content/uploads/2025/03/PAT-2024-25-provisional.pdf>
- Oferta de empleo: <https://www.fulp.es/>

4. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA

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

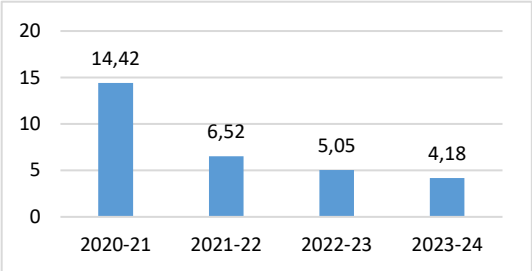
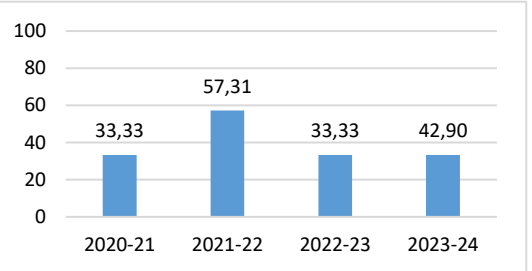
4.1. PERSONAL DOCENTE

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

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

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

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

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO							
Ratio de nº de estudiantes por PDI: 				Tasa de PDI Doctor (%): 			
Tasa de participación en el Plan de Formación Continua del PDI que imparte en el centro (%):				Tasa de participación del PDI en programas de movilidad (%):			
2020-21	2021-22	2022-23	2023-24	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
No existen datos	47,62	22,73	31,82	33,33	57,31	23,81	4,55

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Ítem	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Satisfacción del estudiante con la actividad docente	3,7	3,84	4,21	4,19
Satisfacción del profesorado con el proceso de enseñanza-aprendizaje desarrollado	No procede	3,67	3,92	4,25
Satisfacción del profesorado con el plan de formación del profesorado	No procede	3,29	3,25	3,73
Satisfacción del profesorado con los programas de movilidad del PDI	No procede	4,13	4,89	4,50
Satisfacción del profesorado con el desarrollo de planificación estratégica y mejoras en la universidad	No procede	3,14	3,55	3,45

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

Reflexión sobre los resultados:

En este aspecto, los indicadores asociados al personal docente de la EUTL reflejan una evolución que permiten identificar avances consolidados y áreas que invitan a seguir profundizando en la mejora continua.

Uno de los aspectos más destacables es la reducción progresiva de la ratio de estudiantes por docente, que ha pasado de 14,42 en 2020/2021 a 4,18 en el presente curso. Esta evolución sugiere una mayor capacidad de atención personalizada al alumnado y una mejora en las condiciones para el desarrollo de la docencia. Asimismo, la tasa de profesorado doctor ha sufrido un ligero aumento, en torno al 10%, colocándose en un 42,90%, siendo el porcentaje de PDI doctor equivalente a tiempo completo para este curso 2023/2024 de 59,1%, lo que garantiza una base académica sólida y cualificada para la impartición del Grado en Turismo.

En este sentido cabe señalar que atendiendo al Real Decreto 420 de 2015, que establece en el artículo 7.3 “El personal de las universidades dedicado a actividades docentes e investigadoras estará compuesto, como mínimo por: un 50% de doctores para el conjunto de enseñanzas correspondientes a la obtención de un título de Grado. A estos efectos el número total de profesores se computará sobre el equivalente en dedicación a tiempo completo”.

En cuanto a la formación continua del profesorado, se observa un incremento en la participación respecto al curso anterior, alcanzando un 31,82%. Este dato, aunque aún con margen de mejora, indica una recuperación de la implicación del PDI en procesos formativos, tras una ligera caída en el curso 2022/2023. La tendencia apunta a una reactivación del interés por la actualización pedagógica y profesional.

Respecto a la movilidad del profesorado, el indicador presenta una disminución significativa (4,55%), lo que sugiere la conveniencia de revisar las condiciones y apoyos disponibles para fomentar la participación en programas internacionales. No obstante, esta situación puede interpretarse como una oportunidad para replantear estrategias que impulsen la internacionalización del PDI, alineadas con los objetivos de proyección externa del centro.

Desde la perspectiva de la satisfacción, los resultados son ampliamente positivos. La valoración del estudiantado sobre la actividad docente se mantiene en niveles elevados (4,19 sobre 5), consolidando la percepción de una enseñanza de calidad. Por su parte, el profesorado valora con un 4,25 el proceso de enseñanza-aprendizaje, lo que refleja un entorno docente motivador y colaborativo. También se aprecia una mejora en la satisfacción con el plan de formación del profesorado (3,73), lo que sugiere una mayor adecuación de la oferta formativa a las necesidades del colectivo.

En relación con los programas de movilidad, la satisfacción del profesorado se mantiene en niveles altos (4,50), lo que indica que, a pesar de la menor participación, quienes han tenido experiencias de movilidad las valoran muy positivamente. Finalmente, la percepción sobre la planificación estratégica y las mejoras en la universidad se sitúa en 3,45, un dato que, aunque ligeramente inferior al del curso anterior, sigue reflejando una valoración positiva.

Oportunidades de mejora:

- Impulsar la participación del PDI en programas de movilidad internacional, con estrategias específicas que faciliten y motiven la movilidad.
- Fortalecer la cultura de formación continua mediante planes personalizados.

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:

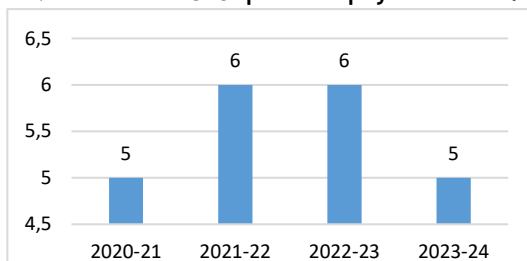
- Procedimiento Institucional para la definición, implantación y seguimiento del plan estratégico de la ULPGC
- Procedimiento institucional para la autorización previa asistencia a cursos del Cabildo de Lanzarote
- Procedimiento institucional para la planificación y seguimiento de la formación del Cabildo 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	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Satisfacción del estudiante con la gestión de los servicios administrativos (matrícula, expedientes, etc.)	3,27	3,80	4,15	4,31
Satisfacción del profesorado con la colaboración del PTGAS	No procede	4,50	4,62	4,69

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

Reflexión sobre los resultados:

El desempeño del personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS) durante el curso 2023/2024 ha sido un elemento clave en el funcionamiento y en la calidad de los servicios ofrecidos por la EUTL. A pesar de que el número de

personas que integran este colectivo se ha mantenido estable en comparación con cursos anteriores (5 personas en total), su impacto en la experiencia del estudiantado y del profesorado ha sido muy positivo.

Uno de los indicadores más destacados es la satisfacción del estudiantado con la gestión de los servicios administrativos, que alcanza una puntuación de 4,31 sobre 5. Este resultado no solo mejora respecto al curso anterior, sino que consolida una tendencia ascendente que refleja la eficacia, cercanía y profesionalidad del equipo de apoyo. Asimismo, el profesorado valora con un 4,69 la colaboración del PTGAS, lo que representa una de las puntuaciones más altas y evidencia una relación fluida y eficiente entre ambos colectivos.

Oportunidades de mejora:

- Optimizar los procesos administrativos internos para reducir la carga operativa del PTGAS.
- Reforzar la formación continua del PTGAS en competencias digitales y atención al usuario, para fortalecer aún más la calidad del servicio y anticiparse a futuras necesidades del entorno universitario.

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.

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

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

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

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

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Satisfacción del estudiante con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
(*) 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	3,76	3,89	3,90	4,08
los recursos materiales e infraestructuras para el desarrollo del programa formativo (aulas, laboratorios, equipamiento, etc.)	3,28	2,89	3,38	4,33
el apoyo online a la docencia (Campus Virtual, correos electrónicos, videoconferencias con Teams, BigBlueButton, e-tutor (Open ULPGC), etc.)	3,54	3,82	4,10	4,44
Satisfacción del estudiante de movilidad recibido en el centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Las instalaciones de la ULPGC (aulas, laboratorios, aula de informática, campus virtual, etc.)	No procede	4,00	No existen datos	5
Satisfacción del profesorado del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
los recursos materiales e infraestructuras del centro	No procede	3,27	3,92	4,06
el apoyo online a la docencia (Campus Virtual (Elearning), Microsoft Teams, BigBlueButton, e-tutor (Open ULPGC), etc.)	No procede	4,50	4,08	4,44
Satisfacción del egresado del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
las instalaciones e infraestructuras para el desarrollo del título (aulas, laboratorios, espacios de trabajo, campus virtual, etc.)	No procede	3,60	No procede	2,83
Satisfacción del PTGAS del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
las instalaciones e infraestructuras del centro	No procede	3,75	3,25	4,33

(*) 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)				
Satisfacción del estudiante del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
la gestión de los servicios administrativos (matrícula, expedientes, etc.)	3,27	3,80	4,15	4,31
Satisfacción del estudiante de movilidad recibido en el centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
los servicios de la ULPGC (bibliotecas, salas de estudios...)	No procede	3,00	No existen datos	5
Satisfacción del profesorado del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
los servicios administrativos	No procede	4,40	No procede	4,08
Satisfacción del egresado del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Los servicios de apoyo (Biblioteca, salas de estudio, administración, becas, etc.)	No procede	3,60	No procede	3,33
Satisfacción del PTGAS del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
el desarrollo de trámites académicos en el centro	3,5	3,53	5	4
el desarrollo de trámites académicos del profesorado	3,75	3,3	4,5	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:

A la vista de los resultados obtenidos durante el curso 2023/2024, se constata una evolución muy positiva en la percepción general de los recursos materiales y servicios ofrecidos por la EUTL. La mayoría de los indicadores de satisfacción muestran una tendencia ascendente, lo que refleja el impacto favorable de las mejoras implementadas en infraestructuras, equipamiento tecnológico y servicios de apoyo a la docencia.

Especialmente destacable es el incremento en la valoración del estudiantado respecto a los recursos materiales e infraestructuras para el desarrollo del programa formativo, que alcanza una puntuación de 4,33, la más alta de la serie histórica. También se observa una mejora significativa en la satisfacción con el apoyo online a la docencia (4,44), lo que sugiere una consolidación de las herramientas digitales y una mayor familiaridad del alumnado con su uso. Estos datos confirman que las inversiones realizadas en renovación de aulas, dotación tecnológica y entornos virtuales han tenido un efecto directo en la calidad percibida del entorno de aprendizaje.

Por otro lado, el profesorado también valora positivamente los recursos disponibles, con puntuaciones superiores a 4 tanto en infraestructuras como en apoyo digital, lo que refuerza la idea de que el entorno docente se ha vuelto más funcional y adaptado a las necesidades actuales.

Sin embargo, no todos los indicadores han seguido esta línea ascendente. Se detecta una ligera disminución en la satisfacción del PTGAS en lo relativo al desarrollo de trámites académicos, tanto en lo que respecta a la gestión interna del centro como a los procedimientos vinculados al profesorado. Aunque las valoraciones siguen siendo positivas (4,00), esta variación sugiere la conveniencia de revisar los flujos de trabajo y los sistemas de gestión administrativa, con el fin de identificar posibles puntos de mejora que faciliten la labor de este colectivo.

Oportunidades de mejora:

- Para lograr un mayor grado de satisfacción del PTGAS en los dos apartados mencionados en el apartado anterior, se deberían centrar los esfuerzos en mejorar esta percepción de este grupo de trabajadores tan indispensable para el desarrollo de la actividad del centro fomentando la implementación de medidas y herramientas que hagan más fácil el desarrollo de los trámites académicos.

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

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

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

6.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y MEJORAS

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

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

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

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

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Satisfacción del estudiante del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• Desarrollo de mejoras en el centro (con relación a la participación, orientación, información, organización del título, infraestructuras, reconocimientos, etc.)	2,97	2,90	3,38	4,13

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Satisfacción del profesorado del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Desarrollo de mejoras del título y el centro	No procede	3,00	3,46	3,50
Satisfacción del egresado del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
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...)	No procede	3,67	No procede	3,83
Satisfacción del PTGAS del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Desarrollo de mejoras del centro	No procede	3,5	3,5	3,67

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

Reflexión sobre los resultados:

Los datos muestran una evolución claramente positiva en la percepción de los diferentes grupos de interés respecto al desarrollo de mejoras en el centro:

1. Estudiantes: Han pasado de una valoración inicial baja (2,97 en 2021-22) a un 4,13 en 2023-24, lo que refleja una mejora sustancial, concretamente 1,16 puntos más. Es el grupo de interés que presenta mejores resultados.
2. Profesorado: La satisfacción ha mejorado de forma continua, pasando de 3,00 a 3,50. Esto indica una percepción creciente en la mejora del título y del centro. Es el grupo de interés que presenta peores resultados.
3. Egresados: Los resultados son igualmente positivos (3,67 en 2021-22 y 3,83 en 2023-24). Este estamento es el que ha tenido un menor incremento de los analizados.
4. PTGAS: Se mantiene una valoración constante en torno al 3,5-3,67, lo que indica una satisfacción estable, pero con margen de mejora.

Oportunidades de mejora:

- Visibilizar las mejoras realizadas para que todos los grupos perciban con claridad los cambios y avances conseguidos, sobre todo en el profesorado que es en el que se ha obtenido menos valoración.

Enlaces de interés:

- Relación de indicadores del SGC: 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: No procede
- Auditorías y planes de mejora:

"E:\CALIDAD\Auditoría interna 2024\DOCUMENTACION ALEGACIONES AUDITORIA SGC 2024\Plantilla_Seguimiento_OportunidadesdeMejora_AuditorialInterna 2021.pdf"

"E:\CALIDAD\Auditoría interna 2024\DOCUMENTACION ALEGACIONES AUDITORIA SGC 2024\Plantilla_Seguimiento_PlanActuacion_NoConformidades_AuditorialInterna 2021.pdf"

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 (%)
• Encuesta de satisfacción del estudiante con la actividad docente (on-line) Escala del 1 al 5	Anual	• Centro y GT: 48% (error muestral: 10,1%)
• Encuesta de satisfacción del estudiante con el título y el centro (on-line) Escala del 1 al 5	Anual	• Centro y GT: 17,02% (error muestral: 18,83%)
• Encuesta de satisfacción del estudiante de movilidad recibido (on-line) Escala del 1 al 5	Anual	• Centro y GT: 33,33% (error muestral: 82,24%)
• Encuesta de satisfacción del egresado con el título y el centro (on-line) Escala del 1 al 5	Bienal	• Centro y GT: 15% (error muestral: 31,35%)
• Encuesta de satisfacción del PDI con el título y el centro (on-line) Escala del 1 al 5	Bienal	• Centro y GT: 72,73% (error muestral: 10,99%)
• Encuesta de satisfacción de los grupos de interés que intervienen en las prácticas externas (Informe final de prácticas externas) Escala del 1 al 5	Anual	• Informe final recogido en la aplicación de prácticas externas curriculares (intranet: https://practicas.ulpgc.es/portada.php)

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO		
- Encuesta de satisfacción de los empleadores con la formación de los contratados (on-line) - Escala del 1 al 5	Puntual	https://empresayempleo.ulpgc.es/informe-de-satisfaccion-de-empleadores/
- Encuesta de satisfacción del PTGAS con la unidad, centro y universidad (on-line) - Escala del 1 al 5	Anual	Centro: 60% (error muestral: 40%) https://eutl.es/eutl/calidad/informes/ https://eutl.es/wp-content/uploads/2024/10/Resultados-PTGAS-23-24.pdf

(*) 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)				
	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Índice de satisfacción general del estudiante matriculado con el título	3,33	3,56	4,05	4,19
Índice de satisfacción general del estudiante con la actividad docente	3,7	3,84	4,21	4,19
Índice general de satisfacción del estudiante de movilidad recibido del centro	No procede	5	No existen datos	5
Índice de satisfacción general del PDI con el título	No procede	3,21	3,38	3,94
Índice de satisfacción general del PTGAS con el centro	No procede	3,66	4,00	4,36
Índice de satisfacción del egresado con los conocimientos adquiridos	No procede	3,2	No procede	3,33
Satisfacción del empleador con la formación de los contratados (Grado en Turismo, en general)	4,00	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:

En general los resultados son buenos, pues superan todos los 3 puntos. Los grupos de interés que obtienen mejores resultados son los estudiantes de movilidad recibidos, pues la puntuación es la máxima, un 5. Por otro lado, el colectivo con peor resultado es el de egresados con un 3,33.

Todos los grupos de interés mejoran o mantienen los resultados respecto al último año 2022/2023, salvo el apartado que mide la satisfacción de los estudiantes con la actividad docente que baja ligeramente, pasando de 4,21 a 4,19.

El grupo que ha experimentado un mayor aumento respecto al curso 2022/23 es el PDI que pasó de 3,38 a 3,94.

Oportunidades de mejora:

- En general, se podrían mejorar los porcentajes de participación de los distintos estamentos.

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-y9IE1qRvTaqW3Rlso1>

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:

Incidentes Académicas	Quejas	Sugerencias	Felicitaciones
1			

Relación de temáticas:

• Profesorado	1
---------------	---

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

Satisfacción del estudiante del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Los sistemas de participación (por ejemplo, en la junta de centro o en comisiones), opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.	3,07	3,12	3,35	4,13
Satisfacción del profesorado del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.	No procede	3,40	3,90	3,64
Satisfacción del egresado del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
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...)	No procede	3,50	No procede	3,83

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Satisfacción del PTGAS del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.	No procede	4,15	3,75	4,33

Reflexión sobre los resultados:

Los indicadores muestran una evolución muy positiva en la percepción de los sistemas de participación, recogida de propuestas y resolución de quejas:

1. Estudiantes: Aumentan del 3,07 en 2020-21 al 4,13 en 2023-24, lo que refleja una mejora significativa en los mecanismos de escucha activa y participación (delegados, comisiones, claustro, etc.).
2. Profesorado: Aunque con una ligera bajada en 2023-24 (3,64), la evolución desde 3,40 muestra alta satisfacción sostenida, lo que sugiere que se sienten escuchados e implicados en la mejora del centro.
3. Egresados: Con 3,83 en 2023-24, la percepción es muy positiva, lo que indica que las vías de participación durante su etapa en el centro fueron efectivas.
4. PTGAS: Muestran una satisfacción elevada y creciente (4,33 en 2023-24), destacando como grupo especialmente satisfecho con los canales de participación.

Oportunidades de mejora:

- Profundizar en el estamento del profesorado, analizando el motivo del ligero descenso reciente.
- Consolidar los canales actuales de diálogo con los estudiantes, fomentando la participación real, no solo formal.
- Reconocer públicamente la participación del PTGAS, dado su alto grado de implicación.
- Implementar ciclos de retroalimentación, informando a todos los grupos sobre las mejoras aplicadas como respuesta a sus propuestas.
- Reforzar la comunicación interna, especialmente entre comisiones y colectivos menos representados.

Enlaces de interés:

- Incidencias académicas: <https://eutl.es/eutl/calidad/impresos-y-formularios/>
- Sugerencias, quejas y felicitaciones: <https://www.ulpgc.es/oteg>

7. INFORMACIÓN PÚBLICA

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

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- *Procedimiento clave de Información Pública*

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

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

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Satisfacción del estudiante del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• Información ofrecida por el centro	3,51	3,95	3,90	4,19
Satisfacción del estudiante del estudiante de movilidad recibido en el centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• Información ofrecida por la UPGC	No procede	4,00	No existen datos	5
Satisfacción del profesorado del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• La información difundida por el centro	No procede	4,47	4,38	4,5
Satisfacción del egresado del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• La información recibida	No procede	4,20	No procede	4,17
Satisfacción del PTGAS del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• La información ofrecida por el centro	No procede	4	3,75	4,33
• La difusión de los objetivos, resultados y mejoras del centro	No procede	3,5	3,5	4,33

Reflexión sobre los resultados:

El análisis de los indicadores de satisfacción vinculados a la información pública y su difusión durante el curso 2023/2024 evidencia una valoración positiva por parte de todos los grupos de interés consultados. La evolución de los datos no solo muestra una tendencia creciente en la percepción de la transparencia institucional, sino también un reconocimiento generalizado al esfuerzo del centro por mejorar la calidad, accesibilidad y claridad de la información que ofrece.

En primer lugar, el estudiantado del centro valora con un 4,19 sobre 5 la información proporcionada, lo que supone una mejora sostenida respecto a cursos anteriores y confirma la utilidad de los medios de comunicación institucional utilizados. Esta evolución (desde 3,51 en 2020/2021 hasta 4,19 en 2023/2024) refuerza la eficacia de las acciones desplegadas para mantener una comunicación actualizada, clara y cercana.

Los estudiantes de movilidad recibidos otorgan la puntuación máxima (5,00) a la información ofrecida por la ULPGC, lo que refleja una experiencia comunicativa muy satisfactoria desde su llegada y durante su estancia en el centro. Esta puntuación representa una mejora significativa con respecto al único dato comparable disponible (4,00 en 2021/2022), y posiciona a la EUTL como un destino Erasmus especialmente eficaz en cuanto a orientación y acogida.

El profesorado, por su parte, mantiene una valoración elevada y estable, alcanzando un 4,50 sobre 5 en su percepción de la información difundida por el centro. Esta ligera mejora respecto a cursos anteriores (4,47 en 2021/2022 y 4,38 en 2022/2023) refleja una consolidación positiva en la cultura de comunicación interna.

En cuanto al colectivo de egresados, su valoración de la información recibida durante su etapa en el centro se sitúa en 4,17, muy próxima al dato registrado en 2021/2022 (4,20). Esta estabilidad confirma que el centro mantiene su compromiso con la orientación y el acompañamiento a lo largo del proceso formativo, también percibido positivamente a posteriori.

Por último, el personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS) registra una de las evoluciones más notables: valora con un 4,33 tanto la información ofrecida por el centro como la difusión de objetivos, resultados y mejoras institucionales. Estas cifras representan un crecimiento sostenido respecto a cursos anteriores y confirman que las mejoras introducidas en la comunicación han tenido un impacto directo y positivo en este colectivo.

En conjunto, los resultados posicionan a la EUTL como una institución cada vez más sólida en términos de transparencia, rendición de cuentas y comunicación institucional, sentando una base favorable para seguir avanzando en la mejora continua.

Oportunidades de mejora

- Potenciar aún más la visibilidad de los canales de información institucional entre el estudiantado, especialmente durante los primeros cursos, para facilitar el acceso rápido y comprensible a la información clave (programas, normativas, movilidad, prácticas, etc.).
- Consolidar los mecanismos de información y orientación para estudiantes internacionales, manteniendo el alto nivel de satisfacción alcanzado y reforzando la personalización de la atención en idiomas distintos al castellano cuando sea necesario.

- Actualizar de forma sistemática los canales digitales (web, redes sociales, tableros virtuales) para garantizar su funcionalidad, diseño accesible y coherencia entre los distintos soportes.
- Reforzar la estrategia de comunicación hacia el egresado, estableciendo puntos de contacto periódicos que permitan mantener el vínculo informativo con este colectivo, especialmente en lo relativo a formación continua, empleo y participación institucional.

Enlaces de interés:

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

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

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

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

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

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

- Actas de la CGC
- Normativa aplicable
- Evidencias de la implantación
- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Resultados de procesos de evaluación, certificación o auditorías

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS				
(Escala sobre 5 puntos)				
Satisfacción del estudiante del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• Desarrollo de mejoras en el centro	2,97	2,90	3,38	4,13
Satisfacción del profesorado del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• Desarrollo de mejoras del título y el centro	No procede	3,00	3,46	3,5
Satisfacción del egresado del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• 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...)	No procede	3,67	No procede	3,83
Satisfacción del PTGAS del centro con:	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
• Desarrollo de mejoras del centro	No procede	3,5	3,5	4,33

Reflexión sobre los resultados:

El análisis de los indicadores de satisfacción muestra una evolución positiva en la percepción de los distintos grupos de interés respecto a las mejoras implementadas en el centro, lo que sugiere que el sistema sigue siendo una herramienta eficaz para la mejora continua.

La satisfacción del estudiantado con el desarrollo de mejoras en el centro alcanza un 4,13, lo que representa un incremento sostenido respecto a cursos anteriores. Este dato refleja que las acciones derivadas del SGC están siendo percibidas como relevantes y efectivas por el alumnado. Por su parte, el profesorado valora con un 3,50 el desarrollo de mejoras del título y del centro, manteniéndose en una línea ascendente, aunque con margen para reforzar su implicación en los procesos de calidad.

El colectivo de egresados también muestra una percepción positiva (3,83) sobre los mecanismos de participación y mejora, lo que indica que las acciones desplegadas durante su etapa formativa han dejado una impresión favorable. En cuanto al PTGAS, su satisfacción con el desarrollo de mejoras del centro se sitúa en 4,33, consolidando una valoración estable y positiva.

Estos resultados confirman que el sistema de calidad está siendo correctamente mantenido y actualizado, y que sus efectos son visibles en la experiencia institucional.

Oportunidades de mejora:

- Fortalecer la implicación del profesorado en los procesos de calidad, ya que su puntuación sigue siendo la más baja entre los colectivos. Sería conveniente promover la participación más activa, como talleres, charlas, en relación con el SGC.
- Consolidar un repositorio digital centralizado y actualizado que permita consultar fácilmente los documentos del SGC, por los grupos de interés.
- Reforzar los mecanismos de difusión de la información pública del SGC.
- Actualizar y revisar periódicamente los procedimientos del SGC para asegurar que el sistema se mantiene alineado con los cambios normativos y tecnológicos.

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
- Evidencias de la implantación: <https://eutl.es/eutl/calidad/implantacion-del-sgc/>
- Web del Centro: <https://eutl.es/>
- Certificación del diseño 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