

Informe Anual
Curso Académico 2024/2025

**ESCUELA UNIVERSITARIA DE
TURISMO LANZAROTE**



Elaborado por la Comisión de Gestión de Calidad (14/07/2026), revisado por el Equipo Directivo y posteriormente aprobado en Junta de Escuela de 29/07/2026.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVOS DE DIRECCIÓN DEL CENTRO	4
2. CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS	12
2.1. Captación de estudiantes, la oferta y demanda de plazas	12
2.2. Desarrollo de las enseñanzas y evaluación de los estudiantes	15
2.3. Prácticas Externas	22
2.4. Movilidad de Estudiantes	25
2.5. Perfil de egreso e inserción laboral	28
2.6. Adecuación y normativa de los títulos	29
3. ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE	30
4. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA	31
4.1. Personal Docente	31
4.2. Personal de apoyo a la docencia.....	35
5. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS.....	36
6. MECANISMOS DE RECOGIDA DE RESULTADOS PARA EL ANÁLISIS Y LA MEJORA	41
6.1. Análisis de los resultados y mejoras.....	41
6.2. Satisfacción de los distintos colectivos implicados	43
6.3. Atención a las Incidencias académicas, quejas, sugerencias y felicitaciones	47
7. INFORMACIÓN PÚBLICA	49
8. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO	52
9. ANEXOS	55

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 2024/2025**.

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 30/07/2026

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 2024/2025.

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- *Procedimiento Estratégico para la Elaboración, Revisión y Actualización de la Política del Centro*
- *Procedimiento de apoyo para la Gestión de las 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 28/01/2026 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 acciones formativas.	Resultado Meta: Se programaron acciones formativas para el PDI y la formación del PTGAS se canalizó mediante el Plan de Formación del Cabildo de Lanzarote.
Indicador/Evidencia: realizar al menos 2 acciones formativas para cada estamento.	Resultado: Desarrollada
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:

Durante el curso se programaron dos acciones formativas dirigidas al PDI, si bien una de ellas no pudo finalmente desarrollarse por causas sobrevenidas relacionadas con la disponibilidad del ponente. En relación con el PTGAS, la formación se canalizó fundamentalmente a través del Plan de Formación

del Cabildo de Lanzarote, no organizándose acciones formativas específicas desde el centro en este curso.

En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: personal docente e investigador y personal técnico, de gestión y 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: Atendida
Indicador/Evidencia: Nº de acciones y/o nº fases/Evidencia acción o fases.	Resultado: Ejecutada 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:

Durante el curso 2024/2025 se desarrollaron todas las acciones previstas para la promoción de la internacionalización del centro, consiguiéndose la meta inicialmente establecida. Las actuaciones llevadas a cabo han permitido reforzar la proyección internacional de la EUTL, consolidar la colaboración con instituciones académicas y profesionales de otros países y ampliar las oportunidades de movilidad para estudiantes y PDI.

El incremento de visitas de *staff* Erasmus, la firma de nuevos convenios, la celebración de la primera edición de la Universidad de Verano de Lanzarote y la participación en iniciativas de movilidad evidencian un avance sostenido en la estrategia de internacionalización del centro.

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

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: Se llevaron a cabo todas las acciones previstas.
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 ULPGC/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 el marco de este objetivo, las actuaciones desarrolladas durante el curso se han orientado prioritariamente a la implantación del doble grado en Turismo y ADE, considerándose una respuesta estratégica a las demandas académicas y profesionales del entorno. En este sentido, se han llevado a cabo las reuniones y contactos necesarios con la FEET, iniciándose formalmente el procedimiento para su desarrollo conforme a la normativa vigente. Paralelamente, la identificación de las necesidades formativas del contexto social y profesional, basada en la valoración de la CAD, del coordinador de Prácticas Externas, así como en las aportaciones de estudiantes y egresados, nos están permitiendo planificar una oferta de formación permanente alineada con dichas necesidades. En este ámbito, se ha consolidado la programación de los cursos vinculados a César Manrique y a la Universidad de Verano de Lanzarote, afianzando su continuidad como espacios de actualización académica y de proyección social del centro. Como acción adicional necesaria para alcanzar plenamente la meta propuesta, se considera oportuno avanzar en la definición de un calendario formal y de una hoja de ruta interna para el desarrollo del doble grado, que incluya la planificación de recursos docentes y la coordinación con las administraciones públicas implicadas, con el fin de asegurar la viabilidad y sostenibilidad del proceso iniciado. 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 realizan acciones en todas las líneas establecidas.
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: En relación con este objetivo, se han desarrollado actuaciones en todas las líneas de acción establecidas, superándose la meta inicialmente prevista de dos acciones. Durante el curso se ha promovido la colaboración en proyectos de investigación, la participación en eventos científicos, entre otros. Asimismo, se han desarrollado acciones orientadas a acercar la investigación al estudiantado y se han celebrado y/o participado en eventos científicos vinculados a las líneas de investigación en Turismo, así como jornadas, conferencias y seminarios. No obstante, estas actuaciones ponen de manifiesto la necesidad de seguir reforzando y sistematizando este ámbito en cursos futuros, con el objetivo de consolidar una cultura investigadora entre la comunidad universitaria.	

De igual modo, se ha apoyado la figura del profesor visitante como elemento clave para la dinamización académica y el intercambio de conocimiento. Sin embargo, y pese al cumplimiento de las acciones planteadas, el centro es consciente de que resulta necesario seguir reforzando la investigación para que esta se traduzca de manera más efectiva en transferencia de conocimiento a la sociedad, lo que supone aún un reto relevante.

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 2024/2025
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	X

Interpretación de los resultados:

El desarrollo del plan de captación de estudiantes durante el curso 2024/2025 ha mostrado un alto grado de cumplimiento de las acciones previstas, superándose el umbral del 75 % establecido.

Se han puesto en marcha iniciativas clave como la incorporación de visitas virtuales y presenciales, la promoción de la nueva web, la contratación de una empresa especializada, la participación en ferias educativas y de empleo, así como la revisión del plan anual, lo que evidencia un enfoque activo y diversificado en la atracción de potenciales y futuros estudiantes.

Queda pendiente el análisis de los resultados de las actividades desarrolladas, actuación que se prevé abordar en próximas reuniones de la Comisión de Acción Tutorial, y que resultará fundamental para valorar la efectividad de las acciones realizadas y orientar posibles mejoras en la estrategia de captación.

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

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

Objetivo específico 3.1: Promocionar la actividad cultural, deportiva y de activación social en la comunidad universitaria.

Meta: 3 acciones.	Resultado Meta: Se ejecutan tanto las acciones generales previstas como otras específicas derivadas de ellas, superando el mínimo requerido.
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: La actividad cultural, deportiva y de activación social desarrollada durante el curso 2024/2025 refleja una dinamización creciente de la vida universitaria del centro, superándose la meta establecida de tres acciones. En este contexto, resulta especialmente destacable el papel activo de la Delegación de Estudiantes, que ha contribuido de forma significativa a la mejora de la experiencia universitaria mediante la propuesta de actividades culturales, formativas y de integración, así como mediante su implicación en campañas de participación estudiantil, como las vinculadas a las encuestas de satisfacción docente. Paralelamente, desde la dirección del centro se ha mantenido una apuesta clara y sostenida por la dinamización de la comunidad universitaria, promoviendo actividades culturales, deportivas y de convivencia, con especial atención a la integración del estudiantado Erasmus. La divulgación de actividades a través de las redes sociales del centro y la conexión con iniciativas externas han permitido reforzar la visibilidad y participación, consolidando una línea de actuación que se plantea con vocación de continuidad en cursos posteriores. En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: personal docente e investigador, personal técnico, de gestión y de administración y servicios y estudiantes.	
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 ejecutado las principales actuaciones previstas en materia de recursos materiales y TIC.
Indicador/Evidencia: Mobiliario instalado / Actas reuniones comisión con su aprobación y asunto tratado.	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: El grado de cumplimiento de este objetivo es elevado, habiéndose llevado a cabo la totalidad de las acciones previstas durante el curso 2024-25. En este sentido, se han producido avances significativos en la mejora de los recursos materiales y TIC del centro, destacando especialmente la renovación del mobiliario del aulario y la actualización del equipamiento informático, lo que permite mantener unas infraestructuras acordes a las necesidades de la oferta formativa. Asimismo, se han desarrollado actuaciones orientadas a la mejora de los espacios del centro, como la renovación de la zona de ocio, junto con la reactivación de las negociaciones para la habilitación de un espacio de uso polivalente. En conjunto, estas actuaciones demuestran un compromiso continuo con la mejora de los recursos y la adecuación del entorno académico a las demandas actuales. En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: personal docente e investigador y personal técnico, de gestión y de administración y servicios.	

Objetivo específico 4.2: Constituir listas de reservas para sustituciones e interinidades para los profesores de los distintos departamentos asociados a las asignaturas del plan de estudios de GT.	
Meta: 100% de las listas convocadas.	Resultado Meta: Realizado
Indicador/Evidencia: N.º de listas constituidas/ Publicación de convocatoria.	Resultado: Se constituyen las listas de sustitución: DEDE, DAEA, resto en trámite.
Acciones	Check-List
Iniciar procedimiento con RRHH del Cabildo de Lanzarote para que comiencen los trámites y su posterior seguimiento desde la dirección del centro.	✓
Interpretación de los resultados: La actuación desarrollada en torno al este objetivo ha permitido avanzar en la constitución de listas de reserva para sustituciones e interinidades del profesorado vinculado al plan de estudios. En concreto, se ha iniciado y gestionado el procedimiento correspondiente en coordinación con RRHH del Cabildo de Lanzarote, lo que ha dado como resultado la constitución efectiva de varias listas, como las correspondientes a los departamentos DEDE y DAEA, quedando el resto en fase de tramitación. Este progreso refleja una evolución favorable hacia el cumplimiento de la meta establecida, garantizando progresivamente una mayor agilidad en la cobertura de necesidades docentes y contribuyendo a la estabilidad y continuidad del proceso formativo. En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: personal docente e investigador.	
Objetivo específico 4.3: Revisión/actualización de normativas que garanticen la calidad organizativa del centro.	
Meta: 2 acciones.	Resultado Meta: realizada.
Indicador/Evidencia: N.º de acciones realizadas /Actas de JE que aprueben las actualizaciones de normativas.	Resultado: Se completaron las dos acciones previstas y, además, se desarrollaron actuaciones adicionales, superando así el alcance inicialmente planteado.
Acciones	Check-List
Revisión y actualizar normativas y reglamentos	✓
Trabajar en el Reglamento de funcionamiento del centro	✓
Realizar la modificación de categoría jurídica del centro	✓
Solicitar modificación en el procedimiento de abono de matrícula por parte de los estudiantes al Cabildo.	✓
Interpretación de los resultados: El desarrollo de este objetivo ha permitido avanzar de manera significativa en la revisión y actualización del marco normativo del centro, consolidando así su calidad organizativa. Durante el curso se han llevado a cabo todas las acciones previstas, incluyendo la revisión de normativas y reglamentos, el trabajo en el Reglamento de funcionamiento del centro, la tramitación de la modificación de la categoría jurídica y la solicitud de mejora en el procedimiento de abono de matrícula por parte del estudiantado. De este modo, no solo se ha alcanzado la meta establecida, sino que se han impulsado actuaciones adicionales que amplían el alcance inicialmente previsto, evidenciando un esfuerzo proactivo en la mejora continua de la gestión y organización del centro. En la ejecución de este objetivo han estado implicados los siguientes grupos de interés: personal docente e investigador y personal técnico, de gestión y de administración y servicios.	

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Ítem de satisfacción	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
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.)	2,90	3,38	4,13	4,15
Satisfacción del PDI con el desarrollo de mejoras de los títulos y del centro	3,00	3,46	3,50	3,92
Satisfacción del PTGAS respecto a las mejoras realizadas por su unidad	3,5	3,8	3,67	4

(*): 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 conjunto de resultados obtenidos durante el curso 2024-25 evidencia un nivel de consecución muy satisfactorio en relación con los objetivos específicos planteados, lo que confirma la solidez de la planificación estratégica del centro. De manera general, las actuaciones programadas han sido ejecutadas conforme a lo previsto, observándose además en algunos ámbitos una ampliación del alcance inicialmente establecido.

Este grado de cumplimiento pone de manifiesto una adecuada capacidad de organización, seguimiento y adaptación, consolidando la línea de trabajo desarrollada en cursos anteriores. Asimismo, destaca la consecución íntegra de la mayoría de las metas y, en determinados casos, la superación de los objetivos definidos, especialmente en lo relativo a la actualización normativa y la dinamización de la actividad universitaria, reforzando así una planificación estratégica efectiva y orientada a la mejora continua.

En este sentido, se observa una evolución favorable en ámbitos clave como la internacionalización, la ampliación de la oferta formativa, el impulso de la investigación, la captación de estudiantes y la mejora de los recursos materiales y organizativos del centro. Asimismo, se detecta una adecuada capacidad de gestión para abordar aquellos objetivos que, aun encontrándose en fase de desarrollo (como la constitución de determinadas listas de profesorado), siguen avanzando de manera progresiva conforme a lo planificado, garantizando la estabilidad del proceso formativo.

En cuanto a los indicadores de satisfacción de los grupos de interés del apartado 1, los resultados muestran una tendencia positiva y sostenida. La satisfacción del estudiantado se mantiene en niveles elevados, consolidándose por encima de 4 sobre 5 y reflejando una percepción favorable de las mejoras implementadas en el centro.

De igual modo, el profesorado y el PTGAS presentan incrementos en sus niveles de satisfacción, alcanzando valores de 3,92 y 4, respectivamente, lo que confirma una valoración positiva del funcionamiento general del centro y del impacto de las acciones desarrolladas.

En conjunto, los resultados obtenidos evidencian la consolidación del sistema de gestión de calidad del centro, así como la eficacia de las medidas adoptadas en los últimos cursos. No obstante, se identifican áreas en las que resulta conveniente continuar profundizando, especialmente en el fortalecimiento de la investigación, el seguimiento de determinados procesos en desarrollo y el análisis sistemático de algunas acciones implementadas, con el objetivo de seguir avanzando hacia una mejora continua y sostenida.

Oportunidades de mejora:

- Reforzar el ámbito de la investigación y su transferencia: continuar impulsando estrategias que permitan una mayor consolidación de la actividad investigadora del centro, favoreciendo su vinculación con el tejido empresarial y mejorando su impacto en la sociedad.
- Completar y consolidar los procesos en desarrollo: realizar un seguimiento específico de aquellas actuaciones que aún se encuentran en fase de implantación, con el objetivo de garantizar su correcta finalización y eficacia.
- Potenciar el análisis de las acciones y resultados obtenidos: reforzar los mecanismos de evaluación posterior de las iniciativas desarrolladas, fomentando una toma de decisiones basada en evidencias que permita optimizar su impacto en cursos futuros.

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.

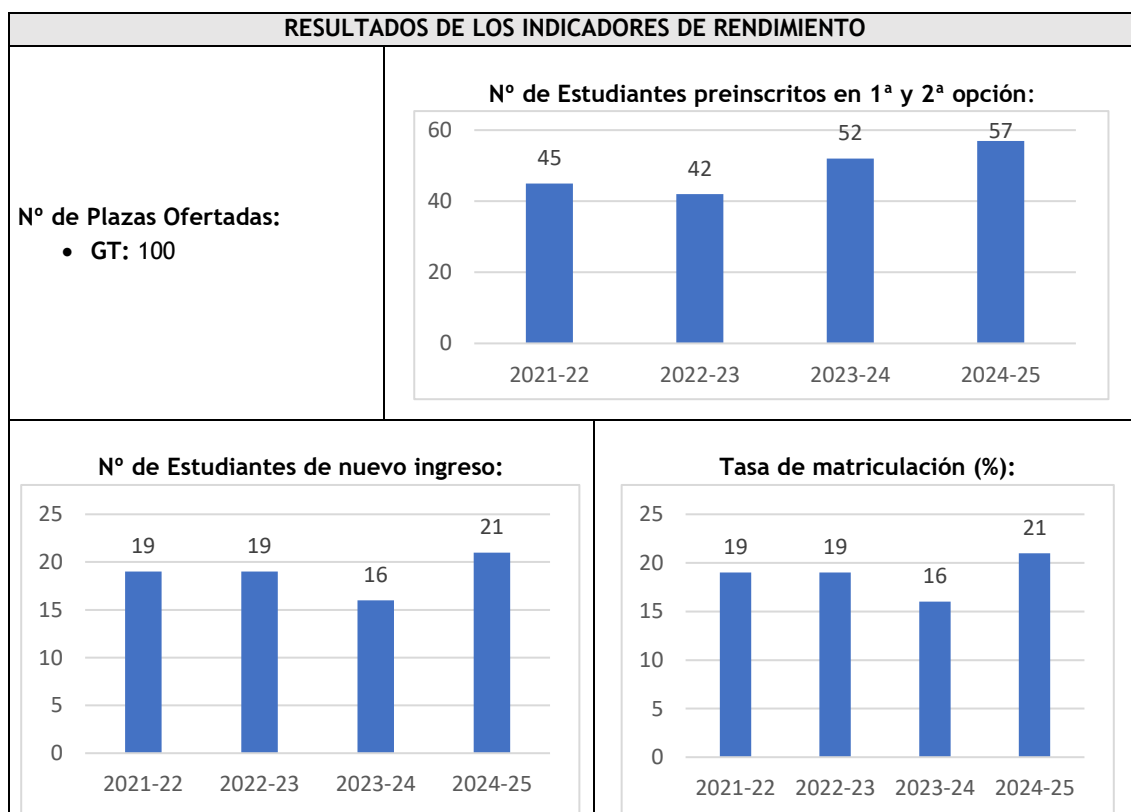
2.1. CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES, LA OFERTA Y DEMANDA DE PLAZAS

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- *Procedimiento clave del centro para la captación y orientación al estudiante*
- *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 total de estudiantes matriculados en el Centro:				Dedicación de los estudiantes del Centro:		
					Nº Tiempo completo	Nº Tiempo parcial
2021-22	2022-23	2023-24	2024-25	2021-22	103	34
137	111	92	90	2022-23	107	4
				2023-24	85	7
				2024-25	62	28

Tasa de estudiantes matriculados en primera opción (%):				Nota media de los estudiantes de nuevo ingreso de Grado:											
<table><thead><tr><th>Año</th><th>Tasa (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>2021-22</td><td>84,21</td></tr><tr><td>2022-23</td><td>84,21</td></tr><tr><td>2023-24</td><td>93,75</td></tr><tr><td>2024-25</td><td>90,48</td></tr></tbody></table>				Año	Tasa (%)	2021-22	84,21	2022-23	84,21	2023-24	93,75	2024-25	90,48		
Año	Tasa (%)														
2021-22	84,21														
2022-23	84,21														
2023-24	93,75														
2024-25	90,48														
				GT											
2021-22				7,15											
2022-23				7,28											
2023-24				7,02											
2024-25				7,01											

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Satisfacción del estudiante con:	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
La gestión de los servicios administrativos (matrícula, expedientes, etc.)	3,80	4,15	4,31	4,31
La información ofrecida por el centro (plan de estudios, movilidad, horarios, matrícula, expedientes...)	3,70	3,90	4,19	4,54
Satisfacción del egresado con:	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
La información recibida	4,00	No procede	4,17	No procede

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

Reflexión sobre los resultados:

El análisis conjunto de los indicadores vinculados a la calidad de los programas formativos durante el curso 2024-25 permite constatar, en términos generales, una evolución positiva en aspectos clave del título, especialmente en lo relativo al rendimiento académico, la eficiencia del proceso formativo y la satisfacción del estudiantado.

En relación a los indicadores de rendimiento:

✓ Captación de estudiantes, oferta y demanda de plazas

En relación con la captación de estudiantes, los resultados reflejan una leve recuperación en el número de estudiantes de nuevo ingreso, pasando de 16 en el curso 2023-24 a 21 en 2024-25, lo que supone un cambio de tendencia respecto a la evolución descendente de los cursos anteriores.

Asimismo, el número de preinscritos continúa en aumento (57 frente a 52 del curso previo), lo que evidencia un mayor interés por la titulación. No obstante, el número total de estudiantes matriculados se mantiene en cifras similares (90 frente a 92), lo que indica una estabilización del volumen global del alumnado.

La tasa de matrícula en primera opción, aunque desciende ligeramente (90,48% frente a 93,75%), continúa en niveles elevados, consolidando el grado como una opción prioritaria para los estudiantes.

En cuanto al perfil de ingreso, se mantiene la estabilidad en la nota media (7,01), lo que refleja la continuidad en el nivel académico de acceso.

Por otro lado, se observa un cambio en la dedicación del alumnado, con un aumento significativo de estudiantes a tiempo parcial (28 frente a 7), lo que puede indicar una mayor diversidad en los perfiles del estudiantado y en sus condiciones de acceso o compatibilidad con otras actividades.

En relación a los indicadores de satisfacción:

En términos de satisfacción, los resultados continúan siendo muy positivos, destacando especialmente la mejora en la valoración de la información ofrecida por el centro (4,54) y el mantenimiento de una alta valoración de los servicios administrativos (4,31), consolidando la percepción de calidad en la atención al estudiante.

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

- 66,67 % mujeres y 33,33 % hombres.
- Principalmente proceden de Lanzarote.
- 85,72 % vienen de Bachiller, 4,76 % formación profesional y 9,52 % bachillerato extranjero.
- 9,52 % Ciencias, 14,29 % Ciencias Sociales, 4,76 % Humanidades, 9,52 % Ciencia y Tecnología 47,62 % Humanidades y Ciencias Sociales, 14,29 % No PAU.
- Nota media estudiantes nuevo ingreso: 7,01
- 90,48 % primera opción, 9,52 % otras.

Oportunidades de mejora:

- Aunque se observa un incremento en el número de preinscritos y de estudiantes de nuevo ingreso, el perfil del alumnado continúa siendo mayoritariamente local. En este sentido, se considera conveniente reforzar las acciones de captación fuera de la isla, especialmente en otras islas del archipiélago, en la península y en el ámbito internacional,

con el fin de diversificar el perfil del estudiantado y aumentar la proyección del centro, ampliando el ámbito geográfico de captación del alumnado.

- El aumento de estudiantes a tiempo parcial pone de manifiesto la presencia de perfiles más diversos, con posibles necesidades de compatibilización entre estudios y actividad laboral. Por ello, se propone diseñar acciones específicas dirigidas a este tipo de alumnado, así como explorar modalidades flexibles o semipresenciales que favorezcan su captación.
- Reforzar el análisis de la conversión de preinscritos a matriculados, ya que, a pesar del incremento en el número de preinscritos, este no se traduce proporcionalmente en un aumento del número total de estudiantes matriculados. Por lo que, se considera necesario profundizar en el análisis de este proceso (preinscripción-matrícula) para identificar posibles factores limitantes y adoptar medidas que favorezcan la conversión.
- Se recomienda potenciar la visibilidad y diferenciación del título, desarrollando estrategias de comunicación que destaquen los elementos diferenciales del Grado en Turismo en Lanzarote, como su vinculación directa con el entorno turístico, la orientación práctica de la formación o las oportunidades de internacionalización, con el objetivo de reforzar su posicionamiento frente a otras titulaciones similares.

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*

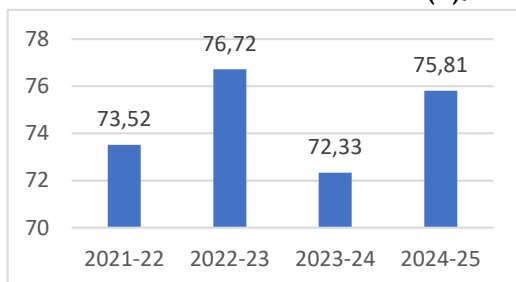
- Procedimiento clave para el desarrollo de la enseñanza, evaluación de los estudiantes y reconocimiento de créditos
- Procedimiento clave para la gestión de los trabajos fin de título
- Procedimiento clave para la gestión de prácticas externas integradas en el plan de estudios

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

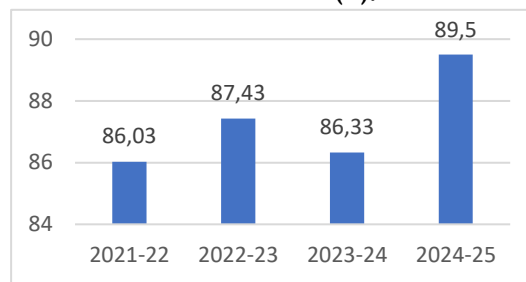
- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Memoria de verificación de los títulos
- Proyectos docentes
- Coordinación del profesorado
- Reflexión de la CAD sobre los resultados de los títulos (actas)

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

Tasa de rendimiento académico (%):



Tasa de éxito (%):



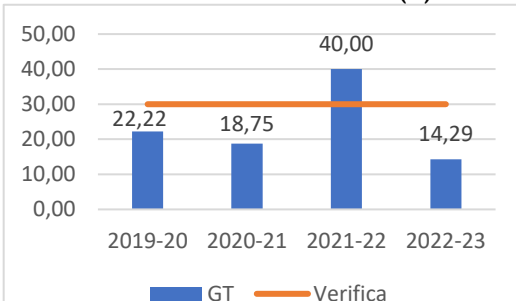
Reconocimiento de créditos (Nº de créditos reconocidos en la titulación)

	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
GT	273	264	120	282

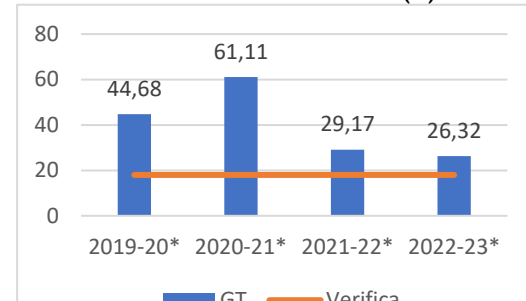
Tasa de Graduación y Tasa de Abandono de las cohortes de entrada de las que, al finalizar el curso 2023/2024, existen resultados (%):

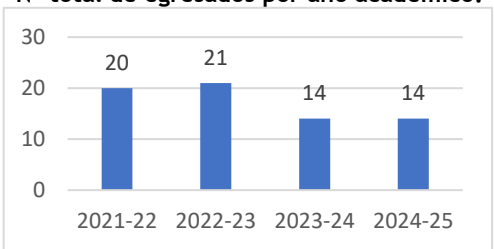
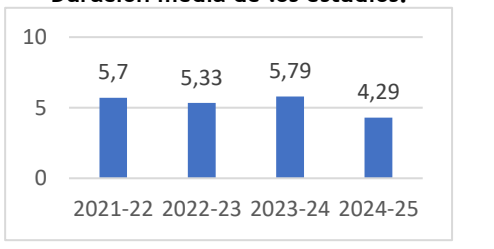
Las últimas cohortes (*) presentan datos provisionales ya que no ha terminado de formularse el indicador y responden a la formulación del Sistema Integrado de Información Universitaria (SIU).

Tasa de Graduación del GT (%):



Tasa de Abandono del GT (%):



RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO				
Tasa de eficiencia por curso académico (%):				
	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
GT	83,79	84,3	80	97,13
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	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
Satisfacción del estudiante con los contenidos del plan de estudios del título	3,06	3,81	4,25	4,25
Satisfacción del estudiante con la organización del plan de estudios (distribución de asignaturas, horarios y calendarios, carga de trabajo, prácticas, etc.)	2,94	3,52	3,94	4,23
Satisfacción del estudiante con la coordinación entre asignaturas	3,38	3,71	4,25	4,39
Satisfacción del estudiante con los conocimientos adquiridos (en general)	3,50	4,00	4,13	4,54
Satisfacción del estudiante de movilidad recibidos en el centro con el desarrollo de la enseñanza desde la ULPGC	4,00	No existen resultados	5	No existen resultados
Satisfacción del egresado con el plan de estudios/programa formativo realizado	4,33	No procede	3,67	No procede
Satisfacción del egresado con los conocimientos y capacidades adquiridas	4,33	No procede	3,83	No procede
Satisfacción del profesorado con el proceso de enseñanza-aprendizaje desarrollado	3,67	No procede	4,25	No procede
Satisfacción del empleador con la formación de los contratados (en el Grado en Turismo, en general)	No procede	4,00	No procede	4,4

(*) 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:

El análisis de los indicadores vinculados al desarrollo de las enseñanzas, evaluación de los estudiantes y reconocimiento de créditos del Grado en Turismo permite constatar, en términos generales, una evolución positiva del título durante los

últimos cursos académicos, especialmente en lo relativo al rendimiento del alumnado, la satisfacción con el proceso formativo y la eficiencia de los estudios.

En relación con la **tasa de rendimiento académico**, los resultados muestran cierta estabilidad a lo largo de los cuatro cursos analizados, situándose entre el 72,33% y el 76,72%. Tras alcanzar su valor más elevado en el curso 2022-23 (76,72%), se observa un ligero descenso en 2023-24, recuperándose parcialmente en 2024-25 (75,81%). Estos datos reflejan un adecuado aprovechamiento de las enseñanzas por parte del estudiantado y evidencian una evolución favorable respecto a cursos anteriores.

Respecto a la **tasa de éxito**, los resultados se mantienen en niveles elevados durante todo el periodo analizado, oscilando entre el 86,03% y el 89,5%, alcanzándose el mejor resultado en el curso 2024-25. Este indicador pone de manifiesto que el alumnado que se presenta a evaluación supera mayoritariamente las asignaturas, lo que puede interpretarse como un reflejo de una adecuada coordinación docente, de la eficacia de las metodologías aplicadas y del acompañamiento académico realizado desde el centro.

En cuanto al **reconocimiento de créditos**, se aprecia una evolución irregular en el número de créditos reconocidos a lo largo de los cursos académicos. Tras una disminución significativa en 2023-24, el curso 2024-25 presenta un notable incremento hasta alcanzar los 282 créditos reconocidos, el valor más alto de la serie analizada. Este comportamiento puede relacionarse con una mayor movilidad estudiantil, con el reconocimiento de actividades formativas o con el acceso de alumnado procedente de otras titulaciones o sistemas educativos.

La **tasa de graduación** presenta una evolución desigual entre cohortes, aunque el último dato disponible (cohorte 2022-23) muestra un valor reducido (14,29%) respecto a cursos anteriores. No obstante, debe tenerse en cuenta el carácter provisional de las últimas cohortes, tal y como se indica en el propio informe, por lo que estos resultados deberán interpretarse con cautela hasta la consolidación definitiva del indicador. Aun así, conviene continuar profundizando en medidas de seguimiento y acompañamiento académico que favorezcan la finalización de los estudios en los plazos previstos.

Por su parte, la **tasa de abandono** refleja una tendencia claramente positiva en las últimas cohortes analizadas. Tras alcanzar valores elevados en cursos anteriores, se observa una reducción significativa hasta situarse en el 26,32% en la cohorte 2022-

23, acercándose progresivamente al valor previsto en la memoria de verificación del título (18%). Esta mejora puede estar vinculada a las acciones de orientación, seguimiento tutorial y mejora de la experiencia académica implementadas en el centro durante los últimos cursos.

La **tasa de eficiencia** mantiene resultados muy favorables y superiores a lo establecido en la memoria de verificación del título (75%) en todos los cursos analizados. Destaca especialmente el valor alcanzado en 2024-25 (97,13%), lo que evidencia que el alumnado egresado finaliza sus estudios con un elevado aprovechamiento de los créditos matriculados y una trayectoria académica eficiente. Este indicador constituye uno de los principales puntos fuertes del título.

En relación con el **número total de egresados**, se observa una cierta estabilidad, aunque con una disminución en los dos últimos cursos académicos, pasando de 21 egresados en 2022-23 a 14 en 2023-24 y 2024-25. Este descenso puede guardar relación con la reducción del alumnado matriculado en cursos anteriores o con las dificultades asociadas a la permanencia y finalización de los estudios universitarios en el contexto actual.

La **duración media de los estudios** presenta variaciones a lo largo del periodo analizado. Tras valores superiores a los cinco años en cursos anteriores, el dato correspondiente a 2024-25 se reduce hasta 4,29 años, acercándose considerablemente a la duración teórica del título. Este resultado refleja una mejora en la progresión académica del alumnado y guarda coherencia con la elevada tasa de eficiencia alcanzada en el último curso.

Finalmente, los indicadores de **satisfacción de los grupos de interés implicados** muestran una evolución muy positiva y sostenida en prácticamente todos los ítems analizados. Destaca especialmente el incremento de la satisfacción del estudiantado con los contenidos del plan de estudios, la organización académica, la coordinación entre asignaturas y los conocimientos adquiridos, alcanzándose en varios casos puntuaciones superiores a 4 sobre 5.

Asimismo, los resultados de satisfacción del profesorado, del alumnado de movilidad y de los empleadores evidencian una valoración favorable del proceso formativo y de las competencias adquiridas por el estudiantado del Grado en Turismo. Estos resultados reflejan el impacto positivo de las acciones de mejora implementadas en los últimos cursos y consolidan una percepción favorable de la calidad del título

entre los distintos grupos de interés. En relación con el grupo de egresados, los últimos datos disponibles reflejan un ligero descenso respecto al curso analizado anteriormente. No obstante, estos resultados deben interpretarse con cautela, ya que la recogida de esta información se realiza con carácter bienal, por lo que no se dispone de datos en todos los cursos académicos y no procede establecer comparaciones directas entre cursos consecutivos en ausencia de información.

Oportunidades de mejora:

➤ **Tasa de rendimiento académico**

- Reforzar las acciones de seguimiento académico del alumnado, especialmente en las asignaturas con mayores índices de dificultad.
- Continuar impulsando mecanismos de coordinación docente entre asignaturas y cursos.
- Potenciar metodologías activas y sistemas de evaluación continua que favorezcan el aprendizaje progresivo.
- Mantener y fortalecer las acciones tutoriales y de orientación académica.

➤ **Tasa de graduación**

- Analizar las causas que dificultan la finalización de los estudios en los plazos previstos.
- Reforzar el acompañamiento al alumnado en las fases finales de la titulación.
- Intensificar las acciones de tutorización y seguimiento del Trabajo Fin de Grado (TFG).
- Favorecer una planificación académica más eficiente mediante orientación personalizada.
- Evaluar posibles dificultades derivadas de la compatibilidad entre estudios y actividad laboral.

➤ **Tasa de abandono**

- Continuar desarrollando estrategias orientadas a mejorar la permanencia del alumnado.
- Fortalecer los planes de acogida y orientación del estudiantado de nuevo ingreso.
- Implantar mecanismos de detección temprana de situaciones de riesgo académico.

- Reforzar el seguimiento tutorial individualizado.
 - Potenciar acciones que incrementen la motivación y el sentimiento de pertenencia del alumnado hacia la titulación.
- **Número total de egresados**
- Continuar impulsando acciones de captación y promoción del Grado en Turismo.
 - Reforzar la visibilización de las oportunidades profesionales vinculadas a la titulación.
 - Potenciar actividades de conexión con el sector turístico y el entorno profesional.
 - Favorecer iniciativas que contribuyan a la retención y progresión del alumnado.
- **Duración media de los estudios**
- Mantener acciones de orientación sobre matrícula y planificación académica.
 - Continuar mejorando la coordinación docente y la secuenciación de asignaturas.
 - Realizar un seguimiento específico del alumnado con menor ritmo de progresión académica.
 - Favorecer itinerarios académicos más eficientes y ajustados a las necesidades del estudiantado.
- **Satisfacción de los grupos de interés**
- Mantener una dinámica de mejora continua, basada en la escucha activa de los diferentes colectivos implicados.
 - Seguir fomentando la participación en las encuestas institucionales de satisfacción.
 - Incrementar la participación de aquellos colectivos o cursos en los que no existen resultados.
 - Reforzar el seguimiento y la vinculación con el colectivo de egresados para identificar necesidades formativas y aspectos susceptibles de mejora desde la perspectiva profesional.
 - Incrementar la participación de egresados en actividades del centro (charlas, encuentros profesionales, mentorías o jornadas de inserción

laboral) con el objetivo de obtener retroalimentación más directa sobre la utilidad y aplicación de las competencias adquiridas.

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/estructurapor cursos>
- *Normativa relacionada con el desarrollo y evaluación de los títulos:*
<https://eutl.es/eutl/normativas-y-reglamentos/>

2.3. PRÁCTICAS EXTERNAS

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

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

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

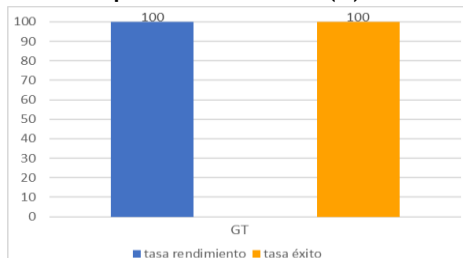
- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Memoria de verificación de los títulos
- Actas de la Comisión con competencias en prácticas externas
- Proyectos docentes de las asignaturas de prácticas externas
- Reflexión de la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

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

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

	2024-25
GT	16

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



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

Ítem	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
Satisfacción del egresado con la gestión y el desarrollo de las prácticas externas	4,25	No procede	4,20	No procede

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Satisfacción con el programa de prácticas y los agentes implicados GT (*):	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
▪ Estudiantes	4,32	4,53	3,82	4,86
▪ Tutor académico	4,5	4,63	4,43	4,54
▪ Tutor en la empresa	4,53	4,5	4,64	4,38

(*) 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.

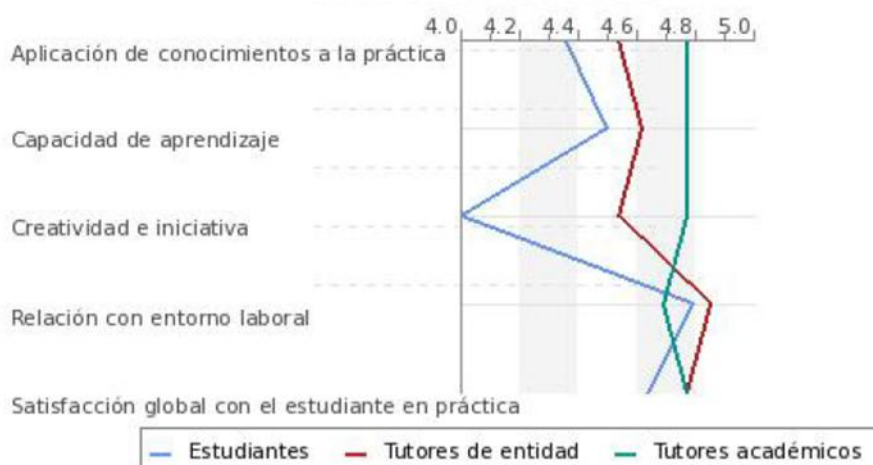
Reflexión sobre los resultados:

El estudio de los resultados correspondientes a las prácticas externas durante el curso 2024-25 pone de manifiesto la consolidación de este elemento formativo como uno de los ejes fundamentales del Grado en Turismo de la EUTL, manteniendo un alto nivel de valoración tanto en términos de rendimiento como de satisfacción de los diferentes agentes implicados.

En lo relativo a la adquisición y desarrollo de competencias, los resultados reflejan una valoración muy positiva en todos los ítems analizados, aplicación de conocimientos a la práctica, capacidad de aprendizaje, creatividad e iniciativa, relación con el entorno laboral y satisfacción global, con puntuaciones situadas en niveles elevados y homogéneos en los tres colectivos evaluadores (estudiantes, tutores académicos y tutores de entidad).

En base al informe de prácticas académicas externas, curso 2024-25, 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



De la gráfica anterior, se destaca la valoración positiva de la aplicación de los conocimientos en contextos reales, lo que evidencia la correcta alineación entre la formación teórica impartida en el aula y su transferencia al entorno profesional. Este aspecto resulta clave en titulaciones con una marcada orientación práctica como la del Grado en Turismo.

Asimismo, la capacidad de aprendizaje del alumnado en el entorno laboral recibe una alta valoración, lo que pone de manifiesto la adecuada preparación previa de los estudiantes y su capacidad de adaptación a contextos reales de trabajo. Del mismo modo, la relación con el entorno laboral presenta una percepción muy favorable, lo que indica una correcta integración del alumnado en las entidades colaboradoras y una adecuada interacción con los equipos profesionales.

Por su parte, la valoración de la creatividad e iniciativa, aunque igualmente positiva, se mantiene ligeramente por debajo del resto de competencias, lo que puede interpretarse como un área con potencial de desarrollo en futuros cursos.

Finalmente, la satisfacción global con el estudiante en prácticas presenta valores elevados por parte de todos los agentes implicados, especialmente desde la perspectiva de los tutores de entidad, lo que refuerza la percepción de que el alumnado responde adecuadamente a las expectativas del sector profesional y contribuye a consolidar la imagen del centro como formador de perfiles competentes y cualificados.

En conjunto, estos resultados evidencian un alto grado de coherencia entre los objetivos del programa formativo, el desarrollo de las prácticas externas y las demandas del entorno laboral, consolidando un modelo eficaz de colaboración universidad-empresa y una experiencia formativa de calidad para el alumnado.

Oportunidades de mejora:

- Reforzar el desarrollo de competencias transversales vinculadas a la iniciativa y creatividad, ya que de los datos analizados se identifica margen de mejora en el fomento de la creatividad y la proactividad del alumnado. En este sentido, se propone incorporar actividades formativas previas (talleres, simulaciones o casos prácticos) que potencien estas competencias antes de la incorporación a las prácticas.
- Resulta conveniente profundizar en el análisis cualitativo de las valoraciones de los distintos agentes implicados, con el fin de identificar de forma más precisa fortalezas y áreas de mejora y facilitar la toma de decisiones basada en evidencias.

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:

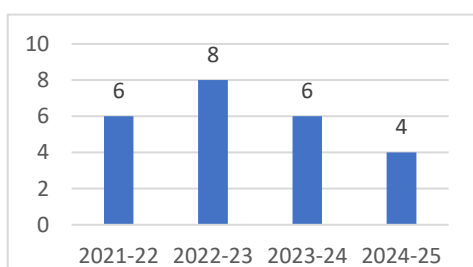
- Procedimiento clave para la gestión de la movilidad de estudiantes

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

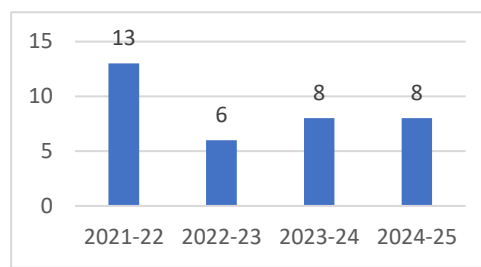
- Resultados de los indicadores de rendimiento
- Resultados de los indicadores de satisfacción de los grupos de interés
- Actas de la Comisión de Programas de Intercambio y Reconocimiento Académico (CPIRA)
- Reflexión de la CAD sobre los resultados de los títulos (actas)

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:	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
El desarrollo de los programas de movilidad en el centro	2,80	2,80	3,17	4,67
Satisfacción del estudiante recibido en el centro con:	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
La información ofrecida por la ULPGC	4,00	No existen resultados	5,00	No existen resultados
El desarrollo de la enseñanza desde la ULPGC	4,00	No existen resultados	5,00	No existen resultados
La organización de la enseñanza desde la ULPGC	2,00	No existen resultados	5,00	No existen resultados
La experiencia de movilidad	5,00	No existen resultados	5,00	No existen resultados
Satisfacción del egresado con:	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
La gestión y el desarrollo de los programas de movilidad en el centro	4,00	No procede	1,00	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:

A partir de los datos disponibles, se observa que el número de estudiantes outgoing ha disminuido en el último año registrado en comparación con cursos anteriores. Sin embargo, de forma paralela, se ha producido un incremento notable en la satisfacción de los estudiantes con el desarrollo de los programas de movilidad. Este resultado podría sugerir que la reducción en la participación no está relacionada con una peor valoración del programa, sino con factores externos al propio centro (por ejemplo, circunstancias personales o laborales del alumnado). No obstante, esta interpretación debe tomarse con cautela, ya que no se dispone de evidencia directa que permita confirmar dichas causas.

En relación con los estudiantes incoming, el número de participantes se mantiene estable en los últimos cursos con datos disponibles. En el curso 2023-24 se alcanzaron niveles máximos de satisfacción en todos los ítems evaluados. Sin embargo, la ausencia de datos para el curso 2024-25 impide realizar una comparación temporal y extraer conclusiones sobre la evolución más reciente.

Por último, en cuanto a la satisfacción de los egresados, se observa una variabilidad significativa entre cursos, con un valor especialmente bajo en 2023-24. Este resultado podría indicar la necesidad de analizar con mayor profundidad este colectivo, si bien la falta de datos en otros periodos limita la interpretación.

Oportunidades de mejora:

▪ Outgoing

- En relación con la movilidad outgoing, aunque los datos del curso 2024-25 reflejan una participación reducida, las previsiones actuales indican una tendencia positiva, con ocho estudiantes ya en movilidad y al menos diez nominados para el próximo curso. Esto sugiere una posible recuperación de este indicador en el corto plazo.

Para incrementar el interés por la movilidad internacional y, en consecuencia, el número de estudiantes outgoing, se propone fomentar que los estudiantes que ya han realizado una estancia Erasmus compartan su experiencia con el alumnado de cursos inferiores, especialmente al inicio del segundo curso, momento en el que los estudiantes comienzan a informarse, nominarse y seleccionar destino.

Estas sesiones podrían organizarse mediante presentaciones breves, mesas redondas o intervenciones apoyadas en material audiovisual, permitiendo a los estudiantes conocer de primera mano aspectos académicos, personales y prácticos de la movilidad. Asimismo, se podría valorar la viabilidad de establecer algún tipo de reconocimiento o incentivo para las mejores presentaciones, en función de los recursos disponibles.

▪ **Incoming**

- Una de las principales oportunidades de mejora identificadas es la ampliación de la oferta de asignaturas impartidas en inglés, lo que podría contribuir a aumentar la atracción de estudiantes incoming. En la práctica, se ha observado que algunos estudiantes nominados o potenciales candidatos a elegir Lanzarote como destino Erasmus desisten debido a la ausencia de docencia en este idioma. No obstante, esta medida presenta limitaciones, ya que depende en gran medida de las directrices y restricciones establecidas por la UPGC.
- Asimismo, se está trabajando en la mejora de la internacionalización del centro mediante el desarrollo de una página web en inglés, lo que podría favorecer la visibilidad internacional de la EUTL y facilitar el acceso a la información por parte de estudiantes extranjeros.
- Además, se propone la realización de una reunión formal al inicio del periodo de estancia dirigida a los estudiantes incoming, en la que se les proporcione información clave sobre el funcionamiento del centro. Esta sesión podría incluir aspectos como el calendario académico, fechas relevantes, organización de la docencia, servicios disponibles, eventos del centro, así como información práctica sobre transporte y vida en el entorno. Esta medida podría facilitar la adaptación inicial de los estudiantes internacionales y contribuir a mejorar su experiencia global durante la movilidad.
- Por último, se propone fomentar que el profesorado que realiza movidades Erasmus en otras universidades actúe como embajador del centro, mediante la realización de una breve presentación institucional de la EUTL. Esta presentación podría incluir información sobre el funcionamiento del centro y las ventajas que ofrece, así como una introducción a Lanzarote como destino atractivo para estudiantes Erasmus en el ámbito del turismo.

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:

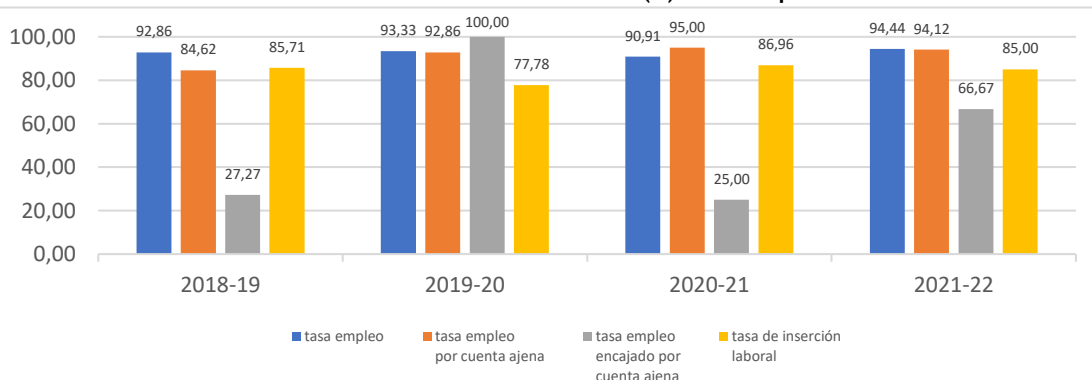
- Procedimiento institucional de seguimiento de la inserción laboral
- Procedimiento institucional para el diseño o modificación de la oferta formativa oficial

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

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

	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
Satisfacción del egresado con los conocimientos y capacidades adquiridas	3,20	No procede	3,83	No procede
Satisfacción del profesorado con los conocimientos y competencias de los egresados	3,46	No procede	4,25	No procede
Valoración de los tutores de prácticas de empresa sobre si recomiendan al estudiante para un puesto de trabajo	4,41	4,44	4,27	4,62
Satisfacción del empleador con la formación de los contratados (el Grado en Turismo, en general)	No procede	4,00	No procede	4,4

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

Reflexión sobre los resultados:

En relación con la tasa de empleo en cada una de sus modalidades, es de resaltar que todos los indicadores se han mantenido o incrementado ligeramente. Especial mención cabe realizar en cuanto a la tasa de empleo encajado por cuenta ajena, el cual, seguramente tras la recuperación post-covid ha vuelto a sendas de crecimiento importante.

En cuanto a los indicadores de satisfacción de los empleadores con los estudiantes en prácticas y los graduados contratados, en ambos casos se ha producido un incremento importante, por lo que podemos concluir que el perfil de egreso se adecúa a las necesidades y demandas del sector en estos momentos.

Oportunidades de mejora:

- Reforzar la adaptación del perfil de egreso a los nuevos retos del sector turístico, aunque dicho perfil se encuentra, en términos generales, alineado con las necesidades actuales del sector, resulta necesario continuar avanzando en su actualización ante los nuevos desafíos emergentes, especialmente en ámbitos como la incorporación de la inteligencia artificial y la evolución de las demandas de los visitantes. En este sentido, se considera fundamental mantener y fortalecer los canales de colaboración directa con los empleadores, con el fin de ajustar la formación a las exigencias del entorno profesional y seguir garantizando la preparación de egresados altamente cualificados.

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, Revisión y Actualización de la Política del Centro*
- *Procedimiento de apoyo para la Gestión de las No Conformidades*
- *Procedimiento institucional de Auditorías de Calidad*

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 (<i>inputs</i>):
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 para la captación y orientación al estudiante
Principales aspectos que se tienen en cuenta en el análisis de este apartado (<i>inputs</i>):
- 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	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
Satisfacción del estudiante con las acciones de orientación (programas de bienvenida, apoyo al aprendizaje, continuidad de estudios, salidas profesionales, etc.)	3,68	3,38	4,07	4,31
Satisfacción del estudiante con el desarrollo de la acción tutorial	4,17	4,47	4,52	4,7
Satisfacción del estudiante de movilidad recibido con la orientación al estudiante en la ULPGC	4,00	No existen datos	5	No existen resultados
Satisfacción del egresado con la orientación que ha recibido a lo largo de los estudios (plan de acción tutorial, orientación académica, orientación laboral, etc.)	3,60	No procede	3,20	No procede

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Satisfacción del profesorado con las actividades de orientación al estudiante (Jornada de Bienvenida a nuevos estudiantes, Plan de Acción Tutorial, tutores y mentores, etc.)	4,33	No procede	4,40	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 el caso de la orientación al estudiante y la satisfacción de éste con la misma, se puede ver cómo la senda evoluciona positivamente desde el año 2021 hasta el 2025, tanto con las jornadas de bienvenida como con la acción tutorial durante el curso.

Por ello, podemos considerar que las acciones que se están llevando a cabo deben mantenerse y potenciarse, pues el estudiante realmente las valora positivamente en su aprendizaje.

Oportunidades de mejora:

- Dada la buena acogida por los estudiantes de la orientación recibida, se deben mantener todas las actividades realizadas tanto de acogida como de orientación y tutoría, y además aprovechar al propio estudiante para su recomendación y fomento del desarrollo entre los nuevos estudiantes.

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

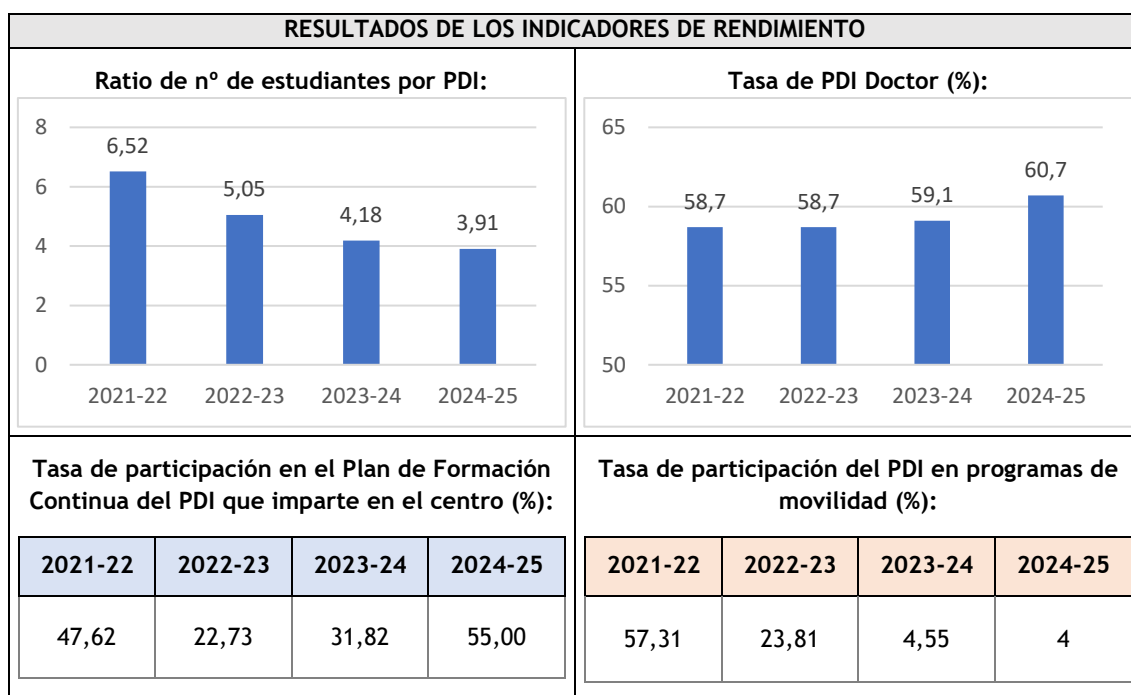
Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- 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



(*) % doctores a TC (equivalente a tiempo completo)

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Ítem	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
Satisfacción del estudiante con la actividad docente	3,84	4,21	4,19	4,4
Satisfacción del profesorado con el proceso de enseñanza-aprendizaje desarrollado	3,67	3,92	4,25	3,75
Satisfacción del profesorado con el plan de formación del profesorado	3,29	3,25	3,73	3,08
Satisfacción del profesorado con los programas de movilidad del PDI	4,13	4,89	4,50	4,75
Satisfacción del profesorado con el desarrollo de planificación estratégica y mejoras en la universidad	3,14	3,55	3,45	4,70

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

Reflexión sobre los resultados:

El análisis de los resultados correspondientes al personal docente durante el curso 2024-25 permite constatar, en términos generales, una evolución positiva en los principales indicadores, reflejando un equipo docente cualificado y alineado con las necesidades del título.

✓ Indicadores de rendimiento:

- La ratio de estudiantes por PDI se mantiene en niveles adecuados, lo que favorece una atención más personalizada al alumnado y un seguimiento más cercano del proceso de aprendizaje. Este aspecto constituye un elemento clave en la calidad de la docencia y se puede relacionar con los elevados niveles de satisfacción del estudiantado.
- En referencia a la tasa de PDI doctor, se observa un incremento respecto a cursos anteriores, derivado de la estrategia de contratación del centro orientada a cubrir sustituciones, bajas y/o jubilaciones mediante la incorporación de profesorado doctor. Este hecho supone una mejora significativa en la cualificación académica del equipo docente y refuerza la calidad del título.
- Se aprecia un descenso en la participación del profesorado en movilidad internacional. No obstante, este comportamiento puede responder a factores estructurales, como la limitación de convenios disponibles y el hecho de que parte del profesorado ya haya realizado estancias en los destinos existentes.
- La implicación del profesorado en actividades formativas se mantiene, aunque se identifica la necesidad de reforzar este ámbito, especialmente en competencias emergentes relacionadas con la innovación docente, la digitalización y el uso de la inteligencia artificial.

✓ Indicadores de satisfacción:

- Satisfacción del estudiantado con la actividad docente: los resultados reflejan un nivel elevado de satisfacción, con una tendencia creciente en los últimos cursos, lo que evidencia la adecuada preparación del profesorado, la eficacia de las metodologías empleadas y el compromiso con el seguimiento del alumnado. Este indicador refuerza la percepción positiva del proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Satisfacción del profesorado con el proceso de enseñanza-aprendizaje desarrollado: este indicador muestra una valoración globalmente positiva al situarse en todos los cursos por encima de 3, lo que refleja una percepción favorable del profesorado respecto al desarrollo de su actividad docente y a la adecuación de los recursos y metodologías empleadas. No obstante, tras una evolución creciente hasta el curso

2023-24, se observa un descenso en el último curso hasta niveles similares a los registrados en 2022-23, por lo que sería conveniente analizar los factores que han podido influir en esta variación.

- Satisfacción del profesorado con el plan de formación del profesorado: los resultados muestran un comportamiento irregular a lo largo del periodo analizado. Aunque se observa una mejora significativa en el curso 2023-24, esta no se consolida en el último curso, donde se produce un descenso acusado que sitúa el indicador en su valor más bajo de la serie (3,08). Esta evolución sugiere la necesidad de revisar la oferta formativa y su adecuación a las necesidades reales del profesorado.
- Satisfacción del profesorado con los programas de movilidad del PDI: este indicador presenta niveles de satisfacción elevados en todos los cursos, destacando especialmente el pico alcanzado en 2022-23 (4,89). A pesar de una ligera disminución en 2023-24 (4,50), en el último curso vuelve a incrementarse hasta 4,75, lo que pone de manifiesto una valoración muy positiva y sostenida de estos programas por parte del profesorado.
- Satisfacción del profesorado con el desarrollo de la planificación estratégica y mejoras en la universidad: a diferencia de otros indicadores, este muestra una tendencia general claramente ascendente, pasando de valores moderados en los primeros cursos (3,14 en 2021-22 y 3,55 en 2022-23) a una mejora notable en 2024-25, donde alcanza un 4,70. Este incremento refleja una percepción cada vez más favorable del profesorado respecto a las acciones estratégicas y las mejoras implementadas en la institución.

Oportunidades de mejora:

- Se observa una oportunidad de mejora orientada a potenciar la participación del PDI en la modalidad de Erasmus Fines Formativos (STT), frente a la movilidad de Erasmus Fines Docentes (STA).
- Ampliar y diversificar la red de convenios internacionales para favorecer la movilidad del profesorado.

- Mantener la estrategia de incorporación de profesorado doctor para seguir mejorando la cualificación del PDI.
- Reforzar la formación del profesorado en ámbitos emergentes como la inteligencia artificial, la digitalización y las metodologías innovadoras.

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/eutcl/organizacion/personal/>

4.2. PERSONAL DE APOYO A LA DOCENCIA

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

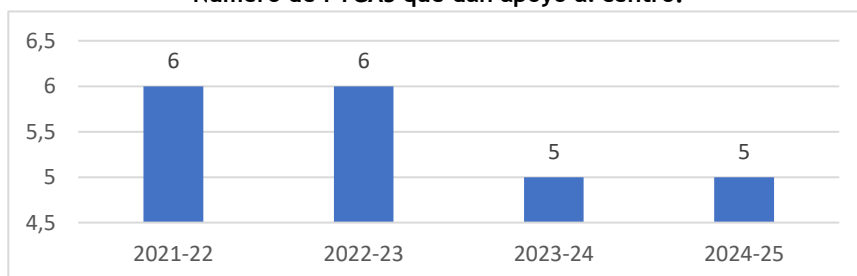
- Procedimiento Institucional para la definición, implantación y seguimiento del plan estratégico de la ULPGC
- Procedimiento institucional para la autorización previa asistencia a cursos del Cabildo de Lanzarote
- Procedimiento institucional para la planificación y seguimiento de la formación del Cabildo 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	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
Satisfacción del estudiante con la gestión de los servicios administrativos (matrícula, expedientes, etc.)	3,80	4,15	4,31	4,31
Satisfacción del profesorado con la colaboración del PTGAS	4,50	4,62	4,69	4,67

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

Reflexión sobre los resultados:

En cuanto al indicador de rendimiento, la evolución del PTGAS se mantiene estable en el periodo analizado, sin observarse cambios significativos en su dimensión. Este resultado indica continuidad en la estructura de apoyo administrativo del centro.

En relación con los indicadores de satisfacción, se observa una evolución positiva en ambos casos:

- La satisfacción del estudiantado con la gestión de los servicios administrativos se mantiene en valores elevados (4,31), consolidando la mejora experimentada en cursos anteriores.
- La satisfacción del profesorado con la colaboración del PTGAS alcanza valores altos (4,67), similar al curso previo, lo que refleja una valoración favorable del apoyo prestado por el PTGAS.

En conjunto, los resultados reflejan una evolución positiva en la percepción del apoyo administrativo por parte de los distintos colectivos, manteniéndose niveles altos de satisfacción y una estructura de personal estable.

Oportunidades de mejora:

- Reforzar la recogida y análisis de la satisfacción del profesorado con el PTGAS, con el objetivo de identificar de forma más concreta los aspectos mejor valorados y aquellos susceptibles de mejora, para orientar actuaciones más específicas.
- Mantener los niveles de satisfacción del estudiantado con los servicios administrativos, asegurando la continuidad de los mecanismos actuales e introduciendo pequeñas mejoras en la atención y gestión (agilidad en trámites, claridad de la información, etc.), con el fin de seguir consolidando los valores elevados.

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 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:	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
▪ (*) 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	3,89	3,90	4,08	4,49
▪ los recursos materiales e infraestructuras para el desarrollo del programa formativo (aulas, laboratorios, equipamiento, etc.)	2,89	3,38	4,33	4,18
▪ el apoyo online a la docencia (Campus Virtual, correos electrónicos, videoconferencias con Teams, BigBlueButton, e-tutor (Open ULPGC), etc.)	3,82	4,10	4,44	4,23
Satisfacción del estudiante de movilidad recibido en el centro con:	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
▪ Las instalaciones de la ULPGC (aulas, laboratorios, aula de informática, campus virtual, etc.)	4,00	No existen resultados	5	No existen resultados
Satisfacción del profesorado del centro con:	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
▪ los recursos materiales del centro	3,27	3,92	4,06	4,33
▪ las instalaciones e infraestructuras del centro	3,27	3,92	4,06	3,50
▪ los servicios institucionales vinculados a la docencia	4,50	4,08	4,44	4,17
Satisfacción del egresado del centro con:	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
▪ las instalaciones e infraestructuras para el desarrollo del título (aulas, laboratorios, espacios de trabajo, campus virtual, etc.)	3,60	No procede	2,83	No procede
Satisfacción del PTGAS del centro con:	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
▪ las instalaciones e infraestructuras del centro	3,75	3,25	4,33	4,2

(*) 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:	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
▪ la gestión de los servicios administrativos (matrícula, expedientes, etc.)	3,80	4,15	4,31	4,31
Satisfacción del estudiante de movilidad recibido en el centro con:	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
▪ los servicios de la ULPGC (bibliotecas, salas de estudios...)	3,00	No existen resultados	5	No existen resultados
Satisfacción del profesorado del centro con:	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
▪ los servicios administrativos	4,40	No procede	4,08	4,67
Satisfacción del egresado del centro con:	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
▪ Los servicios de apoyo (Biblioteca, salas de estudio, administración, becas, etc.)	3,60	No procede	3,33	No procede
Satisfacción del PTGAS del centro con:	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
▪ el desarrollo de trámites académicos en el centro	3,53	5	4	4,75
▪ el desarrollo de trámites académicos del profesorado	3,3	4,5	4	4,5

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

Reflexión sobre los resultados:

A continuación, se expone el análisis de los datos de satisfacción sobre los recursos materiales y los servicios del centro, a partir de las tablas de indicadores correspondientes a los distintos grupos de interés:

1. Satisfacción del estudiantado del centro

En relación con los recursos materiales y servicios, los resultados correspondientes al curso 2024-25 muestran una valoración claramente positiva y consolidada en todos los indicadores analizados:

- La satisfacción con el acceso a instalaciones, servicios, recursos materiales, equipamientos tecnológicos y fondos bibliográficos alcanza un valor de 4,49, lo que supone un incremento significativo respecto al curso 2023-24 (4,08) y confirma una tendencia claramente ascendente desde el curso 2021-22.
- La valoración de los recursos materiales e infraestructuras para el desarrollo del programa formativo se sitúa en 4,18, manteniéndose en un nivel elevado, aunque con un ligero descenso respecto al curso anterior (4,33), lo que invita a un seguimiento de este indicador.
- El apoyo online a la docencia (Campus Virtual, herramientas de comunicación y plataformas digitales) obtiene una puntuación de 4,23, manteniéndose en

niveles altos y estables, si bien ligeramente inferior a la del curso previo (4,44), lo que refleja una percepción positiva y generalizada de estos recursos.

- Respecto a la gestión de los servicios administrativos, el estudiantado mantiene una valoración de 4,31, idéntica a la del curso anterior, lo que indica un buen nivel de satisfacción sostenido en el tiempo.

El estudiantado del centro muestra un alto grado de satisfacción global con los recursos materiales, los servicios y el apoyo online, con una evolución positiva en la mayoría de los indicadores y se considera realizar un seguimiento de las infraestructuras físicas para identificar posibles áreas de mejora que expliquen los ligeros descensos observados en algún indicador concreto.

2. Satisfacción del estudiantado de movilidad

En el curso 2024-25 no se dispone de resultados de satisfacción del estudiantado de movilidad, al no haberse registrado participación en las encuestas correspondientes, impidiendo realizar comparaciones evolutivas. No obstante, en cursos previos con datos disponibles, las valoraciones obtenidas fueron muy elevadas, alcanzando incluso la puntuación máxima en algunos indicadores, lo que sugiere una percepción muy positiva de los recursos y servicios del centro por parte de este colectivo.

3. Satisfacción del profesorado del centro

El profesorado continúa mostrando una valoración positiva de los recursos y servicios del centro, aunque con comportamientos diferenciados según el indicador:

- La satisfacción con los recursos materiales del centro alcanza un valor de 4,33, consolidando la tendencia ascendente iniciada en cursos anteriores.
- En cambio, la valoración de las instalaciones e infraestructuras del centro desciende hasta 3,50, frente al 4,06 del curso previo, lo que indica una percepción menos favorable en este aspecto concreto.
- La satisfacción con los servicios institucionales vinculados a la docencia se mantiene en valores altos (4,17), aunque ligeramente inferiores a los del curso anterior (4,44).

- En relación con los servicios administrativos, el profesorado muestra una valoración muy elevada (4,67), mejorando de forma notable el dato del curso 2023-24 (4,08).

El profesorado valora de forma muy positiva los recursos materiales y los servicios administrativos, si bien se detecta una disminución en la satisfacción con las instalaciones e infraestructuras, aspecto que requiere un análisis específico para identificar causas y propuestas de mejora.

4. Satisfacción de los estudiantes egresados

En el curso 2024-25 no procede disponer de datos de satisfacción de los estudiantes egresados, dado que los estudios dirigidos a este grupo de interés se aplican con carácter bienal.

5. Satisfacción del PTGAS del centro

El PTGAS muestra una valoración claramente positiva y consolidada, en los últimos cursos, por la evolución favorable en la mayoría de los indicadores:

- La satisfacción con las instalaciones e infraestructuras del centro asciende a 4,20, mejorando el dato del curso anterior (4,33) y superando claramente los valores iniciales.
- La valoración del desarrollo de trámites académicos en el centro alcanza 4,75, mejorando significativamente respecto a cursos previos.
- El desarrollo de trámites académicos del profesorado obtiene una puntuación de 4,50, manteniéndose en niveles altos y estables.

De forma global, los resultados del curso 2024-25 reflejan una percepción positiva y generalizada de los recursos materiales y los servicios del centro por parte de los distintos grupos de interés. No obstante, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con las instalaciones e infraestructuras, especialmente en la percepción del profesorado y de las personas egresadas, que deberán ser analizadas de forma específica para orientar las acciones de mejora del centro.

Oportunidades de mejora:

- Realizar un diagnóstico específico de las instalaciones del centro para identificar las causas del descenso en la satisfacción y priorizar actuaciones de mejora.
- Reforzar el seguimiento del Campus Virtual y de las herramientas digitales para consolidar los niveles de satisfacción del estudiantado y del profesorado.
- Potenciar la difusión de los recursos disponibles y de las acciones de mejora implantadas para favorecer una percepción más ajustada y positiva por parte de los distintos grupos de interés.

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, Revisión y Actualización de la Política del Centro
- Procedimiento de apoyo para la Gestión de las No Conformidades
- Procedimiento institucional de Auditorías Calidad

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:	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
▪ Desarrollo de mejoras en el centro (con relación a la participación, orientación, información,	2,90	3,38	4,13	4,15

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
organización del título, infraestructuras, reconocimientos, etc.)				
Satisfacción del profesorado del centro con:	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
▪ Desarrollo de mejoras del título y el centro	3,00	3,46	3,50	3,92
Satisfacción del egresado del centro con:	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
▪ Los sistemas de participación, opinión, propuestas de mejora, solución de quejas, etc. de los estudiantes (a través de los delegados, comisiones, junta de centro, claustro, instancias de quejas, sugerencias...)	3,67	No procede	3,83	No procede
Satisfacción del PTGAS del centro con:	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
▪ Desarrollo de mejoras del centro	3,5	3,5	3,67	4

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

Reflexión sobre los resultados:

A continuación, se muestra el análisis de los indicadores de satisfacción asociados a los mecanismos de recogida de información, del curso 2024-25, de los distintos grupos de interés.

- La satisfacción del estudiantado se sitúa en 4,15, manteniéndose en niveles altos y con una ligera mejora respecto al curso anterior (4,13). Este resultado refleja estabilidad en la valoración de las mejoras desarrolladas en el centro.
- La satisfacción del profesorado alcanza un valor de 3,92, mostrando un incremento respecto al curso anterior (3,50). Este aumento indica una mejor valoración del funcionamiento general del centro y de las mejoras implementadas.
- La satisfacción del PTGAS se sitúa en 4, mejorando respecto al curso anterior (3,67) y continuando la tendencia positiva observada en cursos previos, con las mejoras realizadas en el centro.

Los resultados muestran una evolución positiva en todos los grupos de interés, con incrementos en la satisfacción del profesorado y del PTGAS y una estabilización en niveles altos en el caso del estudiantado.

Oportunidades de mejora:

- Reforzar la implicación del PDI en los procesos de mejora del centro, mediante espacios específicos de participación (reuniones, consultas breves), con el objetivo de seguir incrementando su nivel de satisfacción, que es el más bajo de los tres colectivos.
- Mantener el seguimiento periódico de la satisfacción de los grupos de interés, analizando pequeñas variaciones entre cursos para actuar de forma temprana y consolidar los niveles altos alcanzados, especialmente en estudiantado y PTGAS.

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
- Informe de seguimiento de títulos oficiales: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4032/41/seguimiento?ticket=ST-27894-8jDPQr1Itpl6yoN0gllUHNqG-nM-sso1>
- Auditorías y planes de mejora: <https://elearning.ulpgc.es/course/view.php?id=8169> ; <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4032/41/acreditacion?ticket=ST-28199-rGpFjglh3PFFUQIMyHzwxUZWNDO-sso1>

6.2. SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

- Procedimiento de apoyo para la Medición de 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: 14,44 % (error muestral: 21,22 %)

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO		
Encuesta de satisfacción del estudiante con el título y el centro (on-line) Escala del 1 al 5	Anual	Centro y GT: 14,44 % (error muestral: 21,22 %)
Encuesta de satisfacción del estudiante de movilidad recibido (on-line) Escala del 1 al 5	Anual	Centro y GT: 0 % (error muestral: %)
Encuesta de satisfacción del egresado con el título y el centro (on-line) Escala del 1 al 5	Bienal	Centro y GT: No procede
Encuesta de satisfacción del PDI con el título y el centro (on-line, ULPGC) Escala del 1 al 5	Bienal	Centro y GT: No procede
Encuesta de satisfacción del PDI con el título y el centro (on-line, EUTL) Escala del 1 al 5	Anual	Centro y GT: 60 % (error muestral: 15,40 %) https://eutl.es/wp-content/uploads/2025/10/EUTL_EncuestaCentro_sat_PDI_oct25.pdf
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/index.php?pagina=informacion_cierre_curso
Encuesta de satisfacción de los empleadores con la formación de los contratados (on-line) Escala del 1 al 5	Puntual	https://empresayempleo.ulpgc.es/7504-2/
Encuesta de satisfacción del PTGAS con la unidad, centro y universidad (on-line, EUTL) Escala del 1 al 5	Anual	Centro: 100% (error muestral: 0%) https://eutl.es/wp-content/uploads/2025/10/EUTL_EncuestaCentro_sat_PTgas_oct25.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.

(*) 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)				
	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
Índice de satisfacción general del estudiante matriculado con el título	3,56	4,05	4,19	4,39
Índice de satisfacción general del estudiante con la actividad docente	3,84	4,21	4,19	4,4
Índice general de satisfacción del estudiante de movilidad recibido del centro	5	No existen resultados	5	No existen resultados
Índice de satisfacción general del PDI con el título	3,21	3,38	3,94	3,67
Índice de satisfacción general del PTGAS con el centro	3,66	4,00	4,36	4,51
Índice de satisfacción del egresado con los conocimientos adquiridos	3,2	No procede	3,33	No procede
Satisfacción del empleador con la formación de los contratados (Grado en Turismo, en general)	No procede	4,00	No procede	4,4

(*) 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:

Con carácter general, los resultados de satisfacción del curso 2024-25 muestran una valoración global muy positiva, situándose la mayoría de los indicadores por encima de 3,5 puntos sobre 5, lo que evidencia un adecuado nivel de percepción por parte de los distintos grupos de interés.

En particular, se observa que los principales indicadores vinculados al estudiantado y al PTGAS alcanzan valores superiores a 4 puntos, reflejando un grado de satisfacción elevado y consolidado. Asimismo, se detecta una evolución favorable en los últimos cursos, especialmente en los indicadores relacionados con el alumnado y PTGAS, que presentan una tendencia claramente ascendente.

Por otro lado, aunque el indicador correspondiente al PDI se mantiene por encima de 3,5 puntos, se aprecia una ligera disminución respecto al curso anterior, si bien continúa dentro de un rango positivo. En términos generales, el centro mantiene niveles adecuados de satisfacción, con margen de mejora en determinados colectivos.

Análisis por grupos de interés:

1. Estudiantado:

- Satisfacción general del estudiante con el título: presenta una evolución creciente en el período analizado. Se puede indicar que se consolida una tendencia muy positiva, situándose en valores altos. Este resultado puede asociarse a la mejora continua del título y a la adaptación progresiva a las necesidades del alumnado.
- Satisfacción con la actividad docente: se observa un incremento progresivo desde 3,84 hasta 4,4, con estabilidad en cursos intermedio, reflejando una valoración muy favorable de la docencia.
- Satisfacción del estudiante de movilidad: sin datos en el curso 2024-25. Aunque no hay datos en este curso, los resultados previos indican un alto grado de satisfacción en este colectivo.

2. Personal Docente e Investigador (PDI):

- Satisfacción general del PDI con el título: se aprecia un ligero descenso en el curso 2024-25, en 0,27 puntos, con respecto al curso anterior. Esta situación podría estar relacionado con factores estructurales del centro (carga docente, requisitos académicos, etc.), y aunque sigue siendo un resultado de satisfacción positivo, sería conveniente hacer un seguimiento para evitar una tendencia descendente.

3. Personal Técnico, de Gestión y Administración (PTGAS):

- Satisfacción general con el centro: se experimenta un crecimiento continuado desde 3,66, en el curso 2021-22, hasta alcanzar 4,51, en el curso 2024-25. Por lo tanto, es un indicador muy positivo y de los más sólidos, que refleja una alta valoración del funcionamiento del centro y del entorno laboral.

4. Egresados:

- Satisfacción con los conocimientos adquiridos: sin datos en 2024-25, ya que no procede. Aunque no hay datos en el curso actual, los resultados disponibles muestran niveles aceptables, ligeramente por encima de 3, con un nivel moderado de satisfacción y con margen de mejora.

5. Empleadores:

- Satisfacción con la formación de los egresados: el resultado obtenido en el curso 2024-25, de 4,4, presenta una mejora respecto al 4,0 registrado en el curso anterior, reflejando una adecuada alineación entre la formación impartida y las necesidades del mercado laboral.

Oportunidades de mejora:

- Potenciar los mecanismos de recogida de información, reforzando las vías de comunicación y participación de los distintos colectivos en las encuestas, con el fin de obtener una visión más completa y representativa.
- En referencia al estudiantado:
 - Optimizar los canales de retroalimentación académica, favoreciendo una comunicación más ágil y clara.
 - Impulsar metodologías docentes innovadoras que mantengan el alto nivel de satisfacción del alumnado.

- Reforzar la participación del alumnado en movilidad, mediante acciones específicas de seguimiento y comunicación.
- En relación al PDI:
 - Fomentar la implicación del profesorado en los procesos de mejora, a través de espacios de participación.
- En cuanto al PTGAS:
 - Mantener e impulsar acciones de formación continua orientadas a la mejora profesional.
 - Seguir avanzando en la optimización y digitalización de procesos para mejorar la eficiencia.
- Acerca de los Egresados:
 - Fortalecer los canales de comunicación con egresados, favoreciendo su participación en la evaluación del título.
 - Potenciar acciones orientadas a la empleabilidad, alineadas con la evolución del mercado laboral.
 - Reforzar los vínculos con la comunidad de antiguos alumnos.
- Con respecto a los Empleadores:
 - Ampliar y consolidar las vías de colaboración con el tejido empresarial.
 - Continuar adaptando la formación a las necesidades del entorno profesional.

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/4032/41/satisfaccion?ticket=ST-33858-fuirVYtsji-KueOrOM7ilzv-im8-sso2>

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

Procedimientos del SGC directamente relacionados con este apartado:

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

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

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

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO

Número de registros:

Incidencias Académicas	Quejas	Sugerencias	Felicitaciones
0	0	0	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:	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
Los sistemas de participación (por ejemplo, en la junta de centro o en comisiones), opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.	3,12	3,35	4,13	4,27
Satisfacción del profesorado del centro con:	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
Los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.	3,40	3,90	3,64	3,70
Satisfacción del egresado del centro con:	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
Los sistemas de participación, opinión, propuestas de mejora, solución de quejas, etc., de los estudiantes (a través de los delegados, comisiones, junta de centro, claustro, instancias de quejas, sugerencias...)	3,50	No procede	3,83	No procede
Satisfacción del PTGAS del centro con:	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
Los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.	4,15	3,75	4,33	3,88

(*) 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:

Los resultados deben analizarse según el grupo del que se trate. Así, por el lado de los estudiantes, es manifiesto el incremento claro del grado de satisfacción con los sistemas de participación, opinión, propuestas, etc. Se ha trabajado mucho para tener vías efectivas de comunicación de sus intereses, dudas, quejas y propuestas, lo cual ha resultado no solo en el incremento de su satisfacción, sino en una felicitación formal por ello.

Desde el punto de vista de los profesores, el resultado es bastante más bajo, aunque se mantiene estable desde 2021 a 2025.

Por el lado del PTGAS, sin embargo, se puede apreciar un descenso desde el curso 2021-22 hasta este último curso 2024-25.

En ambos casos, se palpa una disconformidad con la cantidad de burocracia o en el caso de los profesores de labores diferentes a la principal de docencia que ocupan gran parte del tiempo, si bien en modo alguno puede determinarse que ésta sea la causa de este descenso en la satisfacción, por lo que será necesario ahondar en los motivos para proponer mejoras en lo posible.

Oportunidades de mejora:

- Será necesario reflexionar sobre los motivos de bajada de la satisfacción por parte del PTGAS, así como en el caso del PDI el no incremento de la misma.

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 para la Difusión de la Información*

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:	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
▪ Información ofrecida por el centro	3,95	3,90	4,19	4,54
Satisfacción del estudiante de movilidad recibido en el centro con:	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
▪ Información ofrecida por la ULPGC	4,00	No existen resultados	5	No existen resultados
Satisfacción del profesorado del centro con:	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
▪ La información difundida por el centro	4,47	4,38	4,5	4,17

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS (Escala sobre 5 puntos)				
Satisfacción del egresado del centro con:	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
▪ La información recibida	4,20	No procede	4,17	No procede
Satisfacción del PTGAS del centro con:	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
▪ La información ofrecida por el centro	4	3,75	4,33	4,6
▪ La difusión de los objetivos, resultados y mejoras del centro	3,5	3,5	4,33	4,5

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

Reflexión sobre los resultados:

Basándose en el análisis de los resultados obtenidos en los indicadores de satisfacción de los distintos grupos de interés vinculados al centro, en lo relativo a la información pública y su difusión durante el curso académico 2024-25, se observa en términos generales una valoración positiva, con una tendencia favorable especialmente entre el estudiantado y el PTGAS. No obstante, se identifican ligeras variaciones en algunos colectivos que resultan de interés para su seguimiento y análisis. A continuación, se procede a realizar un análisis desagregado por grupos de interés, con el fin de profundizar de manera más específica en cada uno de ellos.

➤ Estudiantes del centro:

Se produce una mejora sostenida y significativa, alcanzando el valor más alto de la serie. Indicando una optimización clara en los canales de información, así como, claridad y accesibilidad de la información. También se puede interpretar que se refleja una adaptación eficaz a las necesidades informativas del alumnado

➤ Estudiantes de movilidad recibidos:

La ausencia de datos impide evaluar la evolución reciente. El último resultado disponible (5), del curso 2023-24, indica excelencia en la información proporcionada, aunque no se puede confirmar continuidad.

➤ Profesorado del centro:

Se observa un descenso moderado respecto a cursos anteriores. A pesar de ello, el nivel sigue siendo alto (por encima de 4), pudiendo indicar una necesidad de mejorar la actualización o utilidad práctica de la información interna o una posible sobrecarga o dispersión de canales informativos.

➤ **Egresados:**

No evaluable en este curso por periodicidad bienal. El último dato (4,17), curso 2023-24, refleja niveles adecuados de satisfacción, estables respecto a 2021-22.

➤ **PTGAS:**

Se observa una mejora muy notable en ambos indicadores, “Información ofrecida por el centro” y “Difusión de objetivos, resultados y mejoras”, indicando una mayor transparencia institucional y mejora en la comunicación estratégica del centro. Es uno de los colectivos con mayor avance en satisfacción.

Oportunidades de mejora:

- Revisar la claridad, relevancia y aplicabilidad de la información difundida.
- Simplificar canales para evitar fragmentación informativa.
- Incrementar la comunicación bidireccional (feedback del profesorado).
- Implementar estrategias para aumentar la tasa de respuesta en las encuestas dirigidas a los estudiantes de movilidad.
- Mantener y sistematizar los mecanismos que han generado alta satisfacción del alumnado, mejora en transparencia para PTGAS y documentar estas prácticas como referencias internas de calidad.
- Seguir reforzando la difusión de: objetivos del centro y resultados académicos.
- Garantizar la accesibilidad y actualización en todos los canales digitales.

Enlaces de interés:

- Web institucional: <https://www.ulpgc.es/>
 - GT: <https://www2.ulpgc.es/plan-estudio/4032/41/resumen?ticket=ST-34604-T6UctwIDfsOEENDrYiYBXRwiSRw-sso2>
- 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-sqc/>
- 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/>

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:	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
▪ Desarrollo de mejoras en el centro	2,90	3,38	4,13	4,15
Satisfacción del profesorado del centro con:	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
▪ Desarrollo de mejoras del título y el centro	3,00	3,46	3,5	3,92
Satisfacción del egresado del centro con:	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
▪ Los sistemas de participación, opinión, propuestas de mejora, solución de quejas, etc. de los estudiantes (a través de los delegados, comisiones, junta de centro, claustro, instancias de quejas, sugerencias...)	3,67	No procede	3,83	No procede
Satisfacción del PTGAS del centro con:	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
▪ Desarrollo de mejoras del centro	3,5	3,5	4,33	4,5

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

Reflexión sobre los resultados:

Los resultados muestran una evolución claramente positiva en la valoración del desarrollo de mejoras vinculadas al sistema de gestión de calidad del centro, especialmente a partir del curso 2022-23. La mayoría de los indicadores alcanzan valores cercanos o superiores a 4 puntos sobre 5, lo que refleja una percepción

favorable del funcionamiento del sistema y de su capacidad de mejora continua. Asimismo, se observa una consolidación en los últimos cursos, con incrementos significativos en todos los colectivos con datos disponibles.

A continuación, se presenta un análisis diferenciado por grupos de interés, con el propósito de profundizar de forma específica en cada uno de ellos.

➤ **Estudiantes del centro:**

Se aprecia una mejora muy significativa y sostenida en la valoración del desarrollo de mejoras del centro, pasando de niveles bajos (2,90) a valores elevados (4,15), lo que evidencia una percepción creciente de eficacia en las acciones de mejora implementadas.

➤ **PDI:**

El profesorado muestra una evolución positiva progresiva, alcanzando un valor de 3,92. Aunque el nivel es adecuado, se sitúa ligeramente por debajo de otros colectivos, lo que sugiere margen para seguir reforzando la implicación y percepción del impacto de las mejoras.

➤ **PTGAS:**

El PTGAS presenta uno de los resultados más altos, con una mejora destacada hasta 4,5, reflejando un alto grado de satisfacción con el desarrollo de mejoras del centro y el funcionamiento del sistema de calidad.

Oportunidades de mejora:

- Reforzar la participación en los mecanismos de evaluación del SGC, mejorando la difusión y accesibilidad de las encuestas para todos los colectivos.
- En relación al Estudiantado:
 - Potenciar la comunicación sobre las mejoras implementadas para consolidar la percepción positiva.
 - Fomentar la participación activa en los procesos de calidad.
- En referencias al PDI:
 - Incrementar la implicación del profesorado en el diseño y seguimiento de mejoras.
- Con respecto al PTGAS:

- Mantener las buenas prácticas existentes y seguir reforzando su participación en los procesos de mejora.

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:

[SGC - Relación de indicadores del SGC | Calidad](#)