



Informe Anual
Curso Académico 2010/2011

**Escuela Universitaria de
Turismo de Lanzarote**

Autor: Equipo Directivo

INTRODUCCIÓN

La Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote (EUTL) adscrita a la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC), atendiendo a los procedimientos definidos en el Sistema de Garantía de Calidad, garantiza que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, la gestión y la satisfacción de los grupos de interés, así como cualquier otro resultado que pueda afectar a la mejora de la Escuela. Con el propósito de rendir cuentas a la sociedad en general y, en particular, en cumplimiento con los procedimientos del Sistema de Garantía de Calidad, se presenta el Informe Anual del Centro donde se valoran los resultados de la Escuela en el curso académico 2010/2011.

En el curso objeto de valoración, la Escuela impartió la Diplomatura en Turismo, titulación en proceso de extinción, y la titulación adaptada al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), Grado en Turismo. En este informe se analizan, específicamente, los datos correspondientes al primer curso de implantación del Grado. Las actuaciones e indicadores analizados están relacionados con la organización del centro y con las dimensiones sobre las que se estructura el modelo de acreditación de los grados.

En Tahíche, a 20 de noviembre de 2012

EVA CRESPO FONTES

Directora Académica

Escuela Universitaria de Turismo

Doña Eva Crespo Fontes

Directora Académica de la EUTL



1. RESULTADOS DEL CENTRO

Anualmente, la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote, atendiendo a los procedimientos definidos en el Sistema de Garantía de Calidad, garantiza que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés, así como de cualquier otro resultado que pueda afectar a la mejora de la titulación. En este apartado se analizan los resultados obtenidos tras la medición de una serie de indicadores (Ver anexo 1, registro de indicadores) relacionados con las nueve dimensiones sobre las que se estructura el modelo de acreditación de las titulaciones. A partir de este análisis, se toman decisiones para la mejora del programa formativo del Grado en Turismo.

1.1. OBJETIVOS DE DIRECCIÓN DEL CENTRO

A comienzos del curso 2010/2011, el Equipo Directivo de la EUTL, a través del *Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la Política y objetivos de Calidad*, establece los objetivos de dirección. Para asegurar el cumplimiento de dichos objetivos, el Equipo Directivo planifica, organiza y ejecuta una serie de acciones, utilizando para ello los mecanismos y procedimientos establecidos por la ULPGC, el Cabildo de Lanzarote (organismo del que la EUTL depende administrativamente) y por el mismo Centro. Aunque en este primer año de implantación los objetivos no se oficializaron según este procedimiento, el Equipo Directivo si se planteó objetivos referentes al desarrollo de las nuevas enseñanzas implantadas en este curso 2010/2011. Además, se han llevado a cabo diferentes actuaciones como establecimientos de contactos con otras universidades europeas para la firma de nuevos acuerdos bilaterales de movilidad, cuya actuación concluyó con la firma de dos nuevos convenios con universidades europeas para la movilidad de estudiantes. Por otro lado, y en relación a las prácticas, se fomentó que los estudiantes cursaran las prácticas externas en empresas fuera de la isla. De los 3 estudiantes del curso de Adaptación al Grado que debían realizar prácticas externas, 1 las llevó a cabo fuera de la isla. Se ha de resaltar el trabajo de la Escuela, en la que el Equipo Directivo ha promovido la cultura de mejora en el Centro mediante la difusión e implantación del Sistema de Garantía de Calidad a través del despliegue de los procedimientos definidos en dicho sistema.

1.2. EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL PROFESORADO

▪ *Captación de estudiantes, la oferta y demanda de plazas.*

En lo que respecta a la captación de estudiantes, la oferta y demanda de plazas, a través del *Procedimiento clave para la definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes* se llevaron a cabo diferentes actividades para la consecución de este punto, acorde con los perfiles de ingreso definidos y la oferta de plazas. Entre esas actividades se destacan las visitas a los institutos de enseñanza secundaria, los folletos divulgativos, reuniones con todos los vicedirectores de los institutos de enseñanza secundaria de la isla y cuñas en las radios locales. Los resultados obtenidos corroboran la influencia de dichas actividades en los valores relacionados con los estudiantes de nuevo acceso, con un total de 52 estudiantes en el curso 2010/2011 en el *Grado en Turismo*. La relación entre estos estudiantes de nuevo ingreso matriculados y el número de preinscritos en el mismo (198 aspirantes) da lugar a una tasa de acceso del 26,26%. A esto hay que añadir un total de 47 estudiantes matriculados en el curso de adaptación al grado y 7 estudiantes que optan por adaptar sus estudios a las nuevas enseñanzas, siendo, por tanto, 106 estudiantes los matriculados en este curso objeto de estudio, lo que supone una tasa de matriculación total del 74,64% (56,52%, atendiendo sólo a los matriculados en primer curso de grado y el 94% en lo que se refiere al curso de adaptación al grado). Atendiendo a estos datos, si se comparan con los del curso anterior, referidos a la Diplomatura en Turismo, se detecta el aumento experimentado, siendo el número total de estudiantes de primer ingreso, en el curso 2009/2010 de 39. Todo ello pone de manifiesto la existencia del moderado interés social que despierta esta titulación. Paralelamente, esta demanda e interés se evidencian en una ratio de plazas del 91,30%, es decir que, prácticamente, existe un solicitante que se preinscribe en primera y segunda opción por cada plaza ofertada.

Respecto al perfil de los estudiantes de nuevo ingreso se observa que, la mayoría de los estudiantes matriculados proceden de centros de secundaria (47 estudiantes), que ha sido donde se han desplegado, fundamentalmente, las acciones de captación. Además, 41 de los estudiantes de nuevo ingreso matriculados deseaban cursar el *Grado en Turismo*, lo que supone un 78,85% de estudiantes vocacionales. La nota media con la que acceden los estudiantes es de 6,59 puntos. Excepto 6 estudiantes, el resto está matriculado a tiempo completo (94,33% sobre el total de estudiantes matriculados).

▪ *Orientación al Estudiante*

Atendiendo a lo expuesto en el *Procedimiento clave de Orientación al Estudiante* y al *Procedimiento Clave de Orientación Profesional*, el Centro debe elaborar un Plan de Acción Tutorial (PAT). Teniendo en cuenta que se trata del primer año de implantación, se han llevado a cabo acciones, especialmente, encaminadas a la orientación inicial de los estudiantes de primer ingreso, así como de los estudiantes que ya habían cursado estudios en años anteriores. Se organizaron unas jornadas de acogida en la que los responsables del Centro, así como los coordinadores de diferentes áreas (movilidad, prácticas, trabajo fin de título, biblioteca, etc.), expusieron la información más relevante y que debe ser conocida por los estudiantes.

Por todo ello, los datos relativos a la satisfacción se centran en la opinión de los estudiantes de nuevo ingreso con la orientación inicial, cuyos resultados son adecuados, habiéndose obtenido una puntuación de 3,52 sobre 5 para los estudiantes de primer ingreso.

▪ *Desarrollo y evaluación de la enseñanza*

A través del *Procedimiento clave para el desarrollo y evaluación de las enseñanzas* se destacan, en este primer año de implantación de los nuevos títulos, los procesos de coordinación del profesorado, velando, principalmente, por la correcta coordinación horizontal y vertical de las asignaturas. Según las cifras de créditos matriculados (5.568) para este curso, se observa una tasa de rendimiento óptima (77,64%), en la que se han superado 4.323 créditos. Dicha tasa ha sido superior a la obtenida en el curso anterior (60,09%), y que se corresponde con la Diplomatura en Turismo. Estos datos de rendimiento mejoran considerablemente si se tienen en cuenta los créditos superados frente a los presentados (86,4%). Estos resultados nos hacen prever el futuro logro de los objetivos planteados, tanto de la Tasa de Graduación (20%) como de la Tasa de Eficiencia (85%). Teniendo en cuenta que en este primer año de implantación se ha puesto en marcha el curso de Adaptación al *Grado en Turismo*, cabe mencionar los resultados respecto al número de egresados, con un total de 28 estudiantes graduados de los 47 matriculados, en el que más de la mitad han finalizado sus estudios exitosamente.

Tabla 1. Datos de rendimiento de las enseñanzas

Curso académico 2010/11	
Indicador	Primero Grado
Tasa de rendimiento en créditos (U-IN06REN-P)	77,64%
<ul style="list-style-type: none"> • N° de créditos superados • N° de créditos matriculados 	<p>4.323</p> <p>5.568</p>
Tasa de presentación en créditos	89,76%
<ul style="list-style-type: none"> • N° de créditos presentados (U-IN18REN-P) • N° de créditos matriculados 	<p>4.998</p> <p>5.568</p>
Tasa de rendimiento en créditos sobre presentados	86,49%
<ul style="list-style-type: none"> • N° de créditos superados • N° de créditos presentados 	<p>4.323</p> <p>4.998</p>

En relación a la satisfacción del estudiante con respecto al profesorado, si bien los datos no deben ser considerados significativos por la baja participación de los estudiantes (no superan el 20%, en concreto 18,25%), el 83,6% de los estudiantes participantes están satisfechos.

Teniendo en cuenta que en este primer año de implantación se ha puesto en marcha el curso de Itinerario a Grado en Turismo, cabe mencionar los resultados respecto al número de egresados, con un total de 28 estudiantes graduados.

▪ *Personal Docente*

A través de las normativas de la ULPGC y los correspondientes procedimientos institucionales, tanto de la ULPGC como del Cabildo de Lanzarote, relacionados con la adquisición, formación y valoración del personal docente e investigador (PDI) se garantizan la captación de personal cualificado, la renovación de sus conocimientos y reconocimiento de su actividad docente. De los resultados obtenidos se desprende que la tasa de PDI doctor es del 26,66%. La baja tasa de PDI doctor se debe, principalmente, a las características de la Escuela como centro adscrito, dependiente administrativamente del Cabildo de Lanzarote, y a que su personal docente procede de una antigua Diplomatura en la que, hasta el momento, no se requería la cualificación de profesor doctor para impartirla. Ante la necesidad actual, el personal es consciente y está trabajando para obtener dicha cualificación, de hecho, la tasa ha aumentado con respecto al curso anterior.

Dado a ese carácter de centro adscrito, la renovación metodológica, así como la actualización de conocimientos del personal docente de la EUTL es competencia del Cabildo de Lanzarote. El profesorado puede acceder a todos los cursos de formación que desde dicha institución se planifican y se ofertan dentro de su Plan Formativo Anual, plan en el que el Equipo Directivo de la EUTL participa haciéndole llegar al departamento responsable de su elaboración, una serie de cursos para que sean tenidos en cuenta.

Con respecto a los programas de movilidad del profesorado, en el curso 2010/2011, el 6,66% del plantel de profesores participó en el programa de movilidad.

Por último y en relación a la satisfacción del estudiante con respecto al profesorado, si bien los datos no deben ser considerados significativos por la baja participación de los estudiantes (no superan el 20%, en concreto 18,25%), los resultados alcanzan un porcentaje adecuado, estando satisfechos el 83,6% de los estudiantes participantes.

1.3. PROGRAMAS DE MOVILIDAD Y PRÁCTICAS EXTERNAS

▪ *Movilidad de Estudiantes*

La EUTL, a través del *Procedimiento clave para la gestión de la movilidad de los estudiantes enviados* y el *Procedimiento clave para la gestión de la movilidad de los estudiantes recibidos* garantiza la calidad de las estancias de los estudiantes y vela para que adquieran los conocimientos y las capacidades acorde con los objetivos del **Grado en Turismo**. Los datos de *estudiantes enviados* que se aportan en este informe pertenecen a la titulación anterior al EEES (Diplomatura en Turismo), ya que para este curso académico, aún no es posible disponer de datos de movilidad de estudiantes de la nueva titulación, pues se requiere haber superado un determinado número de créditos para acceder a este tipo de programas. En cuanto a las cifras se observa un ascenso entre el curso 2010/2011 y el anterior; de un total de 8 estudiantes en el curso 2009/2010, se pasa a 19 estudiantes en el curso que se está analizando. Por otro lado, referente a los estudiantes incoming que se incorporan, tanto a la Diplomatura en Turismo como a la nueva titulación (Grado), los datos reflejan también un incremento con respecto al año anterior (se aumenta el número de 2 estudiantes a 6 en el curso 2010/11). No obstante, se debe seguir trabajando en la mejora de los procesos relacionados con la movilidad, diversificar la oferta a otros países y seguir incentivando a los estudiantes a participar en los diferentes programas de movilidad.

▪ *Prácticas Externas*

En el *Procedimiento clave para la gestión de las prácticas externas integradas en el plan de estudios* se organiza y planifica el desarrollo de las prácticas externas, comenzando por el establecimiento de convenios con empresas e instituciones. La Escuela cuenta con centros suficientes donde los estudiantes actuales de las titulaciones no adaptadas al EEES han desarrollado las prácticas de empresa como asignatura obligatoria de la carrera. En este sentido, el Centro está realizando un esfuerzo para seguir ampliando el número de convenios en previsión del aumento de estudiantes en prácticas.

En lo que respecta a las titulaciones adaptadas al EEES, todavía no corresponde disponer de datos de los estudiantes que realizan las prácticas externas, ya que éstas se desarrollarán en el último curso de la titulación, lo que en este caso correspondería al curso académico 2013/14, si bien los estudiantes matriculados en el curso de adaptación están desarrollando su período de prácticas con total normalidad.

1.4. INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y DE LAS SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA

A través del *Procedimiento institucional de seguimiento de la inserción laboral* se obtiene y analiza la información sobre la inserción laboral de los titulados. Para la consideración de los resultados de inserción laboral es necesario que existan estudiantes egresados y al estar realizando el informe de seguimiento del primer año de implantación no corresponde valorar dicha inserción. Si bien, el *Grado en Turismo* al finalizar el curso académico 2010/2011 tiene estudiantes egresados (28 titulados) que han cursado el Curso de Adaptación, pero aún no se dispone de información respecto a la inserción laboral de estos primeros graduados, para disponer de datos fiables debemos esperar al menos un año en realizar el estudio de inserción a través del Observatorio de Empleo de la ULPGC

Los datos de los egresados, al año de terminar los estudios (2010), indican que, la tasa de paro es de 18,06%, inferior a la del año anterior del 25%. Por su parte, la inserción laboral, ha pasado de 60,92% en el año 2008 al 59,21% en el año 2009, lo que indica un pequeño descenso. Estos datos corresponden a la titulación de Turismo a nivel de la ULPGC, al no encontrarse los datos disgregados por centro.

Un análisis más fiable es el de los resultados obtenidos a los tres años de la finalización de los estudios, éstos resultados indican una tasa de inserción alta (por encima del 70% de la población en los años 2005, 2006 y 2007), muy superior a la del paro, cuyo porcentaje más

alto se dio en el año 2006, con un valor del 23,46%. Los porcentajes en este último aspecto han disminuido en este período pasando del 19,23% en 2005, al 17,11% en 2007.

1.5. SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS

El *Procedimiento de apoyo del Centro para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades*, y el *Procedimiento Institucional de Medición de la Satisfacción*, especifican los mecanismos para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción de los diferentes grupos de interés (estudiantes, personal docente e investigador (PDI), personal de administración y servicios (PAS) y sociedad en general). Teniendo en cuenta que se están implantando los primeros años de la nueva titulación, la EUTL y la ULPGC se han centrado, fundamentalmente, en la medición de la satisfacción de los estudiantes. En lo relativo al resto de grupos de interés, esta medición se realizará en los próximos cursos académicos. No obstante, la EUTL, a través de un cuestionario dirigido a los diferentes grupos de interés (estudiantes, PAS y PDI), solicitó la opinión para determinar las necesidades detectadas por parte de cada uno de ellos. La participación fue escasa, por lo que los datos no son relevantes, si bien se han tenido en cuenta en el desarrollo diario de la actividad. Además, se han llevado a cabo los siguientes estudios de opinión:

- *Encuesta de satisfacción de estudiantes de nuevo ingreso.* En el curso académico 2010/2011, se aplica la encuesta institucional de satisfacción de los estudiantes de nuevo ingreso como encuesta on-line. Para medir el índice de satisfacción se utiliza la siguiente escala Likert: (1) Muy Insatisfecho, (2) Insatisfecho, (3) Medianamente Satisfecho, (4) Satisfecho y (5) Muy Satisfecho. En dicho cuestionario se ha preguntado sobre los procesos de captación, oferta de plazas y orientación al estudiante, además de los perfiles del programa formativo, los servicios prestados y los canales de información. En este primer año, se ha obtenido una considerable participación de los estudiantes del *Grado en Turismo* en este proceso (50,98%), obteniendo un resultado global de 3,6 sobre 5.
- *Encuesta de satisfacción del estudiante con la actividad docente.* Este proceso de evaluación se enmarca dentro del Programa DOCENTIA-ULPGC que pretende valorar la actividad docente del profesorado. En el curso 2010/2011, se aplica un modelo de cuestionario en formato electrónico con el propósito de obtener los datos on-line. Para medir el índice de satisfacción se utiliza la escala dicotómica de

SI/NO. En dicho cuestionario se pregunta por la planificación de las enseñanzas, el desarrollo de las enseñanzas y la evaluación. El porcentaje de participación de estudiantes del *Grado en Turismo* no permitió obtener un nivel de significación estadística suficiente para este tipo de cumplimentación on-line de encuestas (18,25% de la población). Por tal motivo, el Vicerrectorado con competencias en Calidad junto con la EUTL procederán a realizar la encuesta de forma presencial en el curso 2011/2012.

En lo que respecta a la satisfacción de los distintos colectivos implicados, se proponen dos acciones de mejora. La primera encaminada a incentivar la participación de los estudiantes en las encuestas de satisfacción, independientemente de la vía por la que se desarrolle el proceso de encuestación, y la segunda desplegar y motivar a participar en las encuestas de satisfacción al resto de grupos de interés (estudiantes de movilidad y prácticas externas, personal docente e investigador, personal de administración y servicios y empleadores).

1.6. ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

La tramitación de quejas, reclamaciones y sugerencias se gestiona a través del *Procedimiento de apoyo del Centro para la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias* y el *Procedimiento institucional para la gestión de incidencias*. En el curso académico 2010/2011, debido a que estos procesos y mecanismos diseñados para la mejora constante han sido una novedad en la gestión del Centro, la vía utilizada ha sido el canal tradicional, a través de la Subdirectora de Ordenación Académica. Si bien no se han producido quejas relevantes, sí se han presentado propuestas verbales por parte de los estudiantes, especialmente, relacionadas con la ubicación temporal de los exámenes, no siendo en número (10) mayores a las de cursos anteriores. Dichas propuestas, en el presente curso han disminuido como consecuencia de la mejor planificación de los calendarios de exámenes gracias a las experiencias de los cursos anteriores. Por todo ello, se entiende que la gestión por parte de la Escuela y, en concreto, del Título es buena.

1.7. SUSPENSIÓN /EXTINCIÓN DEL TÍTULO

A través del Reglamento de Extinción de Títulos (27 de abril del 2009) y el *Procedimiento de apoyo para la Suspensión de las enseñanzas* se establecen los

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

1.8. INFORMACIÓN, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

▪ *Información Pública*

La Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote dispone del *Procedimiento clave de Información Pública* para gestionar las acciones de difusión a los diferentes grupos de interés. Específicamente, en relación al *Grado en Turismo*, se ha puesto a disposición de la comunidad universitaria y de la sociedad en general información relevante según evidencia el *Catálogo Anual de Información Pública*.

En el curso 2010/2011, se ha trabajado en la actualización de la *web* Institucional, la cual contiene información completa del *Grado en Turismo*, y se detalla las competencias del Grado, el perfil de ingreso, el perfil de egreso, etc. Además, en la *web* del Centro se ofrece información de interés sobre las normativas aplicables, los órganos de decisión, la acción tutorial y la movilidad, al tiempo que se mantiene informada a la comunidad universitaria y a la sociedad en general sobre la actividad de la Escuela a través de la sección de noticias y eventos. Así pues, la información difundida en este primer año académico se corresponde, mayoritariamente, con información de interés para el estudiante de nuevo ingreso y para el desarrollo de las nuevas enseñanzas.

En relación a la satisfacción de los estudiantes de primer ingreso los datos obtenidos con respecto a la información difundida obtienen un valor de 3,76 sobre 5.

▪ *Recursos Materiales y Servicios*

En lo que respecta a este apartado, a través del *Procedimiento de apoyo para la gestión de los recursos materiales* y del *Procedimiento de apoyo para la gestión de los Servicios*, y con el propósito de alcanzar la mejor implantación de la nueva titulación, se han gestionado los recursos de la EUTL y se ha invertido parte de su presupuesto en la mejora de los servicios y recursos materiales, en el que cabe destacar el gran esfuerzo de inversión realizado por el Cabildo de Lanzarote en por la EUTL. Todas las aulas de docencia tienen ordenador, megafonía, pantalla y video proyector (ver tabla 2).

Tabla 2. Recursos materiales en las aulas de la EUTL (curso 2010-2011)

Aula	Capacidad	tipo	Equipos			
			Equipo Audio	PC	Proyector digital	Pizarra digital
1	50	Teórica/práctica	1	1	1	-
2	30	Teórica/práctica	1	1	1	-
3	50	Teórica/práctica	1	1	1	-
4	30	Teórica/práctica	1	1	1	-
5	30	Teórica/práctica	1	1	1	-
6	30	Teórica/práctica	1	1	1	-
Aula Informática	21	Teórica/práctica	-	21	1	-
TOTAL			6	27	7	0

2. PROPUESTAS DE MEJORA

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos tras la medición de los indicadores y el análisis de sus resultados y de los procedimientos, la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote plantea algunas propuestas para la mejora de la implantación del **Grado en Turismo**, según las diferentes dimensiones establecidas.

En primer lugar, en lo que respecta a la Evaluación y Mejora de la Calidad de la Enseñanza y Profesorado, las propuestas son:

- Aumentar la implicación del profesorado en las actividades de coordinación del Grado.
- Fomentar la participación del profesorado en el Plan Formativo Anual y realizar las gestiones oportunas para que el PDI de la EUTL pueda tener también acceso a los cursos que desde la ULPGC se ofertan en su Plan de Formación Continua, bien sea de manera presencial o tratando que éstos puedan realizarse por videoconferencia o por formación on-line.
- Fomentar la participación del profesorado en actividades de mejora y reconocimiento como: movilidad, formación externa, proyectos de innovación educativa, Programa DOCENTIA-ULPGC, etc.
- Aumentar la Tasa de PDI doctor.

En segundo lugar, en lo que se refiere a los Programas de Movilidad y Prácticas Externas, las propuestas son:

- Seguir trabajando en la mejora de los procesos relacionados con la movilidad, diversificar la oferta a otros países y seguir incentivando a los estudiantes a participar en los diferentes programas de movilidad.

En tercer lugar, en lo que respecta a la satisfacción de los distintos colectivos implicados, se proponen dos acciones de mejora:

- Incentivar la participación de los estudiantes en las encuestas de satisfacción y, especialmente, en las encuestas relativas a la planificación de las enseñanzas, el desarrollo de las enseñanzas y la evaluación docente.
- Desplegar las encuestas de satisfacción al resto de grupos de interés.

3. ESTADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO

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

- Eva Crespo Fontes, Directora Académica de la EUTL y que actúa como presidenta.
- Begoña Betancort García, Subdirectora de Calidad de la EUTL, y que actúa como secretaria.
- María José Morales García, Subdirectora de Ordenación Académica de la EUTL.
- Gloria Gil Padrón, Secretaria Académica de la EUTL.
- Noelia Ramón Pérez, en representación del personal docente e investigador.
- Carlos A. Domínguez García, en representación del personal docente e investigador.
- Pedro Hernández Camacho, en representación del personal docente e investigador.
- Zaida Guerra Cabrera, en representación del personal de administración y servicios.
- Denise Martín Sprengel, en representación de los estudiantes.

3.1. EVIDENCIAS DE IMPLANTACIÓN DEL SGC

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

http://www.cabildodelanzarote.com/eutl/_private/SGC/Info.htm

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

http://www.webs.ulpgc.es/calidad/templates/calulpgc/doc/Informe_Evidencias_Institucionales_diciembre_2011.pdf

3.2. GRADO DE IMPLANTACION DEL SGC

La documentación del Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote fue evaluada por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y la Acreditación (ANECA), obteniendo el 25 de octubre de 2010 un resultado positivo, conforme a las normas y directrices establecidas en el programa AUDIT, que orienta y evalúa el diseño de los Sistemas de Garantía de Calidad de los Centros universitarios. La implantación del sistema comenzó en el curso 2010/2011, incluyéndose en el sitio web de la Escuela un apartado específico para la “calidad” con información relativa a la documentación, responsables y evidencias de la implantación ([véase enlace web](#)).

Los resultados de la implantación en el curso 2010/11, en su conjunto, son positivos, ya que, a excepción de dos procedimientos que aún no se han implantado porque no ha sido necesario (Movilidad outgoing y suspensión de la enseñanzas), el resto de procedimientos está en marcha y las evidencias indican que se ha cumplido con la mayor parte de las fases de los procedimientos. Por ello, los responsables de calidad de la EUTL, atendiendo a la escala facilitada por el Gabinete de Evaluación Institucional de la ULPGC califican la implantación de los procedimientos con un valor de 2,8 en una escala del 1 al 4, habiendo utilizado para la obtención de este resultado la suma de los valores de cada uno de los procedimientos y dividiendo ésta por el número de procedimientos evaluados. No obstante, es conveniente introducir las siguientes mejoras:

- Simplificar y facilitar la gestión de los mismos y corregir la falta de datos en la medición de la satisfacción de los diferentes colectivos.
- Hacer una mayor incidencia en la información de cada uno de los procedimientos, con el propósito de concienciar a los diferentes grupos de interés del centro de la

necesidad de conocer y desarrollar los diferentes procedimientos que componen el Sistema de Garantía de Calidad para un mejor funcionamiento del Centro.

- Promover la necesidad de hacer uso del procedimiento de sugerencias y reclamaciones, en caso necesario, por parte de los diferentes colectivos que conforman la comunidad universitaria, para poder dar solución a los problemas que puedan surgir.

3.3 REVISIONES DEL SGC

El Sistema de Garantía de Calidad tiene diversos mecanismos de revisión y seguimiento tanto internos como externos al Centro, con el objeto de verificar que, tanto su diseño como su implantación han sido realizados de forma adecuada y coherente con los criterios de la ANECA, ACECAU y ULPGC. A continuación, se especifican cuales son (tabla 3).

Tabla 3: Mecanismos de revisión y seguimiento externos al centro

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

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

- Evaluación del diseño del Sistema de Garantía de Calidad por la ANECA (1).
- Evaluación de la Propuesta de Título por la ACECAU (2).

- Evaluación de la Propuesta de Título por la ANECA (3).
- Control de cumplimiento de los procedimientos del Centro (4).
- Revisión de la Dirección del Centro (5).

ANEXO 1. TABLA DE DATOS DE INDICADORES DE LA ESCUELA DE TURISMO DE LANZAROTE

TABLA: Resultados de la Titulación Grado en Turismo (4032)		Curso Académico 2010-2011
Ámbito	Denominación indicadores	Curso Académico 2010-2011
CAPTACIÓN, OFERTA Y DEMANDA DE PLAZAS	Tasa de acceso (U-IN01REN-P-2)	26,26
		COU/LOGSE
		39
		FP/CFGS
		8
		Extranjeros
		0
		Mayores de 25 años
		4
		Titulados
		1
		Otros
		0
		56,52
CAPTACIÓN, OFERTA Y DEMANDA DE PLAZAS	*Tasa de matriculación (U-IN02REN-P-2)	92*
	* Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas (dato "plazas" del U-IN02REN-P-2)	91,3
	* Ratio de plazas de la Titulación (U-IN09REN-P)	6,59
	* Nota media estudiantes de Nuevo Ingreso (U-IN14REN-P-2)	78,85
	Tasa de estudiantes de nuevo ingreso (U-IN15REN-P-2)	52
	*Nº de estudiantes de Nuevo Ingreso en primer curso (dato "estudiante 1ingreso" del U-IN15REN-P-2)	NA
	* Variación porcentual de la matrícula de nuevo ingreso con relación al curso académico anterior (U-IN17REN-P-2)	106
	*Nº estudiantes matriculados (U-IN16REN-P)	100
		General (dato "Suma")
		Tiempo completo (dato "C")
		Tiempo parcial (dato "P")
		6
		3,47
	ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE	Índice de satisfacción del estudiante de nuevo ingreso con la captación, oferta y demanda (C-IN01SAT-P (1))
Índice de satisfacción del estudiante con la orientación al estudiante (C-IN01SAT-P (1))		N5
Índice de satisfacción del estudiante con la orientación al estudiante (C-IN01SAT-P (2))		NA
Índice de satisfacción del egresado con la orientación profesional (C-IN04SAT-P)		NA
MOVILIDAD DEL ESTUDIANTE	*Nº de estudiantes enviados (U-IN03REN-P)	NA
	*Nº de estudiantes recibidos (U-IN04REN-P)	2
	Índice de satisfacción del estudiante de movilidad recibido (C-IN01SAT-P (5))	ND
	Índice de satisfacción del estudiante de movilidad enviado (C-IN01SAT-P (6))	NA

TABLA: Resultados de la Titulación Grado en Turismo (4032)

Ámbito	Denominación indicadores	Curso Académico 2010-2011
PRÁCTICAS EXTERNAS	Nº de convenios de Prácticas (U-IN05REN-P)	8
	Índice de satisfacción del estudiante con las prácticas externas (C-IN01SAT-P (4))	ND
	Índice de satisfacción del profesorado con las prácticas externas (C-IN02SAT-P)	ND
	* Tasa de Rendimiento en Créditos (U-IN06REN-P-2)	77,64
	* Número de créditos superados (dato "créditos superados" del U-IN06REN-P-2)	4323
	* Número de créditos matriculados en la titulación (dato "créditos matriculados" del U-IN06REN-P-2)	5568
	* Número de créditos presentados (U-IN18REN-P-2)	4998
	* Tasa de Graduación (U-IN07REN-P-2)	NA
	* Tasa de Abandono (U-IN08REN-P-2)	NA
	* Tasa de Eficiencia (U-IN10REN-P-2)	NA
DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES	* Número de egresados (dato "Nº de titulados" del U-IN10REN-P-2)	NA
	* Duración media de los estudios (U-IN11REN-P)	NA
	Índice de satisfacción del estudiante con el desarrollo y evaluación de la enseñanza teórica (C-IN01SAT-P (3))	83,6
	Índice de satisfacción del estudiante con el desarrollo y evaluación de la enseñanza práctica (C-IN01SAT-P (3))	100
	Índice de satisfacción del profesorado con el desarrollo y evaluación de la enseñanza (C-IN02SAT-P)	ND
	Índice de satisfacción del estudiante de nuevo ingreso con la difusión de la información (C-IN01SAT-P (1))	3,76
	Índice de satisfacción del estudiante con la difusión de la información (C-IN01SAT-P (2))	NS
	Índice de satisfacción del PDI con la difusión de la información (C-IN02SAT-P)	ND
	Índice de satisfacción del PAS con la difusión de la información (C-IN03SAT-P)	ND
	Índice de satisfacción del egresado con la difusión de la información (C-IN04SAT-P)	NA
Índice de satisfacción del empleador con la difusión de la información (C-IN05SAT-P)	ND	
INFORMACIÓN PÚBLICA		

TABLA: Resultados de la Titulación Grado en Turismo (4032)

Ámbito	Denominación indicadores	Curso Académico
		2010-2011
PERSONAL DOCENTE	Tasa de PDI doctor (U-IN12REN-P-2)	26,66
	Tasa de participación en el Plan de Formación Continua del PDI (U-IN13REN-P-2)	0
	Tasa de participación en ayudas para la formación del PDI (U-IN19REN-P-2)	NA
	Tasa de movilidad del PDI (U-IN20REN-P-2)	6,6
	Porcentaje de PDI participante en programa de evaluación DOCENTIA (U-IN21REN-P-2)	NA
	Porcentaje de PDI con valoración DOCENTIA adecuada (U-IN22REN-P-2)	NA
	Índice de satisfacción del estudiante con el profesorado en la enseñanza teórica (C-IN01SAT-P (3))	83,6
	Índice de satisfacción del estudiante con el profesorado en la enseñanza práctica (C-IN01SAT-P (3))	100
	Índice de satisfacción del estudiante con los recursos materiales y servicios de la Titulación (C-IN01SAT-P(2))	NS
	Índice de satisfacción del profesorado con los recursos materiales y servicios de la Titulación (C-IN02SAT-P)	NS
RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	Índice de satisfacción del PAS con los recursos materiales y servicios de la Titulación (C-IN03SAT-P)	NS
	Índice de satisfacción del estudiante con el PAS (C-IN01SAT-P (2))	NS
	Índice de satisfacción del profesorado con los servicios al profesorado (C-IN02SAT-P)	ND
	Índice de satisfacción del PAS con los servicios al PAS (C-IN03SAT-P)	ND
INCIDENCIAS	Tasa de reclamaciones (C-IN29REN-P)	NS
	Tasa de sugerencias (C-IN30REN-P)	NS
	Tasa de felicitaciones (C-IN31REN-P)	NS
	Índice de satisfacción del estudiante con los procesos de incidencias (C-IN01SAT-P(2))	NS
	Índice de satisfacción del profesorado con los procesos de incidencias (C-IN02SAT-P)	NS
	Índice de satisfacción del PAS con los procesos de incidencias (C-IN03SAT-P)	NS

TABLA: Resultados de la Titulación Grado en Turismo (4032)

Ámbito	Denominación indicadores	Curso Académico 2010-2011
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	Nivel de participación de estudiantes en encuestas de satisfacción (primer ingreso) (C-IN32REN-P)	50,98
	Nivel de participación de estudiantes en encuestas de satisfacción (satisfacción docencia) (C-IN33REN-P)	18,25
	Nivel de participación de estudiantes en encuestas de satisfacción (satisfacción a Titulación/Centro) (C-IN34REN-P)	NS
	Nivel de participación de profesorado en encuestas de satisfacción (C-IN35REN-P)	NS
	Nivel de participación de personal de administración y servicios en encuestas de satisfacción (C-IN36REN-P)	NS