



AUTOINFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO

GRADO EN TURISMO

**PRIMER CURSO ACADÉMICO DE IMPLANTACIÓN
2010/2011**

UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
DATOS DE IDENTIFICACIÓN.....	6
SEGUIMIENTO DE LAS ENMIENDAS REALIZADAS AL GRADO EN TURISMO	7
1. ENMIENDAS REALIZADAS POR LA ANECA AL GRADO EN TURISMO ATENDIENDO AL REAL DECRETO 1393/2007.....	7
2. ENMIENDAS REALIZADAS POR LA ACECAU AL GRADO EN TURISMO ATENDIENDO AL DECRETO 168/2008.	12
CAMBIOS INTRODUCIDOS RESPECTO AL DISEÑO PRESENTADO EN LA MEMORIA DE VERIFICACIÓN DEL TÍTULO.....	15
RESULTADOS DE LA IMPLANTACIÓN DEL GRADO EN TURISMO EN LA FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO	15
1. RESULTADOS DEL TÍTULO.....	15
1.1. OBJETIVOS DE DIRECCIÓN	15
1.2. EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y PROFESORADO	18
1.3. PROGRAMAS DE MOVILIDAD Y PRÁCTICAS EXTERNAS	23
1.4. INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y DE LA SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA	24
1.5. SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS	24
1.6. ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	25
1.7. SUSPENSIÓN/ EXTINCIÓN DEL TÍTULO.....	25
1.8. INFORMACIÓN, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	25
2. PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL TÍTULO.....	28
3. ESTADO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD.....	28
3.1. EVIDENCIAS DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	29
3.2. GRADO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD.....	30
3.3. REVISIONES DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	30
RESULTADOS DE LA IMPLANTACIÓN DEL GRADO EN TURISMO EN LA ESCUELA UNIVERSITARIA DE TURISMO DE LANZAROTE	32
1. RESULTADOS DEL TÍTULO.....	32
1.1. OBJETIVOS DE DIRECCIÓN	32
1.2. EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL PROFESORADO.....	33
1.3. PROGRAMAS DE MOVILIDAD Y PRÁCTICAS EXTERNAS	36
1.4. INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y DE LAS SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA	37
1.5. SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS	37
1.6. ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....	39
1.7. SUSPENSIÓN /EXTINCIÓN DEL TÍTULO.....	39
1.8. INFORMACIÓN, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	39
2. PROPUESTAS DE MEJORA	40

3.	ESTADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO	41
3.1.	EVIDENCIAS DE IMPLANTACIÓN DEL SGC	42
3.2.	GRADO DE IMPLANTACIÓN DEL SGC	42
3.3.	REVISIONES DEL SGC	43
RESULTADOS DE LA IMPLANTACIÓN DEL GRADO EN TURISMO EN LA ESTRUCTURA DE TELEFORMACIÓN DE LA ULPGC		45
4.	RESULTADOS DEL TÍTULO.....	45
4.1.	OBJETIVOS DE DIRECCIÓN	45
4.2.	EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y PROFESORADO	46
4.3.	PROGRAMAS DE MOVILIDAD Y PRÁCTICAS EXTERNAS	51
4.4.	INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y DE LA SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA	52
4.5.	SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS	52
4.6.	ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	53
4.7.	SUSPENSIÓN/EXTINCIÓN DEL TÍTULO	54
4.8.	INFORMACIÓN, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	54
5.	PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL TÍTULO.....	56
6.	ESTADO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD.....	57
6.1.	EVIDENCIAS DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	58
6.2.	GRADO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	58
6.3.	REVISIONES DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	59
ANEXOS.....		61
1.	RESULTADOS DE LOS INDICADORES PROPUESTOS POR LA ACECAU PARA EL SEGUIMIENTO DEL GRADO EN TURISMO EN LA FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO	61
2.	RESULTADOS DE LOS INDICADORES PROPUESTOS POR LA ACECAU PARA EL SEGUIMIENTO DEL GRADO EN TURISMO EN LA ESCUELA UNIVERSITARIA DE TURISMO DE LANZAROTE	62
3.	RESULTADOS DE LOS INDICADORES PROPUESTOS POR LA ACECAU PARA EL SEGUIMIENTO DEL GRADO EN TURISMO EN LA ESTRUCTURA DE TELEFORMACIÓN DE LA ULPGC.....	63
4.	INFORMACIÓN SOBRE EL CÁLCULO DE INDICADORES	64

INTRODUCCIÓN

La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria ha implantado nuevas enseñanzas adaptadas al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) tal y como se establece en el marco normativo nacional (Real Decreto 1393/2007) y regional (Decreto 168/2008). Para cumplir con las exigencias de este nuevo marco normativo ha participado en los programas propuestos por las Agencias de Calidad, tanto a nivel nacional como regional, estableciendo mecanismos de mejora del programa formativo que se imparte y aportando un nuevo sentido a las diferentes actuaciones emprendidas en materia de evaluación de enseñanzas, servicios y profesorado, de análisis de la satisfacción de estudiantes y egresados, de análisis de la inserción laboral o de información a la sociedad.

Con el propósito de rendir cuentas a la sociedad en general y en cumplimiento con el *Programa de Seguimiento de Titulaciones* planteado por la Agencia Canaria de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria (ACECAU), a través de este autoinforme se detallan los resultados de la implantación del **Grado en Turismo** en el primer curso académico de implantación 2010/2011, de acuerdo a lo formulado en el proyecto inicial del título presentado por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) y, concretamente, por la Facultad de Economía, Empresa y Turismo (FEET), la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote (EUTL) y la Estructura de Teleformación de la ULPGC (ETULPGC).

El autoinforme anual de seguimiento del **Grado en Turismo** ha sido elaborado por los responsables de Calidad de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo (FEET), de la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote (EUTL) y de la Estructura de Teleformación de la ULPGC (ETULPGC), con el asesoramiento y colaboración de las respectivas Comisiones de Garantía de Calidad de cada unidad docente. Este informe se compone de un primer apartado denominado *Seguimiento de las enmiendas realizadas al título*, en el que se exponen las acciones realizadas respecto a las enmiendas presentadas por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) en cumplimiento con el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. Además, se especifica cómo se han abordado en la implantación del título las propuestas de mejora y las valoraciones de los requisitos expuestos por la ACECAU como resultado del proceso de verificación de dicho Título y en cumplimiento con el Decreto 168/2008, de 22 de julio, por el que se regula el

procedimiento, requisitos y criterios de evaluación para la autorización de la implantación de las enseñanzas universitarias conducentes a la obtención de los títulos oficiales de la Comunidad Autónoma de Canarias. Se dedica el segundo apartado de este autoinforme a indicar, si fuese necesario, *los cambios introducidos respecto al diseño presentado en la memoria de verificación del título*. En los siguiente apartados se presentan los *Resultados de la implantación del título en cada unidad docente*, y se analizan los resultados obtenidos en el primer curso de implantación, se contemplan las propuestas de mejora y se detalla la implantación del Sistema de Garantía de Calidad de cada unidad, con la relación de evidencias, las acciones realizadas y los métodos que emplea la institución para la revisión del mismo. Por último, en los *Anexos* se añaden los resultados de los indicadores, en cada unidad docente, propuestos por la ACECAU en el *Protocolo de Seguimiento de las titulaciones del 2011*, así como la información sobre el cálculo de los mismos.

Las Palmas de Gran Canaria, a 22 de octubre de 2012



Fdo: D. Juan Manuel Benítez del Rosario

Decano de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo

Fdo: D. Mariano Chirivella Caballero

Director de la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote

Fdo: D. Antonio Ocón Carreras

Director de la Estructura de Teleformación de la ULPGC

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

TITULACIÓN:	Grado en Turismo	Grado <input checked="" type="checkbox"/> Máster <input type="checkbox"/>
CENTRO MATRIZ:	Facultad de Economía, Empresa y Turismo	
SEDE:	Facultad de Economía, Empresa y Turismo (Campus Universitario de Tafira) Escuela Universitaria Adscrita de Turismo de Lanzarote (Campus de Tahíche) Estructura de Teleformación ULPGC (Campus del Obelisco)	
RESPONSABLE DEL CENTRO MATRIZ:	D. Juan Manuel Benítez del Rosario	
CURSO DE IMPLANTACIÓN:	2010-2011	
CURSO EVALUADO:	2010-2011	
MODALIDAD:	X Presencial <input type="checkbox"/> Semipresencial X No presencial	
CÓDIGOS DE IDENTIFICACIÓN:	RUCT: 2501920	VERIFICA EXP. N°: 3654/2010

SEGUIMIENTO DE LAS ENMIENDAS REALIZADAS AL GRADO EN TURISMO

En los informes de verificación de las dos Agencias de Calidad, el *Grado en Turismo* ha recibido una serie de recomendaciones o enmiendas sobre la mejora del plan de estudios. A continuación, se relaciona la consecución de las mismas.

1. ENMIENDAS REALIZADAS POR LA ANECA AL GRADO EN TURISMO ATENDIENDO AL REAL DECRETO 1393/2007

La Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) evalúa el Plan de Estudios del título de acuerdo al Protocolo de Evaluación para la Verificación de Títulos Oficiales y propone recomendaciones para mejorar la titulación que son asumidas por la Facultad de Economía, Empresa y Turismo, la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote y la Estructura de Teleformación de la ULPGC en la medida en que sean competencias de las unidades docentes, y trasladadas a las áreas institucionales correspondientes cuando las acciones a desarrollar excedan las competencias de dichas unidades. Las recomendaciones sobre el modo de mejorar el plan de estudios atienden a:

CRITERIO 1. DESCRIPCIÓN DEL TÍTULO

La ANECA recomienda *imperativamente que la normativa de permanencia esté aprobada y sea pública antes de la implantación del grado*. Al respecto, se debe señalar que en el momento de implantación del *Grado en Turismo* la normativa de permanencia aludida estaba en fase de desarrollo, aunque se aplicaba lo dispuesto en el Reglamento de Acceso y Admisión de la Universidad de las Palmas de Gran Canaria para las titulaciones oficiales creadas en aplicación del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y aprobado por acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria de 27 de abril de 2010, y en el Reglamento de Evaluación de los Resultados de Aprendizaje y de las Competencias Adquiridas por el alumnado en los títulos oficiales, títulos propios y de formación continua de la ULPGC, aprobado por acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria de 24 de mayo de 2011. En la sesión 189 de fecha 19 de julio de 2012 el Consejo Social de la ULPGC aprobó las *Normas de Progreso y Permanencia en las Titulaciones Oficiales de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria* en las que regula las condiciones de progreso y permanencia, tanto en las titulaciones

oficiales de grado como de máster. Esta normativa se publican a través del siguiente enlace: <http://www.ulpgc.es/index.php?pagina=normativayreglamentos&ver=inicio>.

CRITERIO 2. JUSTIFICACIÓN

En el informe de verificación, se recomienda *justificar en qué medida los referentes externos se utilizan para la configuración del título propuesto*. En la memoria de verificación presentada se hace referencia expresa a los referentes externos utilizados para la configuración del *Grado en Turismo*. Específicamente en el apartado 2 de la Memoria (información publicada en la web del Título en cada una de las unidades docentes) se exponen las Universidades españolas que habían propuesto la implantación de un grado en materia turística, la consulta de planes de estudios ya verificados por la ANECA y otros de universidades extranjeras de prestigio reconocido, y la participación de la ULPGC en la elaboración del Libro Blanco para el Título de *Grado en Turismo* en el que quedan reflejadas las consideraciones de los diferentes organismos públicos y privados vinculados con el sector. Además, también se ha contado con la participación de la Federación de Empresarios de Hostelería y Turismo de Las Palmas y del Patronato de Turismo del Cabildo de Gran Canaria en la Comisión del *Grado en Turismo* que ha elaborado este plan de estudios, y se ha consultado a estudiantes egresados de la Diplomatura en Turismo de la ULPGC, a empleadores de los mismos y a profesionales que trabajan en diversos sectores relacionados con el turismo para recabar su opinión sobre la formación en turismo y la experiencia profesional. Así pues, tal y como se señala en la memoria de verificación del *Grado en Turismo*, los referentes externos consultados han permitido que las materias incluidas en el plan de estudio reflejen las competencias que el sector demanda, no sólo en el entorno geográfico más inmediato, sino en el ámbito mundial.

CRITERIO 4. ACCESO Y ADMISIÓN

Se recomienda *imperativamente que en el marco del sistema de garantía de calidad se especifiquen los sistemas para hacer accesible la información previa a la matriculación y los procedimientos de acogida y orientación de los estudiantes de nuevo ingreso para los tres centros en los que se impartirá el grado propuesto, antes de que se implante el grado*. Las diferentes sedes en las que se imparte el *Grado en Turismo* tienen sus propios Sistemas de Garantía de Calidad, que emanan del Sistema Marco elaborado por la ULPGC para los Centros. En este sentido, en cada uno de los Sistemas de Garantía de Calidad se especifica, concretamente en el procedimiento de

Información pública, los canales a través de los que se facilita información previa a la matrícula de los estudiantes, incluyéndose el perfil idóneo de ingreso establecido en aplicación del procedimiento de *Definición de perfil de ingreso y captación de estudiantes*, así como las acciones de acogida y orientación a estudiantes de nuevo ingreso atendiendo al procedimiento de *Orientación al estudiante*. Además, cada sede dispone en su página *web* de la información completa relacionada con el Sistema de Garantía de Calidad, siendo accesibles cada uno de los procedimientos mencionados en las siguientes direcciones:

<http://www.feet.ulpgc.es/calidad/sistema-de-garantia-de-calidad/>

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

<http://www.centros.ulpgc.es/teleformacion/index.php/sistema-de-garantia-de-calidad>

Por su parte, cada una de las unidades docentes en las que se imparte el *Grado en Turismo* ha desarrollado el Plan de Acción Tutorial (información publicada en la *web* del Título en cada una de las unidades docentes), que se compone de acciones estructuradas en etapas cuya división responde a la captación de estudiantes y promoción de las titulaciones, la matriculación y acogida a estudiantes de nuevo ingreso, la orientación y seguimiento académico, y la finalización de estudios y orientación profesional, iniciándose dichas actuaciones en el curso 2010/2011, objeto de este informe.

CRITERIO 5. PLANIFICACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS

En el informe de verificación se recomienda ***detallar las competencias y dedicación temporal de cada actividad formativa, así como especificar con mayor detalle el sistema de evaluación aplicable y los pesos aproximados de cada método de evaluación en las asignaturas propuestas***. Para ello, la Facultad de Economía, Empresa y Turismo, a través de la Comisión responsable de la implantación y del seguimiento del Grado -Comisión de Asesoramiento Docente- ha marcado las pautas de los proyectos docentes recomendando la inclusión de dichos aspectos, lo que afecta a la titulación en la modalidad presencial, tanto en la sede del Campus de Tarifa como en el Centro Adscrito de Lanzarote. Por su parte, en la modalidad no presencial impartida por la Estructura de Teleformación de la ULPGC, las guías académicas de cada asignatura detallan para cada unidad de aprendizaje los objetivos genéricos, específicos y complementarios. El sistema de evaluación en dicha modalidad se ajusta a las normas de evaluación específicas de la ETULPGC, respondiendo todas las asignaturas al mismo modelo de evaluación.

Por otro lado, se encarga que se **indique que la asignatura Investigación de los Mercados Turísticos se va a impartir de manera concentrada en las primeras semanas del semestre**. En las alegaciones presentadas a la evaluación realizada por la ANECA sobre el **Grado en Turismo** y en relación a la reubicación en otro semestre de la asignatura obligatoria “Investigación de los Mercados Turísticos” por la desvinculación de actividades docentes presenciales en el último semestre del último curso, se señaló que dados los objetivos y resultados de aprendizaje de dicha asignatura, esta sería de gran utilidad para guiar a los estudiantes en la realización del trabajo fin de grado, por lo que se había previsto impartir los contenidos básicos de la misma durante las primeras semanas del semestre, dedicando el resto de la programación a realizar tareas de apoyo a la tutorización del trabajo fin de grado. Actualmente, la docencia de esta asignatura en el Curso de Adaptación al Grado en Turismo se ha realizado en el último semestre simultáneamente con la asignatura Trabajo Fin de Grado, pero cuando se incorpore el cuarto curso del Grado se pretende desarrollar, en la modalidad presencial, en la primera mitad del segundo semestre con los objetivos anteriormente mencionados, y si fuera necesario, estudiar cualquier otra alternativa viable que facilite la realización de prácticas externas. Este aspecto no afecta a la modalidad no presencial, ya que el proceso de enseñanza-aprendizaje es asíncrono y no requiere la presencia física del estudiante en el aula.

Por último, se insta a **seguir incrementando el número de convenios de cooperación disponibles para favorecer la movilidad del estudiante, al tiempo que ampliar los mecanismos de apoyo y orientación a los estudiantes una vez matriculados**, procedentes de otras universidades a través de los programas de movilidad. En este sentido, desde el Centro matriz, concretamente en el Plan de Acción Tutorial, se contemplan acciones específicas dirigidas a los estudiantes que eligen la Facultad como destino de su participación en los programas de movilidad. Paralelamente, se ha reubicado en dicho Centro la Oficina de Relaciones Internacionales, dotándola de instalaciones más amplias que facilitan la atención de los estudiantes recibidos a través de dichos programas, ofreciendo una mayor amplitud horaria y manteniendo la información actualizada en la web en un apartado específico (<http://www.feet.ulpgc.es/movilidad/>). En los cursos 2009/2010 y 2010/2011, y en las titulaciones relacionadas con Turismo de la ULPGC, se han recibido 235 estudiantes en programas de movilidad y se han enviado a 95 estudiantes.

CRITERIO 6. PERSONAL ACADÉMICO

Se recomienda *imperativamente que en un plazo de cuatro años se disponga de un profesorado contratado con un 50% de profesores doctores acreditados en las figuras de ayudante doctor a catedrático, y que se ponga en marcha un plan de promoción del profesorado que dé posibilidades a los docentes contratados actualmente a completar sus doctorados y obtener resultados e indicios de calidad investigadora*. La formación del profesorado excede las competencias que, como unidades docentes, tienen la Facultad de Economía, Empresa y Turismo, la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote y la Estructura de Teleformación de la ULPGC, ya que siguiendo la normativa actual de la Universidad española, la Política de Personal es responsabilidad de los Órganos de Gobierno de la ULPGC, particularmente del Vicerrectorado de Profesorado, quien tiene articulado el *Procedimiento institucional para la Definición de la Política de Personal Docente e Investigador*, y que se complementa con el *Procedimiento Institucional para Captación y Selección del Personal Académico e Investigador*, y con el *Procedimiento Institucional de Formación del PDI*. La formación del profesorado excede las competencias que, como unidades docentes, tienen la Facultad de Economía, Empresa y Turismo, la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote y la Estructura de Teleformación de la ULPGC, ya que siguiendo la normativa actual de la Universidad española, la Política de Personal es responsabilidad de los Órganos de Gobierno de la ULPGC, particularmente del Vicerrectorado de Profesorado, quien tiene articulado el *Procedimiento institucional para la Definición de la Política de Personal Docente e Investigador*, y que se complementa con el *Procedimiento Institucional para Captación y Selección del Personal Académico e Investigador*, y con el *Procedimiento Institucional de Formación del PDI*. En el curso académico 2010/2011, el plantel general de profesores doctores que imparte el primer curso del *Grado en Turismo* tiene, mayoritariamente, la categoría de doctor, ascendiendo al 77,77% en la ETULPGC y al 52,38% en la FEET. Además, el 26,66% del personal adscrito de la EUTL tiene cualificación de doctor. La baja tasa de doctores se debe, principalmente, a que el personal docente procede de una antigua Diplomatura en la que, hasta el momento, no se requería la cualificación de profesor doctor para impartirla. Además, con respecto a la EUTL, debido a su carácter de centro adscrito, depende administrativamente del Cabildo de Lanzarote y, por lo tanto, la selección del personal le compete a este organismo. Ante la necesidad actual, tanto el Centro como el Cabildo son conscientes de esta situación y están trabajando para obtener dicha cualificación, de hecho en la EUTL la tasa ha aumentado con respecto al curso anterior, siendo del 23,80%.

2. ENMIENDAS REALIZADAS POR LA ACECAU AL GRADO EN TURISMO ATENDIENDO AL DECRETO 168/2008

A continuación, se detallan las propuestas expuestas por la Agencia Canaria de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria (ACECAU) y las acciones acometidas al respecto en la Facultad de Economía, Empresa y Turismo, en la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote y en la Estructura de Teleformación de la ULPGC.

REQUISITO 1. PLENA INTEGRACIÓN AL EEES

En el informe de verificación no se especifican propuestas de mejora al respecto.

REQUISITO 2. SATISFACCIÓN DE LA DEMANDA SOCIAL Y ESTUDIANTIL

En el informe de verificación se propone ***que se justifique la previsión realizada de 380 estudiantes de nuevo ingreso en el Grado en Turismo***. Al respecto debe señalarse que en la memoria de verificación presentada se realizó una previsión conjunta de 380 estudiantes de nuevo ingreso en las diferentes sedes de impartición del título, desglosándose en 160 plazas en la Facultad de Economía, Empresa y Turismo, 100 en la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote y 120 en la Estructura de Teleformación de la ULPGC. Para dicha previsión, además de otros factores como los recursos materiales, humanos, etc., se tuvo en cuenta la demanda global, que en los años anteriores superaba las 1500 preinscripciones. De las plazas ofertadas, se debe tener en cuenta aquellas que son reservadas para estudiantes en situaciones especiales (discapacidad, deportistas de élite, etc.), quedando, finalmente, una oferta real de 349 plazas (FEET oferta 147 plazas, EUTL oferta 92 y en la ETULPGC se ofertan 110). Además, esta oferta también es cubierta con los estudiantes de adaptación al Grado, que, en este primer año de implantación, han ascendido a 87 matriculados. Los datos referenciados serán tratados en el apartado *Resultados de la Implantación del Título*, pero en su tratamiento conjunto se puede considerar que la previsión realizada se ajusta, en gran medida, a la realidad de las necesidades de la demanda social y estudiantil.

Además, se solicita que ***se realice algún razonamiento relativo al efecto que podría tener sobre la demanda del Grado en Turismo el paso de 3 a 4 cursos y el nuevo panorama de títulos***. La ampliación de un curso académico supone un cambio no sólo cuantitativo sino cualitativo en la formación que se ofertaba hasta el momento de la implantación del ***Grado en Turismo*** en el curso 2010/2011. De hecho, la Diplomatura en Turismo que da origen al Grado otorga un nivel de cualificación técnico, ascendiendo a graduado con la implantación de los nuevos planes de estudio, aumentando por tanto la

cualificación de los futuros profesionales del Turismo y ampliando su orientación hacia el marco europeo. Este aspecto puede producir un efecto llamada hacia la titulación objeto de este autoinforme, dado el mayor reconocimiento profesional que otorga el nuevo grado, lo que al mismo tiempo justifica el aumento en la oferta de plazas. Paralelamente, el nivel formativo que otorga el Grado en Turismo permite a los egresados acceder a las titulaciones de posgrado que ya se estaban impartiendo en el área del Turismo en la ULPGC, lo que les facilita la continuidad formativa y la especialización.

REQUISITO 3. DISPONIBILIDAD DE RECURSOS

En el informe de verificación no se especifican propuestas de mejora al respecto.

REQUISITO 5. CONOCIMIENTO DE UNA SEGUNDA LENGUA

En el informe de verificación se propone que, aunque el número de créditos impartidos en una segunda lengua supera el mínimo, ***se contemple la impartición en otra lengua de alguna asignatura además de las clases del propio idioma***. Al respecto cabe mencionar que tradicionalmente se ha trabajado en la extinta Diplomatura en Turismo con documentación, material complementario y artículos en inglés, y que esta tendencia pretende seguir manteniéndose en el Grado en Turismo, aunque no principalmente en el primer curso del plan de estudio. Además, la experiencia adquirida en las asignaturas *Practicum*, de la Diplomatura en Turismo, y *Prácticas Externas*, del Curso de Adaptación al Grado en Turismo, también han puesto de manifiesto la utilización y aplicación de distintas lenguas en las mismas, en la medida que en el desarrollo de las prácticas en entidades externas turísticas, los estudiantes deben trabajar con documentación en otra lengua, generalmente inglés y alemán, además de comunicarse perfectamente en las mismas.

REQUISITO 6. PREVISIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS

En el informe de verificación no se especifican propuestas de mejora al respecto.

REQUISITO 8. FLEXIBILIDAD Y CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN A LAS NUEVAS NECESIDADES

En el informe de verificación no se especifican propuestas de mejora al respecto.

REQUISITO 9. PLANIFICACIÓN ADECUADA DE LA CONEXIÓN ENTRE MÁSTER Y DOCTORADO

En el informe de verificación se especifica ***la necesidad de explicitar la formación impartida para acceder a master de otras universidades***. En el perfil de egreso del Grado en Turismo se especifica que, además de capacitar al egresado para el desempeño de puestos de dirección y de responsabilidad en los diferentes ámbitos del

turismo, directa o indirectamente relacionados con la actividad turística, el Graduado en Turismo habilita el acceso a las enseñanzas oficiales de Máster según se establece en el [RD 861/2010](#), por el que se modifica el [RD 1393/2007](#), de ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. En este sentido, el Graduado en Turismo podrá acceder a las titulaciones de máster ofertadas por la propia ULPGC que ya en el curso 2010/2011 imparte dos másteres relacionadas con el ámbito del Turismo: Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo, y Máster Universitario en Desarrollo Integral de Destinos Turísticos. Además, el título de Grado en Turismo le otorga el acceso a las enseñanzas oficiales de Máster según el RD 861/2010, contemplándose para la admisión las condiciones impuestas por cada Universidad. Por último, la incorporación, a propuesta de la FEET, en abril de 2009 de la ULPGC a la RED INTUR, Red Interuniversitaria de Posgrados en Turismo, facilita la cooperación y generación de sinergias docentes, investigadoras y de movilidad de estudiantes y docentes de másteres y doctorados en Turismo, y ofrece información actualizada respecto a estudios de posgrados (<http://www.red-intur.org/index.php>).

Además de las propuestas de mejora respecto a los requisitos anteriormente expuestos, la ACECAU recomienda, en el Anexo 2 del Informe Definitivo de Evaluación realizado para autorizar la implantación de las enseñanzas universitarias conducentes a la obtención de los títulos oficiales en la Comunidad Autónoma de Canarias, el “*establecimiento de un plan detallado para adaptar la titulación, en caso de aumento/disminución de alumnos, cambio en las necesidades, etc., así como alternativas para los alumnos en caso de desaparición de la titulación*”. Al respecto, cabe señalar que el Sistema de Garantía de Calidad de cada unidad docente cuenta con los procedimientos adecuados para actuar en las situaciones descritas, por lo que se entiende que dicha recomendación solicita la especificación detallada de los procedimientos que garanticen la flexibilidad de la titulación. En este sentido, a través de los *Procedimientos de Análisis de resultados y de Rendición de cuentas* se observará, entre otros, los cambios en la demanda y se propondrán mejoras. Estas propuestas tendrán su reflejo en la planificación de los objetivos que se han de alcanzar, propuestos siguiendo el *Procedimiento de revisión y actualización de objetivos*, con la finalidad de responder a la mayor o menor demanda y las actuaciones para su implantación. Si dichas actuaciones implican variaciones cuantitativas de los recursos humanos o redistribución del personal en nuevas titulaciones, la ULPGC cuenta con los *Procedimientos institucionales para la captación y selección del*

personal docente y del personal de administración y servicios, y las unidades docentes con los Procedimientos para la Definición de nuevos títulos y para la Planificación de la enseñanza, además de los Procedimientos para la gestión de los servicios, tanto a nivel de Centro como Institucional.

CAMBIOS INTRODUCIDOS RESPECTO AL DISEÑO PRESENTADO EN LA MEMORIA DE VERIFICACIÓN DEL TÍTULO

No procede su cumplimentación, en tanto que no se han efectuado cambios al diseño presentado en la Memoria de Verificación del Título.

RESULTADOS DE LA IMPLANTACIÓN DEL GRADO EN TURISMO EN LA FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO

1. RESULTADOS DEL TÍTULO

Anualmente, la Facultad de Economía, Empresa y Turismo, atendiendo a los procedimientos definidos en el Sistema de Garantía de Calidad (SGC), 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 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 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

El Equipo Decanal de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo, a través del *Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la Política y Objetivos de Calidad*, establece los objetivos de dirección, que son aprobados en Junta de Facultad el

17 de diciembre de 2010. Para asegurar el cumplimiento de dichos objetivos, el citado equipo planifica, organiza y ejecuta una serie de acciones, utilizando, para ello, los procedimientos y mecanismos establecidos por la ULPGC y por el propio Centro.

Durante el curso académico 2010/2011, la Facultad de Economía, Empresa y Turismo apuesta firmemente por generar una *cultura de calidad* compartida por la comunidad educativa del Centro, intentando implicar a todos los agentes y colectivos relacionados con la implantación del SGC de la Facultad. En este sentido, en la propia Comisión de Garantía de Calidad participan todos los colectivos (estudiantes de grado y posgrado, profesorado de grado y posgrado, personal de administración y servicios, y miembros de equipo decanal). Paralelamente, se han realizado actuaciones encaminadas a difundir los documentos relacionados con el SGC y la importancia de su comprensión y compromiso. Para ello se dispone un apartado específico en la *web* de la Facultad que presenta el SGC y los procedimientos del Centro, además de difundir en la *web* las directrices generales que guían a la Facultad, fundamentadas en la mejora continua de las titulaciones ofertadas.

Por otro lado, en las Jornadas de Acogida a los estudiantes de nuevo ingreso realizadas en septiembre de 2010, se presenta específicamente al colectivo de estudiantes el SGC del Centro, así como la importancia de su implicación para garantizar la correcta implantación y desarrollo del mismo. En la misma línea, el 30 de septiembre de 2010 tiene lugar, en la Sala de Grado de la Facultad, una *Sesión Informativa sobre el Sistema de Garantía de Calidad* destinada a todos los miembros de la comunidad educativa del Centro, contando con la participación de Dña. Raquel Espino Espino (Vicerrectora de Calidad e Innovación Educativa de la ULPGC), D. Claudio Toscón Trujillo (Director de Evaluación Institucional), Dña. Silvia Sosa Cabrera (Vicedecana de Calidad de la Facultad) y personal técnico del Gabinete de Evaluación Institucional. Por último, en las sesiones de Junta de Facultad se informan los avances realizados en la implantación del SGC, así como las actuaciones específicas que se desarrollan al respecto.

La *orientación al mercado* es otro de los objetivos estratégicos de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo y, por ello, se impulsa el continuo nexo entre el tejido empresarial canario, la sociedad en la que la Facultad desempeña sus funciones y el ámbito académico en el que se desarrollan las titulaciones. En este sentido, el curso académico 2010/2011 se inicia con la lección inaugural impartida por Dña. Soraya Rodríguez Ramos, Secretaria de Estado de Cooperación Internacional del Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación. Además, con motivo de la celebración de San Vicente

Ferrer, Patrón de la Facultad, se organizan conferencias, debates y mesas redondas que cuentan con la participación de profesionales de los ámbitos de la Economía, la Administración de Empresas y el Turismo. Adicionalmente, la Facultad colabora en actos organizados por el Colegio de Economistas de Las Palmas, así como en cualquier otro evento en que tenga cabida por los ámbitos de conocimientos abarcados.

Respecto al objetivo relacionado con el *seguimiento continuo de los procesos de enseñanza-aprendizaje*, durante el curso académico 2010/2011 el Equipo Decanal de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo ha iniciado las reuniones de coordinación transversal de las asignaturas de primer curso del **Grado en Turismo**, analizando y evaluando el primer año de implantación y las posibilidades de mejora en el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje. Esta función se ha desarrollado en reuniones específicamente convocadas por la Vicedecana con competencias en la ordenación y planificación académica del Grado y en sesiones de la Comisión de Asesoramiento Docente (CAD) de la extinta titulación de Diplomatura en Turismo que tiene derivadas estas competencias hasta la constitución de la nueva CAD, en las que se ha coincidido en la necesidad de una mayor coordinación horizontal que facilite el proceso de enseñanza-aprendizaje de todas las asignaturas de un mismo curso y en el establecimiento de una normativa básica de convivencia en el aula. Paralelamente, el Equipo Decanal mantiene mensualmente reuniones con los directores de los departamentos con sede en la Facultad, lo que permite el tratamiento de algunas cuestiones de coordinación transversal que afectan a las asignaturas que forman parte de su encargo docente. Por su parte, el Vicedecano de Estudiantes, Extensión Universitaria y Participación entabla reuniones periódicas con los representantes de la Delegación de Alumnos y con los delegados de clases para analizar el proceso de enseñanza-aprendizaje desde la perspectiva del estudiante, tratándose aspectos relacionados con el ajuste del tiempo de clase, las tutorías, la infraestructura y los equipamientos, los períodos de evaluaciones y el trabajo autónomo.

Además, la Facultad de Economía, Empresa y Turismo utiliza procedimientos y herramientas establecidos por el Vicerrectorado de Ordenación Académica de la ULPGC para realizar el seguimiento de los procesos de enseñanza-aprendizaje, tales como el mantenimiento del sistema de control de firmas de asistencia a clases, y la planificación y aplicación de las encuestas de satisfacción de los estudiantes con la actividad docente, al

tiempo que incentiva la participación de los estudiantes en la valoración de los procesos de captación y matriculación (estudiantes de primer ingreso).

Por otro lado, la Facultad de Economía, Empresa y Turismo establece relaciones permanentes con otros centros de enseñanza, lo que permite el tratamiento conjunto de cuestiones que afectan al proceso de enseñanza-aprendizaje en el nuevo marco educativo, al tiempo que refleja el compromiso de la Facultad con la sociedad y genera una imagen exterior favorable de la misma. En este sentido, el Equipo Decanal participa activamente en la Conferencia Española de Decanos de Economía y Empresa (CONFEDE), acogiendo la celebración de la reunión anual de la misma en la Facultad de Economía, Empresa y Turismo de la ULPGC en junio de 2011. Además, la ULPGC se incorpora en abril de 2009 a la RED INTUR a propuesta de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo, proporcionando dicha red, desde el intercambio de las experiencias de las universidades adheridas, un escenario para la reflexión, cooperación y generación de sinergias tanto en la docencia, como en la investigación y en la movilidad de estudiantes y docentes de másteres y doctorados en Turismo, titulaciones impartidas en la Facultad. En noviembre de 2010, y en el marco de esta Red, se reúnen en la Facultad de Economía, Empresa y Turismo 14 universidades españolas para decidir estrategias de actuación futura en temas relacionados con los estudios de Turismo.

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

La calidad de la enseñanza y del profesorado en el **Grado en Turismo**, en su primer año de implantación, se analiza con la información relativa a la captación de estudiantes, la oferta y demanda de plazas, la orientación al estudiante, el desarrollo y evaluación de la enseñanza y el personal docente de las titulaciones impartidas, combinando fuentes propias de la Facultad con información proporcionada a nivel institucional.

- ***Captación de estudiantes, la oferta y demanda de plazas***

En lo que respecta a la *captación de estudiantes, y a la oferta y demanda de plazas*, siguiendo el *Procedimiento clave para la definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes*, se ha elaborado un Plan de Captación de estudiantes acorde con el perfil de ingreso definido y la oferta de plazas del **Grado en Turismo**. La captación de futuros estudiantes se ajusta al Programa de Captación que desarrolla la ULPGC, y en el que la Facultad de Economía, Empresa y Turismo participa activamente en el primer semestre de

2010 con la celebración de las Jornadas de Puertas Abiertas, además de incorporar a dicho plan charlas informativas en institutos de enseñanza secundaria.

En el curso 2010/2011, el número de estudiantes matriculados en el **Grado en Turismo** en la Facultad de Economía, Empresa y Turismo asciende a 197, siendo 144 de nuevo ingreso, 13 de traslados al Grado y 40 estudiantes que realizan el curso de adaptación al **Grado en Turismo**.

Teniendo en cuenta los *estudiantes de nuevo ingreso*, se obtiene información de los indicadores de rendimiento referidos a la tasa de acceso, a la ratio de plazas y a la tasa de matriculación. La relación entre los matriculados de nuevo ingreso en el **Grado en Turismo** en la Facultad (144 estudiantes) y el número de preinscritos en el mismo (1.405 personas) da lugar a una *tasa de acceso* global del 10,25% (11,71% ULPGC), lo que pone de manifiesto la existencia de una importante demanda potencial y el interés social que despierta el **Grado en Turismo**, y que permite intuir el grado de motivación inicial de los estudiantes, dado que el 68,05% de los estudiantes matriculados de nuevo ingreso lo han hecho en la titulación que deseaban cursar (98 estudiantes matriculados en primera opción), al tiempo que facilita la adaptación al perfil de ingreso de la titulación. Paralelamente, esta demanda e interés se evidencian en un *ratio de plazas* de 273,47%, es decir, 2,73 estudiantes solicitantes por cada plaza ofertada en el **Grado en Turismo**, lo que se traduce en una *tasa de matriculación* del 97,96% que implica la cobertura casi total del número de plazas ofertadas.

Respecto al perfil de los estudiantes de nuevo ingreso se observa que la mayoría de los estudiantes matriculados proceden de centros de secundaria (118 estudiantes), que ha sido donde se han desplegado, fundamentalmente, las acciones de captación. La nota media con la que acceden los estudiantes es de 6,48 puntos y, mayoritariamente, están matriculados a tiempo completo (89,34% sobre el total de estudiantes matriculados).

Finalmente, teniendo en cuenta la encuesta de satisfacción de estudiantes de nuevo ingreso, se observa que dichos estudiantes se muestran relativamente satisfechos con la captación. La media obtenida es de 2,76 sobre 5, valor que se considera adecuado, al tener en cuenta que el Programa de Captación no abarcó a todos los estudiantes de primer ingreso.

- *Orientación al Estudiante*

La Facultad de Economía, Empresa y Turismo, a través del *Procedimiento clave de Orientación al estudiante* y del *Procedimiento clave de Orientación profesional*, ha elaborado durante el curso 2010/11 el Plan de Acción Tutorial, aprobado en Junta de Centro el 13 de junio de 2011, por lo que en el curso académico objeto de este informe se han llevado a cabo acciones relacionadas con la orientación inicial de los nuevos estudiantes.

El 13 de septiembre de 2010 se celebra en el Salón de Actos de la Facultad, en doble sesión de mañana y tarde, la Jornada de Bienvenida a los estudiantes de primer ingreso del **Grado en Turismo**, en la que interviene el Equipo Decanal y se realiza la presentación de la Delegación de Alumnos, así como de los servicios de Biblioteca, y Administración y Secretaría, contando, por tanto, con la participación de todos los grupos de interés.

Atendiendo a los resultados de la *Encuesta Institucional de Satisfacción de los Estudiantes de Primer Ingreso* aplicada en las titulaciones adaptadas al EEES, se detecta que los estudiantes del **Grado en Turismo** se muestran relativamente satisfechos (2,91 sobre 5) con las acciones de orientación inicial llevadas a cabo, lo que supone que la Facultad se replantee la estructura, contenidos y duración de tales actividades en el desarrollo del futuro Programa de Acogida.

- *Desarrollo y evaluación de la enseñanza*

La implantación del **Grado en Turismo** ha supuesto el desarrollo de procesos de coordinación del profesorado, definidos en el *Procedimiento clave para el desarrollo y evaluación de las enseñanzas*, velando, principalmente, por la correcta coordinación horizontal de las asignaturas. Al respecto, y dado que el seguimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje conforma uno de los objetivos generales de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo, las acciones desarrolladas se han descrito en dicho apartado: reuniones de profesorado por nivel, sesiones de CAD, reuniones periódicas con directores de departamentos, reuniones con estudiantes, utilización de herramientas de seguimiento, control y satisfacción, y participación en conferencias de dirigentes de centros.

Principalmente, en este primer año de implantación, el desarrollo y evaluación de las enseñanzas se mide a través de indicadores de rendimiento de los estudiantes relacionando el número de créditos matriculados, presentados y superados. La tasa de rendimiento en créditos de los estudiantes del **Grado en Turismo** asciende a un 55,39%, dato que refleja

el nivel de créditos superados sobre los matriculados y que se complementa con una tasa de presentación del 80,34%, lo que permite determinar una tasa de rendimiento sobre créditos presentados del 68,90%.

Curso académico 2010/11	
Indicador	GT-1º
Tasa de rendimiento en créditos (U-IN06REN-P)	55,39%
• N° créditos superados	5.787
• N° créditos matriculados	10.448
Tasa de presentación en créditos	80,38%
• N° créditos presentados (U-IN18REN-P)	8.398,5
• N° créditos matriculados	10.448
Tasa de rendimiento en créditos sobre presentados	68,90%
• N° créditos superados	5.787
• N° créditos presentados	8.398,5

La opinión de los estudiantes respecto a los procesos de enseñanza ha sido favorable, ya que un 74,3% de los estudiantes participantes están satisfechos con las enseñanzas teóricas y prácticas del *Grado en Turismo*.

Teniendo en cuenta que en este primer año de implantación se ha puesto en marcha el Curso de Adaptación al Grado, cabe mencionar los resultados respecto al número de egresados y la tasa de eficiencia de dichos estudiantes, tasa entendida como la relación entre el número de créditos que la cohorte de graduación tendría que matricularse y los que efectivamente se ha matriculado. Por lo tanto, en este primer año, el número de titulados asciende a 14, situando la tasa de eficiencia en un 100%.

▪ *Personal Docente*

A través de las normativas de la ULPGC y los correspondientes procedimientos institucionales relacionados con la adquisición, formación y valoración del personal docente e investigador (PDI) -*Procedimiento institucional para la captación y selección del personal académico e investigador, Procedimiento institucional para la formación del PDI, Procedimiento institucional de valoración del PDI*- se garantiza la captación de personal cualificado, al igual que la renovación de sus conocimientos relativos a la actividad docente, investigadora y de gestión, partiendo de las necesidades detectadas a partir de la valoración de la actividad docente del PDI o las propuestas formativas que partan de los Centros, Institutos o Departamentos de la ULPGC.

En relación al personal del *Grado en Turismo* que imparte docencia en este primer curso en la Facultad de Economía, Empresa y Turismo, cabe destacar que el 52,38% del mismo son doctores. Esta tasa de doctores aumentará a medida que se vayan incorporando al Grado los profesores que continúan con la docencia en la extinta Diplomatura en Turismo, siendo doctores el 71,88% de los mismos en el curso 2010/2011.

Además, la renovación metodológica, así como la actualización de conocimientos del personal docente se desarrollan en el marco del Plan de Formación Continua del PDI, aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión del 22 de Abril de 2010, y en el que ha participado el 9,52% del profesorado del *Grado en Turismo* y, aunque ningún profesor que imparte en el Grado en este curso 2010/2011 ha participado, por el momento, en programas de movilidad, si que, tanto el PDI perteneciente a la Diplomatura de Turismo como al Centro en general, ha participado en este tipo de programas (tasa del 3,70%)

Por su parte, el Consejo de Gobierno aprobó en sesión celebrada en octubre de 2008 el Manual de Procedimiento para la valoración del PDI enmarcado en el programa DOCENTIA de la ANECA, llamado Programa DOCENTIA-ULPGC que se corresponde con el procedimiento institucional de valoración del PDI y que permite la mejora del desempeño de la actividad docente mediante la evaluación del curso anterior. El 31,82% del PDI que el curso 2009/10 estaba relacionado con la Diplomatura en Turismo, titulación que daría lugar al *Grado en Turismo*, ha participado en el programa de evaluación DOCENTIA-ULPGC, obteniendo el 100% resultados positivos, y los estudiantes han manifestado, según la encuesta de satisfacción con la actividad docente del Programa DOCENTIA-ULPGC, un alto grado de satisfacción respecto a dicho profesorado, siendo valorados positivamente por el 74,3% de los estudiantes.

Finalmente, cabe mencionar la activa participación del profesorado en la implantación del Grado, adaptando los proyectos docentes a los métodos de enseñanza centrados en el desarrollo de competencias conforme a lo dispuesto en el *Reglamento de Planificación Académica*, aprobado por el Consejo de Gobierno el 2 de julio de 2010, por el que se regula la oferta de enseñanza y de la actividad académica en lo relativo a la planificación docente de los centros docentes y departamentos.

1.3. PROGRAMAS DE MOVILIDAD Y PRÁCTICAS EXTERNAS

A continuación y a través de los siguientes apartados se muestra la información relativa a la movilidad de estudiantes y prácticas externas integradas en el Plan de Estudio del **Grado en Turismo** en su primer año de implantación.

- **Movilidad de Estudiantes**

La Facultad de Economía, Empresa y Turismo, 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**. Tratándose del primer año de implantación, no corresponde disponer de datos sobre la movilidad de estudiantes enviados, ya que dicha movilidad requiere haber superado un determinado número de créditos sobre el total de créditos del primer curso de la titulación; no obstante, cabe resaltar que en la Diplomatura de Turismo existe una alta demanda de movilidad, concretamente 42 estudiantes fueron enviados en programas de movilidad. Sin embargo, sí se dispone de datos sobre estudiantes recibidos, ascendiendo a 43 el número de estudiantes que en el curso 2010/11 se incorporaron al **Grado de Turismo** a través de los programas de movilidad.

- **Prácticas Externas**

Por su parte, mediante 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 con empresas e instituciones, de cuya gestión se encarga el Vicerrectorado de Internalización y Cooperación. Al igual que en movilidad, al tratarse del primer año de la implantación, no corresponde disponer de datos de los estudiantes del **Grado en Turismo** 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 2013/2014. Sin embargo, los estudiantes que cursan la adaptación al Grado sí han cursado dicha asignatura de prácticas externas integradas en el plan de estudios, ascendiendo dicho dato a 21, según la información facilitada por la Administración del Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales.

1.4. INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y DE LA 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 que han cursado el Curso de Adaptación, aún no se dispone de información respecto a la inserción laboral de estos primeros graduados en Turismo, y para disponer de datos fiables se debe esperar al menos un año en realizar el estudio de inserción a través del Observatorio de Empleo de la ULPGC

1.5. SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS

El *Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades*, desarrollado por la Facultad de Economía, Empresa y Turismo, especifica los mecanismos para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción de los diferentes grupos de interés (estudiantes, personal docente e investigador, personal de administración y servicios y sociedad en general). Teniendo en cuenta que este curso académico 2010/2011 coincide con el primer año de la implantación del *Grado en Turismo*, la Facultad se ha centrado, fundamentalmente, en acciones dirigidas a sus nuevos estudiantes (programas de captación, orientación inicial, programas de acogida, metodologías de enseñanza adaptada al EEES). Por ello, la Facultad de Economía, Empresa y Turismo en particular y la ULPGC en general, han priorizado las acciones y han realizado 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 (37,90%).

- *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.

1.6. ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

La tramitación de quejas, reclamaciones y sugerencias se gestiona en el curso 2010/11 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, el **Grado en Turismo** no recibió ninguna queja o sugerencia de sus grupos de interés, por lo que se entiende que la gestión del Título por parte del Centro es correcta, aunque se continuará informando e incentivando a los grupos de interés para que utilicen los procedimientos y mecanismos para la mejora continua.

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 a 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, y una vez analizados los resultados de la implantación del Grado, no existe ningún resultado que justifique alguno de estos criterios, por lo tanto, no existen evidencias que justifiquen la extinción de esta Titulación.

1.8. INFORMACIÓN, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

A continuación y a través de los siguientes apartados se muestran los datos relativos a la información pública y a los recursos materiales y servicios vinculados con el **Grado en Turismo** en su primer año de implantación.

- *Información Pública*

La Facultad de Economía, Empresa y Turismo 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* de la Facultad, la cual contiene información completa del *Grado en Turismo*, y se detallan las competencias del Grado, el perfil de ingreso, el perfil de egreso, etc., además de facilitar el acceso a la memoria de verificación, los informes de las agencias evaluadoras (ANECA y ACECAU), el plan de estudios del título y la información académica del curso (horarios de docencia, fechas de exámenes, etc.). Esta información constituye la base de la *web* institucional del *Grado en Turismo*.

Además, en la *web* del Centro se ofrece información de interés sobre las directrices que guían la Facultad, los órganos de decisión, la acción tutorial y la movilidad, al tiempo que se mantiene informada a la comunidad universitaria y la sociedad en general sobre la actividad de la Facultad a través de la sección de noticias. Paralelamente se facilita el acceso a la gestión de incidencias, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, y a la *web* de la Administración del Edificio. Así pues, la información difundida corresponde, mayoritariamente, con información de interés para el estudiante de nuevo ingreso y para el desarrollo de las nuevas enseñanzas, siendo valorado favorablemente por los estudiantes del *Grado en Turismo* en la encuesta de satisfacción de los estudiantes de primer ingreso, en la que se detecta que estos se encuentran satisfechos respecto a los canales o medios utilizados (3,43 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* se han gestionado los recursos de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo con el propósito de alcanzar la mejor implantación del *Grado en Turismo*, por lo que, además de garantizar el funcionamiento operativo de los servicios, se ha invertido gran parte de su presupuesto en la mejora de los servicios y los recursos materiales. Todas las

aulas están dotadas de ordenador, video proyector, pantalla y sistemas de audio. Además, a lo largo del curso académico 2010/2011 se han incrementado las infraestructuras con la incorporación de pizarras digitales en la Sala de Grados y dos aulas de informática. Por otra parte, se participa en el concurso de equipamiento ULPGC que permite renovar los ordenadores de dos aulas de informática destinadas a docencia, y se crea un aula móvil, dotada con 30 ordenadores portátiles donados por diversas empresas, con el fin de que los estudiantes sin recursos económicos e informáticos puedan acceder a ellos para su utilización en las aulas de docencia de la Facultad.

Por otra parte, se ha promovido la mejora de las infraestructuras necesarias para el adecuado desarrollo de la enseñanza y el aprendizaje mediante la actualización de equipamiento y la aprobación del Plan de obras de reformas, remodelaciones, nuevas instalaciones y espacios de infraestructuras del Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales del Campus de Tafira, que incluye la adaptación del Salón de Actos a las personas con discapacidad y la preparación de una sala de estudio de apertura permanente (en fase final de ejecución).

A través del *Procedimiento institucional para la gestión de los recursos materiales*, el *Procedimiento institucional para la gestión de los Servicios*, el *Procedimiento institucional para la selección, admisión y matriculación de estudiantes* y el *Procedimiento institucional para la gestión de expedientes y tramitación de títulos*, los recursos para los estudiantes de las nuevas titulaciones se ven reforzados por los servicios institucionales, los cuales se han caracterizado por los cambios organizativos que requiere la adaptación al EEES. En este sentido, ha sido muy importante la difusión de las cartas de servicios y de diversas instrucciones, protocolos, así como el asesoramiento por parte del personal de administración y servicios (PAS) a los estudiantes a la hora de realizar diversos trámites, tanto de forma presencial como a través de correos electrónicos y páginas *web* de la Facultad y de la propia Administración. A la vista de los resultados obtenidos y la ausencia de reclamaciones, se considera que todas las actuaciones han sido realizadas con éxito, a pesar del aumento de la carga de trabajo que requieren los nuevos cambios.

A nivel institucional, y en línea con el desarrollo del nuevo marco de enseñanza, cabe destacar la disponibilidad de recursos relacionados con la gestión electrónica, tales como la realización en línea de todos los procesos de preinscripción, matrícula y gestión académica en la ULPGC, la mejora de capacidad de la *web* institucional y del campus virtual desarrolladas por el Servicio de Informática y Comunicación, y la impartición de

cursos de formación de usuarios, especialmente a los alumnos de nuevo ingreso, realizados por la Biblioteca, así como la mejora en la gestión de los servicios bibliotecarios ofrecidos a través del Campus Virtual.

2. PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL TÍTULO

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos tras la medición de los indicadores y el análisis de sus resultados y de los procedimientos, la Facultad de Economía, Empresa y Turismo se plantea las siguientes 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, se plantean las siguientes propuestas:

- Velar por la exposición detallada de las actividades formativas y los aspectos de evaluación en los proyectos docentes de las asignaturas.
- Seguir impulsando la coordinación horizontal y vertical de las asignaturas del Grado.
- Dar a conocer las novedades incorporadas en los mecanismos de atención a las sugerencias y reclamaciones.

En segundo lugar, en lo que respecta a la satisfacción de los distintos colectivos implicados, se propone por un lado mejorar las acciones iniciales de acogida a los estudiantes de nuevo ingreso y, por otro lado, incentivar la participación de los estudiantes en las encuestas de satisfacción y desplegar las encuestas de satisfacción al resto de grupos de interés.

3. ESTADO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

En el Manual del Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo, concretamente en su capítulo 3, se propone una estructura para el desarrollo de este sistema. Atendiendo a esto, la responsabilidad del sistema recae en el Decano, como máximo representante del Centro, en la Vicedecana 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, según la reestructuración aprobada en Junta de Facultad el 17 de diciembre de 2010, por:

- Juan Manuel Benítez del Rosario, Decano de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo, que actúa como presidente.
- Silvia Sosa Cabrera, Vicedecana de Calidad, que actúa como secretaria.
- Alicia Déniz Tadeo, Vicedecana con competencias en Grados.
- Carmen Esther Falcón Pérez, Vicedecana con competencias en Grados.
- Rosa M^a Batista Canino, Vicedecana con competencias en Posgrados.
- Lucía Melián Alzola, en representación del personal docente e investigador de Grados.
- José Andrés Dorta Velázquez, en representación del personal docente e investigador de Posgrados.
- José Luis Ballesteros Rodríguez, en representación del personal docente e investigador de Posgrados.
- José Manuel Hernández Cárdenes, en representación del personal de administración y servicios.
- Ana Isabel Arencibia Pérez, en representación de los estudiantes.

El Equipo Directivo de la Facultad y, en particular, su Decano, actúa como corresponde a la dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un Sistema de Garantía de Calidad, fomentando la participación y la adquisición de responsabilidades entre todos sus grupos de interés con el propósito fundamental de garantizar la calidad del *Grado en Turismo*.

3.1. EVIDENCIAS DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

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

<http://www.feet.ulpgc.es/calidad/sistema-de-garantia-de-calidad/>

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 IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

La documentación del Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo fue evaluada por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), obteniendo el 25 de octubre de 2010 un resultado positivo, conforme con 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 la página *web* de la Facultad un apartado específico para la calidad con información relativa a la documentación, responsables y evidencias de la implantación (<http://www.feet.ulpgc.es/calidad/sistema-de-garantia-de-calidad/>).

Los resultados de la implantación en el curso 2010/11, en su conjunto, son positivos, ya que, a excepción de tres procedimientos que aún no se han implantado porque no ha sido necesario (movilidad *outgoing*, prácticas y suspensión de enseñanza), el resto de procesos están en marcha y las evidencias indican que se han cumplido con la mayor parte de las fases de los procedimientos, ya que se ha realizado la gestión y control de dichos procesos y se han registrado las evidencias. Por ello, los responsables de calidad de la Facultad, atendiendo a la escala facilitada por el Gabinete de Evaluación Institucional de la ULPGC, califican la implantación de los procedimientos con un valor de 2,9 sobre 4, destacando la necesidad de introducir mejoras que simplifiquen y faciliten su gestión, así como que permitan corregir la falta de datos en la medición de la satisfacción de los diferentes colectivos. Por todo ello, es necesaria una actualización de todo el Sistema de Garantía de Calidad, atendiendo a las nuevas normativas universitarias y a las directrices del Vicerrectorado con competencias en Calidad.

3.3. REVISIONES DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

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. En la siguiente tabla se especifican dichos mecanismos.

MÉTODO DE REVISIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
--------------------	-------------	-----------

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

En el momento de elaborar este autoinforme, el Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo 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 del Título por la ACECAU (2)
- Evaluación de la Propuesta de Título por la ANECA (3)
- Control del cumplimiento de los procedimientos del Centro (4)
- Revisión de la Dirección del Centro (5)

Además, con la elaboración de este informe, se da el primer paso para desarrollar el Seguimiento del Título a través del Protocolo definido por la ACECAU (7), que conllevará a la futura acreditación del título. Por otro, se está a la espera de que la ANECA disponga de un protocolo para la certificación del Sistema de Garantía de Calidad del Centro (8).

RESULTADOS DE LA IMPLANTACIÓN DEL GRADO EN TURISMO EN LA ESCUELA UNIVERSITARIA DE TURISMO DE LANZAROTE

1. RESULTADOS DEL TÍTULO

Anualmente, la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote (EUTL), atendiendo a los procedimientos definidos en el Sistema de Garantía de Calidad, garantiza que se midan y analicen 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

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 de 74,64%, (64,13% atendiendo sólo a los matriculados en primer curso de grado y 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).

Finalmente, teniendo en cuenta la encuesta de satisfacción de estudiantes de nuevo ingreso, se observa que éstos se muestran satisfechos con la captación. La media obtenida es de 3,47 sobre 5, valor que se considera adecuado.

- *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%
• N° de créditos superados	4.323
• N° de créditos matriculados	5.568
Tasa de presentación en créditos	89,76%
• N° de créditos presentados (U-IN18REN-P)	4.998
• N° de créditos matriculados	5.568
Tasa de rendimiento en créditos sobre presentados	86,49%
• N° de créditos superados	4.323
• N° de créditos presentados	4998

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.

▪ *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

A continuación y a través de los siguientes apartados se muestra la información relativa a la movilidad de estudiantes y prácticas externas integradas en el Plan de Estudio del **Grado en Turismo** en su primer año de implantación.

▪ *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 2013/2014, si bien los estudiantes matriculados en el curso de adaptación al grado 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.

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.

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 IMPLANTACIÓN 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

MÉTODO DE REVISIÓN		RESPONSABLE	EVIDENCIA	
	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).

En estos momentos, con la elaboración de este informe, se da el primer paso para desarrollar el Seguimiento del Título a través del Protocolo definido por la ACECAU (7), que conllevará a la futura acreditación del título. Al mismo tiempo, se está a la espera de que la ANECA disponga de un protocolo para la certificación del Sistema de Garantía de Calidad del Centro (8).

RESULTADOS DE LA IMPLANTACIÓN DEL GRADO EN TURISMO EN LA ESTRUCTURA DE TELEFORMACIÓN DE LA ULPGC

1. RESULTADOS DEL TÍTULO

Anualmente, La Estructura de Teleformación ULPGC 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 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 a distancia*.

1.1. OBJETIVOS DE DIRECCIÓN

En el curso 2010/2011, el Equipo Directivo del Centro, 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 procedimientos y mecanismos establecidos por la ULPGC y por el mismo Centro. Aunque en este primer año de implantación no se documentaron los objetivos del Centro según este procedimiento, sí se desarrollaron los siguientes objetivos de dirección:

- 1) ***“Promover la demanda social y el interés de nuestros campos de conocimientos a futuros estudiantes”***
- 2) ***“Poner en marcha los primeros cursos de las titulaciones adaptadas al Espacio Europeo de Educación Superior”.***

Entre los objetivos específicos para este curso figura la realización de la convocatoria extraordinaria de exámenes de Septiembre en tres sesiones y no en seis como era habitual hasta entonces (relacionado con el objetivo general 2). Concretamente, se establecen tres sábados de examen, los días 3, 10 y 17 de septiembre de 2011. En cada uno de estos tres sábados, se realizarán los exámenes de todas las asignaturas, de modo que los estudiantes escogerán a través de la plataforma, con fecha límite 1 de septiembre de 2011, el día en que realizarán cada uno de los exámenes de sus asignaturas pendientes,

entendiéndose que de no realizar adecuadamente la selección de una de estas tres fechas por asignatura, están renunciando a realizar el examen en dicha convocatoria. Otro objetivo específico para este curso es la preparación de nuevos manuales docentes de las nuevas asignaturas de segundo curso de los distintos grados que oferta el Centro, entre ellos este Grado en Turismo.

El objetivo general 1 está íntimamente relacionado con los procesos de captación de estudiantes y de información pública. Desde su inicio como titulación, el **Grado en Turismo a distancia** tiene una demanda¹ que supera la oferta (por cada plaza ofertada hay aproximadamente 1,5 demandadas). En estas circunstancias, el Equipo Directivo de La Estructura de Teleformación realizó durante el curso académico 2010/2011 las mismas acciones de captación que hasta el momento se venían realizando para la Diplomatura. Los medios utilizados para la difusión de los títulos fueron los usuales empleados en cualquier Centro de esta Universidad, entre los que se incluyen la página web del Centro, la Web Institucional de la ULPGC, folletos, charlas informativas en centros de secundaria, etc.

Además, cabe destacar que el Equipo Directivo ha promovido la cultura de mejora en el Centro mediante la difusión e implantación del Sistema de Garantía de la Calidad a través del despliegue de los procedimientos definidos en dicho sistema.

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

A continuación y a través de los siguientes apartados, se muestra la información relativa a la evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y del profesorado **en el Grado en Turismo a distancia** en su primer año de implantación.

- *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 ha elaborado un plan de captación de estudiantes acorde con el perfil de ingreso definido y la oferta de plazas del Grado. La captación de futuros estudiantes se ajusta al Programa de Captación que desarrolla la ULPGC en colaboración con el Centro. Hay que señalar que el Centro participó activamente en el primer trimestre del 2010 en la celebración de actividades de captación de estudiantes, tales como la celebración de las jornadas de puertas

abiertas y la celebración de charlas informativas en institutos de enseñanza secundaria.

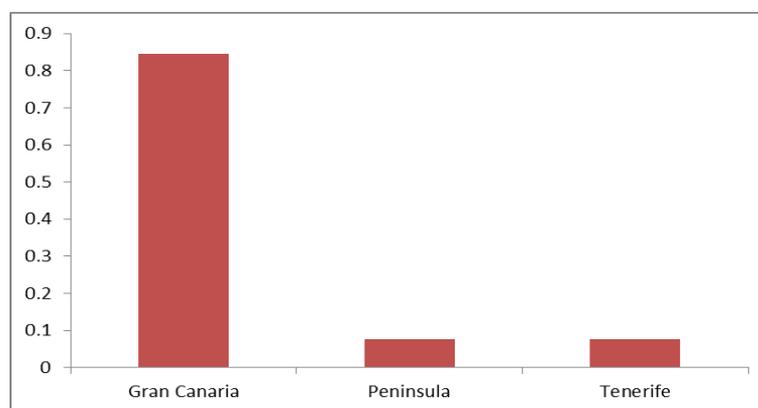
Como resultado de la puesta en marcha del plan de captación, hemos obtenido una Tasa de acceso del 10,8% (11,71% ULPGC). Este dato pone de manifiesto un moderado interés de los futuros estudiantes en esta titulación. A nuestro juicio, un parámetro más interesante que la tasa de acceso es la ratio de plazas ofertadas, la cual resulta de dividir el número de plazas de nuevo ingreso ofertadas entre el número preinscritos en primera y segunda opción. En el *Grado en Turismo a distancia* la preinscripción ascendió a 389 jóvenes, de los cuales 160 (número de plazas demandadas) pertenecen a la primera y segunda opción. Una vez descartadas las plazas reservadas para estudiantes en situaciones especiales (discapacidad, deportistas de élite, etc.), finalmente, 110 es el número de plazas ofertadas, obteniendo una ratio de 1,45 (por cada plaza ofertada hay, aproximadamente, 1,5 plaza demandada) que, añadido a la tasa de matriculación (43,63%), demuestra un moderado interés por este título en su modalidad no presencial. Posiblemente, la baja matriculación se deba a la situación económica actual, las tasas académicas en esta modalidad son superiores a las de la modalidad presencial, provocando abandonos o cambios de grado o de centro, en la misma o en diferente Universidad, por lo que no se cubren las plazas ofertadas (42 estudiantes de nuevo ingreso matriculados y 5 estudiantes de las extintas titulaciones que optan por la adaptación de sus estudios al nuevo marco educativo).

Respecto al perfil de los estudiantes de nuevo ingreso, según la tasa de acceso, la mayoría de los estudiantes procede de centros de secundaria (80,95%) y, otro porcentaje importante de estudiantes (19,04%), acceden a través de las pruebas de mayores de 25 años. Además, se puede observar una tasa de estudiantes de primera opción que asciende al 64,29% de los matriculados de nuevo ingreso. La nota media con la que acceden dichos estudiantes equivale a 5,43. Del número de estudiantes finalmente matriculados en el *Grado en Turismo a distancia* (42 estudiantes de nuevo ingreso matriculados y 5 estudiantes de las extintas titulaciones que optan por la adaptación de sus estudios al nuevo marco educativo),

¹ Las "plazas demandadas" es el total de peticiones recibidas en 1ª o 2ª preferencia en cada una de las fases en las que se ha ofertado el Grado.

un 52% está matriculado a tiempo parcial y un 48% lo está a tiempo completo, cualidad que es normal en la mayoría de las titulaciones a distancia donde el estudiante matriculado comparte su actividad discente con una o varias actividades laborales.

En el siguiente gráfico puede apreciarse la distribución de estudiantes de **Grado en Turismo a distancia**, según su procedencia. Todos los estudiantes que no residen en las islas Canarias han sido incluidos en una modalidad que hemos denominado *Península* (por tratarse, mayoritariamente, de estudiantes que viven en territorio peninsular). Del gráfico se deduce que la mayoría de los estudiantes de este primer año del grado son estudiantes de Gran Canaria, siendo muy pocos los estudiantes que residen fuera.



Finalmente, los resultados de la encuesta de satisfacción de estudiantes de nuevo ingreso del Centro², muestran una valoración global de la encuesta de satisfacción de estudiantes de nuevo ingreso es (3,36 - 3,64)³ lo que puede interpretarse como una valoración positiva dado que este valor es superior a la media 3 en una escala de satisfacción de 1 a 5.

- **Orientación al Estudiante**

A través del *Procedimiento clave de Orientación al estudiante* y *Procedimiento clave de Orientación profesional* se han desarrollado las acciones de

² Al realizarse en la Estructura de Teleformación las mismas actividades para los estudiantes de nuevo ingreso para todas las titulaciones se ha realizado una valoración global de todos los Grados del Centro.

³ Teniendo en cuenta la corrección por poblaciones finitas (670 estudiantes en toda la Estructura de Teleformación ULPGC) el intervalo de confianza al 95% para la Orientación al Estudiante.

orientación al estudiante. Teniendo en cuenta que el curso académico 2010/2011 corresponde al primer año de implantación del título, las acciones que se han llevado a cabo corresponden a la orientación inicial de los nuevos estudiantes, en la que se destaca la participación de los diferentes grupos de interés del Centro. Más concretamente, el 2 de Octubre de 2010, el Director de La Estructura de Teleformación junto con el Rector de la Universidad y el Vicerrector de Ordenación Académica y Espacio Europeo de Educación Superior dan la bienvenida a los estudiantes de la Estructura de Teleformación explicándose las principales características de funcionamiento de la Estructura, los servicios de Administración y Secretaría y los principales medios de comunicación a través de la plataforma virtual *Moodle*.

Dentro del Campus Virtual los estudiantes pueden resolver sus problemas administrativos dirigiéndose al espacio de consultas con la dirección y administración de Teleformación. A través de estos *diálogos* los estudiantes pueden tramitar electrónicamente sus documentos evitándose el tener que acudir en persona a la Sede del Centro. Este servicio es de especial importancia para los estudiantes que viven fuera de la isla de Gran Canaria. También disponen del *foro de novedades*, de los *diálogos con la Dirección* y con la *atención al campus virtual*, así como una carpeta con *documentos de interés* para todos los estudiantes.

Además, disponen del foro de *Coordinación de Grado en Turismo a distancia* y las *consultas privadas con la Coordinación* donde el Subdirector del **Grado en Turismo a distancia** orienta al estudiante respecto a cualquier problema que tenga con el seguimiento de sus estudios.

Con respecto a la medición de la satisfacción sobre las acciones de orientación llevadas a cabo en el marco del Programa de Acogida hemos realizado un análisis conjunto de las titulaciones, ya que todas ellas reciben las mismas acciones de los mismos agentes, y la valoración global de las acciones de orientación es (3,23 - 3,72)⁴, lo que puede interpretarse como una valoración positiva dado que este valor es superior a la media 3 en una escala de satisfacción de 1 a 5.

- *Desarrollo y evaluación de la enseñanza*

⁴ Teniendo en cuenta la corrección para poblaciones finitas el intervalo de confianza al 95%.

A través del *Procedimiento clave para el desarrollo y evaluación de las enseñanzas* se ha comenzado a implantar el grado incidiendo en los procesos de coordinación del profesorado, velando, principalmente, por la correcta coordinación horizontal y vertical de las asignaturas. La metodología de evaluación implica, en primer lugar, la realización de actividades de aprendizaje y, como resultados, tal y como se observa en la tabla 1, los estudiantes superan sin problemas las actividades de aprendizaje. Los estudiantes, que entregan sus actividades de aprendizaje con tiempo, disponen, al menos, de dos correcciones. Por ello, la mayoría de los estudiantes que atienden las correcciones que les indica su profesor incrementan su aprendizaje y sus calificaciones.

En segundo lugar y en cuanto a las calificaciones de los exámenes (de realización presencial), los resultados de cada una de las asignaturas son en promedio inferiores a las calificaciones de las actividades. Como resultado, en este primer año, tenemos una tasa de rendimiento en créditos del 60,18% y, si se analiza esta tasa atendiendo a los estudiantes que se presentan a las pruebas presenciales el resultado asciende al 72,61% (811,50 créditos superado por 1.117,50 créditos presentados). Teniendo en cuenta las características de esta modalidad, así como las de los estudiantes que, aunque implicados en sus estudios, deben combinar esta actividad con actividades laborales, estos datos pronostican unos buenos resultados finales en relación a la tasa de graduación, eficiencia y abandono, y al logro de los objetivos recogidos en el proyecto de título respecto a los resultados previstos (apartado 8 del proyecto de Título).

ASIGNATURA	ACTIVIDADES			EXAMEN			CALF. FINAL		
	\bar{x}	s	Md	\bar{x}	s	Md	\bar{x}	s	Md
Inglés Turístico I	8.53	1.58	9.20	7.33	1.64	7.75	6.39	3.77	8.20
Fundamentos de Economía y Turismo	8.17	2.15	9.20	3.73	2.55	4.50	4.17	3.41	4.50
Estadística Básica Aplicada al Sector Turístico	8.04	2.18	8.95	4.92	0.97	5.00	3.89	3.08	4.40
Entorno Legal del Turismo	7.30	1.90	8.10	4.77	1.30	5.00	5.21	2.31	6.20
Dirección de Empresas Turísticas	7.63	0.83	7.70	5.51	1.60	5.40	4.22	3.26	5.90
Inglés Turístico II	8.71	1.43	9.15	7.93	1.38	8.30	6.91	3.33	8.30
Recursos Territoriales Turísticos	4.84	3.53	6.10	4.21	2.79	5.20	4.49	3.04	5.60
Contabilidad Financiera	7.16	2.12	8.00	3.79	1.79	3.60	4.07	2.22	3.60
Sociología del Turismo	6.66	1.95	6.90	3.65	1.25	3.90	3.05	2.15	3.30
Estructuras de Mercado y Turismo	7.05	2.32	7.70	6.30	1.44	5.90	5.64	3.10	6.70

Tabla 1: Media, desviación típica y mediana (Md) de las actividades y examen de todas las asignaturas de primer año del grado.

- *Personal Docente*

A través de las normativas de la ULPGC, el Reglamento de La Estructura de Teleformación ULPGC y el *Procedimiento de Apoyo para la Selección y Contratación de Personal Docente*, se garantiza la captación y selección de su personal docente, que, en el caso del Grado en Turismo a distancia, cabe destacar su alta cualificación dado que 7 de los 9 profesores que imparten en el primer curso de implantación son doctores. Por otra parte, mediante el *Procedimiento para la formación del PDI* se garantiza la renovación de sus conocimientos relativos a la actividad docente, investigadora y de gestión, partiendo de las necesidades detectadas a partir de la valoración de la actividad docente del Personal Docente e Investigador (PDI) o las propuestas formativas que partan de los Centros, Institutos o Departamentos de la ULPGC (Plan de Formación Continua del PDI aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión del 22 de Abril de 2010) . Además, en el inicio de cada curso, todos los profesores de la Estructura de Teleformación ULPGC reciben cursos de formación continua relacionados bien con las metodologías en enseñanza a distancia, bien con habilidades y competencias docentes aplicadas a la enseñanza a distancia o con el uso y posibilidades de la Plataforma Moodle. Finalmente, cabe mencionar la activa participación del profesorado en la implantación del Título, adaptando sus proyectos docentes y actividades de aprendizaje a los métodos de enseñanza centrados en el desarrollo de competencias e identificando acciones de mejora.

1.3. PROGRAMAS DE MOVILIDAD Y PRÁCTICAS EXTERNAS

A continuación y a través de los siguientes apartados, se muestra la información relativa a la movilidad de estudiantes y prácticas externas integradas en el Plan de Estudio *del Grado en Turismo a distancia* en su primer año de implantación.

- **Movilidad de Estudiantes**

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* se garantiza la calidad de las estancias de los estudiantes y se vela porque adquieran los conocimientos y las capacidades acorde con los objetivos del Grado. Tratándose del primer año de implantación, no corresponde disponer datos sobre la movilidad de estudiantes, ya que dicha movilidad requiere haber superado un determinado número de créditos sobre el total de créditos del primer curso de la titulación. No obstante, cabe resaltar que en la ULPGC existe

una alta demanda de movilidad, concretamente en el curso 2010/2011 fueron 787 estudiantes los que se recibieron y 855 los que se enviaron.

- *Prácticas Externas*

A través del *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 con empresas e instituciones, de cuya gestión se encarga la institución a través del Vicerrectorado de Internacionalización y Cooperación. La ULPGC dispone de convenios que fueron firmados para las prácticas de la antigua Titulación de Diplomado en Turismo y que, dada su vigencia, podrán ser usados para que los nuevos estudiantes del Grado realicen en un futuro sus prácticas. Para los estudiantes de este Grado que residan fuera de Gran Canaria, la Estructura de Teleformación dispone de acuerdos con Compañías hoteleras, por ejemplo con la cadena NH-Hoteles, donde los estudiantes pueden realizar sus prácticas. Estos convenios facilitarán el desarrollo de las prácticas externas incluidas en el programa formativo del Grado para todos los estudiantes allí donde residan. Al igual que en el apartado anterior, al tratarse del primer año de la implantación, no corresponde disponer de datos de los estudiantes del Grado que realizan las prácticas externas, ya que estas se desarrollarán en el último curso de la titulación lo que en este caso correspondería al curso académico 2013/2014.

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

A través del *Procedimiento institucional de seguimiento de la inserción laboral* se obtiene y se 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.

1.5. SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS

A través del *Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades*, el Centro ha diseñado y dispuesto mecanismos para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción de sus grupos de interés (estudiantes, personal docente e investigador, personal de administración y servicios y sociedad en general). Teniendo en cuenta que este curso académico

2010/2011 coincide con el primer año de la implantación del título, el Centro se ha centrado, fundamentalmente, en acciones dirigidas a sus nuevos estudiantes (programas de captación, orientación inicial, programas de acogida, metodologías de enseñanza adaptada al EEES). Por ello, el Centro, en particular, y la ULPGC, en general, han priorizado las acciones y han realizado 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 de campo. 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. Si bien en este primer curso la participación ha sido de un 10% aproximadamente para todo el Centro, este número nos ha permitido establecer estimaciones con buena precisión para todo el centro. Al ser las acciones idénticas para todas las titulaciones estos resultados globales pueden aplicarse a cada una de las titulaciones.
- *Encuesta de satisfacción del estudiante con la actividad docente.* 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 siguiente escala Likert: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni acuerdo ni desacuerdo, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo.. En dicho cuestionario se pregunta, fundamentalmente, por la planificación de las enseñanzas, el desarrollo de las enseñanzas y la evaluación. El porcentaje de participación fue inferior al 10% y, por tanto, insuficiente para que el nivel de significatividad estadística sea la adecuada en este tipo de cumplimentación *on-line* de encuestas.

1.6. ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

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 se dispone de mecanismos para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones.

En el curso académico 2010/2011, el **Grado en Turismo a distancia** recibió, a través de la opción conversaciones privadas (*Moodle*) con la Coordinación del Grado, aproximadamente 18 quejas y 20 sugerencias de sus grupos de interés. Tras el análisis de esta situación, se puede entender que la gestión del Título por parte del Centro es buena y cabe destacar que, aunque la implantación de estos procesos y mecanismos diseñados para la mejora constante son una novedad en la gestión del Centro y, aún, se está asentando una cultura para su utilización entre dichos grupos de interés.

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, y una vez analizados los resultados de la implantación del Grado, no existen resultados y evidencias que justifiquen alguno de estos criterios, por lo tanto, no se justifica la implantación de este procedimiento.

1.8. INFORMACIÓN, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

A continuación y a través de los siguientes apartados, se muestran los datos relativos a la información pública y a los recursos materiales y servicios vinculados con el **Grado en Turismo a distancia** en su primer año de implantación.

- **Información Pública**

A través del *Procedimiento clave de Información Pública*, el Centro planifica las acciones de difusión a través de los distintos medios y canales de los que dispone (4 canales). Específicamente, para este Grado 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 del Título de Grado en Turismo a distancia*.

En el curso 2010/2011, se ha detectado que los canales con mayor éxito para la difusión han sido la página Web, seguida de los correos electrónicos remitidos con información específica a los diferentes grupos de interés. Como se especifica en

apartados anteriores, la información difundida ha correspondido, mayoritariamente, a la información de interés para el estudiante de nuevo ingreso y para el desarrollo de las nuevas enseñanzas. Por lo tanto, a través de la encuesta de satisfacción de los estudiantes de primer ingreso, se detecta que los estudiantes de primer ingreso se encuentran satisfechos respecto a la información difundida y los canales o medios utilizados (3,4 de media sobre 5).

- *Recursos Materiales y Servicios*

A través del *Procedimiento de apoyo para la gestión de los recursos materiales* y del *Procedimiento de apoyo para la gestión de los Servicios* se han gestionado los recursos del Centro para este Título y se ha invertido la mayor parte de su presupuesto para mejorar los servicios y los recursos materiales, con el propósito de alcanzar la mejor implantación de la titulación. Al ser a distancia este grado, el Centro dispone de los recursos informáticos necesarios para su impartición. La dirección de estos recursos la realiza el Coordinador del Campus virtual ULPGC. Para la realización de las 4 (una por mes) sesiones presenciales realizadas en el Edificio de Formación de Profesorado de la ULPGC se dispone de aulas dotadas de nuevas tecnologías (ordenador, cañón, sistemas de audio y pizarra digital). Asimismo, para la realización de los exámenes se dispone de convenios con centros, en Madrid, Barcelona, León, Sevilla, Elche y en cada una de las siete Islas Canarias, con aulas con capacidad suficiente para la realización de las pruebas. Además, a lo largo del curso académico 2010/2011 se han incrementado las infraestructuras con un aula multimedia dotada con un proyector de pared, un ordenador, un sistema de videoconferencia y una pizarra digital, lo cual facilita, si fuese necesario, la comunicación con aquellos docentes que residan fuera de Gran Canaria o pudieran estar realizando estancias de investigación.

A través del *Procedimiento institucional para la gestión de los recursos materiales*, el *Procedimiento institucional para la gestión de los Servicios*, el *Procedimiento institucional para la selección, admisión y matriculación de estudiantes* y el *Procedimiento institucional para la gestión de expedientes y tramitación de títulos*, los recursos para los estudiantes del Grado se ven reforzados por los Servicios Institucionales, los cuales se han caracterizado por los cambios organizativos que requiere la adaptación al EEES. En este sentido, ha sido muy importante la difusión de las cartas de servicios y de diversas instrucciones, protocolos, así como el asesoramiento del personal de administración y servicios

(PAS) a los estudiantes a la hora de realizar diversos trámites. Todas las funciones han sido realizadas con éxito, a pesar del aumento de la carga de trabajo que requieren los nuevos cambios y la ausencia de nuevo personal. Esto se ha procurado subsanar con la inclusión, en el programa de formación de dicho personal, de cursos específicos sobre las características y repercusiones del nuevo escenario de Educación Superior (50 cursos y el 84,37% de las ayudas concedidas relacionadas con su puesto de trabajo). Tal y como muestran los indicadores y evidencias recogidas en la Memoria Académica 2010/2011, los diferentes servicios han desarrollado sus funciones adecuadamente. Entre estos resultados de la gestión y, en línea con las enseñanzas de Grado, cabe destacar los relacionados con una mayor difusión de la información y a la gestión electrónica, como por ejemplo:

- Todos los procesos de preinscripción, matrícula y gestión académica en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria se realizan en línea (pág. 128-129).
- Se destaca la creación de la Oficina Técnica de la e-Administración, la unidad que se encargará de gestionar la futura administración electrónica de la ULPGC (pág. 286-287).
- La Biblioteca ha impartido 197 cursos de formación de usuarios, especialmente a los alumnos de nuevo ingreso, y ha mejorado la gestión de los servicios bibliotecarios ofrecidos a través del Campus Virtual (pág. 257-262).

2. PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL TÍTULO

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos tras la medición de los indicadores y el análisis de sus resultados y de los procedimientos, La Estructura de Teleformación ULPGC se plantea las siguientes propuestas para la mejora de la implantación del *Grado en Turismo a distancia* 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:

- Incrementar la tasa de matriculación en este Grado, diseñando y ejecutando un plan de difusión en todo el territorio nacional.
- Aumentar la implicación del profesorado en las actividades de coordinación del Grado.

- Fomentar la participación del profesorado en el Plan de Formación Continua del PDI.
- Indagar en las causas del bajo rendimiento académico de los estudiantes en algunas de las asignaturas del primer grado así como proponer soluciones al respecto.

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

- Planificar y fomentar, preferentemente, las prácticas externas integradas en el Plan de estudios de los estudiantes en consultoras, despachos profesionales y administraciones públicas.

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.

En cuarto lugar, en relación a la Información, Recursos Materiales y Servicios se propone aumentar la implicación del personal y de los estudiantes en acciones que tengan que ver con la gestión del Centro y en la toma de decisiones.

3. ESTADO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

En el Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro, concretamente en su capítulo 3, se propone una estructura para el desarrollo de este sistema. Atendiendo a esto, la responsabilidad del sistema recae en el Director como máximo representante del Centro, en el Coordinador 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, actualmente, por:

- D. Antonio Andrés Ocón Carreras, Director del Centro, que actúa como presidente.
- D. Juan José González Henríquez, Subdirector de Calidad, que actúa como secretario.

- D. José Manuel Izquierdo Ramírez, Secretario de la Estructura de Teleformación ULPGC.
- D^a Emigdia Repetto Jiménez, D^a Elsa Rodríguez Tadeo, D^a Ana Falcón Martínez de Marañón, D. Juan Jiménez García, D. Domingo Verano Tacoronte, D. Lucas Martín Pérez, D. José Luis Ballesteros Rodríguez y D. Ciro Gutiérrez Ascanio, en representación del personal docente e investigador.
- D. Begoña Beranguer Mateos, en representación del personal de administración y servicios.
- D. Enrique Castro López-Tarruella, en representación del Campus virtual ULPGC.

El Equipo Directivo y, en particular, su Director actúan como corresponde a la dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un Sistema de Garantía de Calidad. Y, fomenta la participación y la adquisición de responsabilidades entre todos sus grupos de interés, con el propósito fundamental de garantizar la calidad del Grado.

3.1. EVIDENCIAS DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

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

<http://www.centros.ulpgc.es/teleformacion/index.php/sistema-de-garantia-de-calidad>

Al desarrollarse toda la docencia en una plataforma de enseñanza virtual toda la actividad docente del curso académico 2010-2011 está registrada en formato digital por lo que se dispone de evidencias pormenorizadas del desarrollo de la enseñanza del **Grado en Turismo a distancia**.

La relación de evidencias derivadas de la implantación de los procedimientos institucionales se puede ver en la web de calidad del Vicerrectorado de Comunicación, Calidad y Coordinación Institucional:

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

3.2. GRADO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

La documentación del Sistema de Garantía de Calidad de La Estructura de Teleformación ULPGC fue evaluada por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) en el año 2012, obteniendo un resultado positivo, conforme con las

normas y directrices establecidas en la documentación del programa AUDIT. La implantación del sistema comenzó en el curso 2010/2011, incluyéndose en la página web del Centro un apartado exclusivo para la calidad con información sobre la documentación, responsables y evidencias de la implantación.

Los resultados de la implantación en el curso 2010/2011 en su conjunto son positivos, ya que, con excepción de tres procedimientos que aún no se han implantado porque no ha sido necesario, el resto de los procesos están en marcha y las evidencias indican que se han cumplido con la mayor parte de las fases de los procedimientos. Se ha realizado la gestión y control de dichos procesos y se han registrado las evidencias pertinentes. Por ello, los responsables de calidad La Estructura de Teleformación ULPGC califican la implantación de los procedimientos con un valor de 2 en una escala del 1. al 4. No obstante, es conveniente introducir mejoras para simplificar y facilitar su gestión y corregir la falta de datos en la medición de la satisfacción de los diferentes colectivos. Por todo ello, es necesaria una actualización de todo el Sistema de Garantía de Calidad, atendiendo a las normativas universitarias y a las Directrices del Vicerrectorado con competencias en calidad.

3.3. REVISIONES DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

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, en la siguiente tabla se especifican cuales son.

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	Coordinador de Calidad del Centro	Informes de revisión y mejora de los procedimientos

MÉTODO DE REVISIÓN		RESPONSABLE	EVIDENCIA
5	Revisión de la Dirección del Centro	Decano/Director del Centro	Informes Anual del Centro
6	Auditoría Institucional	Vicerrectorado con competencias en calidad	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 del Centro ha pasado por los siguientes métodos de revisión:

- Evaluación del diseño del Sistema de Garantía de Calidad por la ANECA (1)
- Evaluación de la Propuesta del Título por la ACECAU (2)
- Evaluación de la Propuesta de Título por la ANECA (3)
- Control del cumplimiento de los procedimientos del Centro (4)
- Revisión de la Dirección del Centro (5)

En estos momentos, por un lado, con la elaboración de este informe, se da el primer paso para desarrollar el Seguimiento del Título a través del Protocolo definido por la ACECAU (7), que conllevará a la futura acreditación del título. Por otro, se está a la espera de que la ANECA disponga de un protocolo para la certificación del Sistema de Garantía de Calidad del Centro (8).

ANEXOS

1. RESULTADOS DE LOS INDICADORES PROPUESTOS POR LA ACECAU PARA EL SEGUIMIENTO DEL GRADO EN TURISMO EN LA FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO

Ámbito	Indicador	2010/11
01.CAPTACIÓN, OFERTA Y DEMANDA PLAZAS	Tasa de acceso (U-IN01REN-P-1)	10,25
	Estudiantes nuevo ingreso según COU/LOGSE (Numerador U-IN01REN-P-3)	118
	Estudiantes nuevo ingreso según FP/CFGS (Numerador U-IN01REN-P-3)	19
	Estudiantes nuevo ingreso según Extranjeros (Numerador U-IN01REN-P-3)	2
	Estudiantes nuevo ingreso según Mayores 25 (Numerador U-IN01REN-P-3)	5
	Estudiantes nuevo ingreso según Titulados (Numerador U-IN01REN-P-3)	0
	Estudiantes nuevo ingreso Según Otros (Numerador U-IN01REN-P-3)	0
	Tasa de matriculación (U-IN02REN-P-1)	97,96
	Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas (Denominador U-IN02REN-P-2)	147
	Ratio de plazas de la Titulación (U-IN09REN-P)	273,47
	Nota media estudiantes de Nuevo Ingreso (U-IN14REN-P-1)	6,48
	Tasa de estudiantes de nuevo ingreso (U-IN15REN-P-1)	68,06
	Nº de estudiantes de Nuevo Ingreso en primer curso (Denominador del U-IN15REN-P-2)	157
	Variación % matrícula de nuevo ingreso con relación al curso anterior (U-IN17REN-P)	ND
	Nº estudiantes matriculados General (dato 'Suma de Suma'. U-IN16REN-P)	197
	Nº estudiantes matriculados Tiempo Completo (dato 'Suma de C'. U-IN16REN-P)	176
Nº estudiantes matriculados Tiempo Parcial (dato 'Suma de P'. U-IN16REN-P)	21	
02.MOVILIDAD DEL ESTUDIANTE	Nº de estudiantes enviados (U-IN03REN-P)	ND
	Nº de estudiantes recibidos (U-IN04REN-P)	43
04.DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES	Tasa de Rendimiento en Créditos (U-IN06REN-P-1)	55,39
	Número de créditos superados (Numerador del U-IN06REN-P-2)	5787
	Número de créditos matriculados en la titulación (Denominador del U-IN06REN-P-2)	10448
	Número de créditos presentados (U-IN18REN-P-1)	8398,5
	Tasa de graduación (U-IN07REN-P-2)	ND
	Tasa de Abandono (U- IN08REN-P-1)(corresponde a las promociones X-2)	ND
	Tasa de eficiencia (U-IN10REN-P-2)	100
	Número de egresados (Dato "Nº de titulados" del U-IN10REN-P-2)	14
Duración media de los estudios (U-IN11REN-P)	1	

ND: Hace referencia a la inexistencia de datos (no existen datos)

Ámbito	Indicador	Año 2010
01.INSERCIÓN LABORAL	Tasa general de inserción laboral (C-IN23REN-P)	ND
	Contratos indefinidos (C-IN24REN-P)	ND
	Acceso a la función pública (C-IN25REN-P)	ND
	Adecuación de los contratos 1: Actividad económica de los contratos (U-IN26REN-P)	ND
	Adecuación de los contratos 2: Ocupación de los contratos (U-IN27REN-P)	ND
	Tasa de paro (U-IN28REN-P)	ND

ND: Hace referencia a la inexistencia de datos (no existen datos)

2. RESULTADOS DE LOS INDICADORES PROPUESTOS POR LA ACECAU PARA EL SEGUIMIENTO DEL GRADO EN TURISMO EN LA ESCUELA UNIVERSITARIA DE TURISMO DE LANZAROTE

Ámbito	Indicador	2010/11
01.CAPTACIÓN, OFERTA Y DEMANDA PLAZAS	Tasa de acceso (U-IN01REN-P-1)	26,26
	Estudiantes nuevo ingreso según COU/LOGSE (Numerador U-IN01REN-P-3)	39
	Estudiantes nuevo ingreso según FP/CFGS (Numerador U-IN01REN-P-3)	8
	Estudiantes nuevo ingreso según Extranjeros (Numerador U-IN01REN-P-3)	0
	Estudiantes nuevo ingreso según Mayores 25 (Numerador U-IN01REN-P-3)	4
	Estudiantes nuevo ingreso según Titulados (Numerador U-IN01REN-P-3)	1
	Estudiantes nuevo ingreso Según Otros (Numerador U-IN01REN-P-3)	0
	Tasa de matriculación (U-IN02REN-P-1)	64,13 ⁵
	Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas (Denominador U-IN02REN-P-2)	92 ⁶
	Ratio de plazas de la Titulación (U-IN09REN-P)	91,3
	Nota media estudiantes de Nuevo Ingreso (U-IN14REN-P-1)	6,59
	Tasa de estudiantes de nuevo ingreso (U-IN15REN-P-1)	78,85
	Nº de estudiantes de Nuevo Ingreso en primer curso (Denominador del U-IN15REN-P-2)	52
	Variación % matrícula de nuevo ingreso con relación al curso anterior (U-IN17REN-P)	NA ⁷
02.MOVILIDAD DEL ESTUDIANTE	Nº de estudiantes enviados (U-IN03REN-P)	NA
	Nº de estudiantes recibidos (U-IN04REN-P)	2
03.PRÁCTICAS EXTERNAS	Nº de convenios de Prácticas (U-IN05REN-P)	8
04.DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES	Tasa de Rendimiento en Créditos (U-IN06REN-P-1)	77,64
	Número de créditos superados (Numerador del U-IN06REN-P-2)	4323
	Número de créditos matriculados en la titulación (Denominador del U-IN06REN-P-2)	5568
	Número de créditos presentados (U-IN18REN-P-1)	4998
	Tasa de graduación (U-IN07REN-P-2)	NA
	Tasa de Abandono (U- IN08REN-P-1)(corresponde a las promociones X-2)	NA
	Tasa de eficiencia (U-IN10REN-P-2)	NA
	Número de egresados (Dato "Nº de titulados" del U-IN10REN-P-2)	NA
	Duración media de los estudios (U-IN11REN-P)	NA

Ámbito	Indicador	Año 2010
01.INSERCIÓN LABORAL	Tasa general de inserción laboral (C-IN23REN-P)	ND ⁸
	Contratos indefinidos (C-IN24REN-P)	ND
	Acceso a la función pública (C-IN25REN-P)	ND
	Adecuación de los contratos 1: Actividad económica de los contratos (U-IN26REN-P)	ND
	Adecuación de los contratos 2: Ocupación de los contratos (U-IN27REN-P)	ND
	Tasa de paro (U-IN28REN-P)	ND

⁵ La tasa corresponde a los estudiantes de nuevo ingreso en el primer curso de grado (52) y los que cursaban la Diplomatura y deciden adaptarse a las nuevas enseñanzas (7)

⁶ Las plazas ofertadas responden al total de número de plazas que se ofertan una vez descontadas las plazas reservadas a estudiantes con situaciones especiales, como deportistas de élite, discapacitados, etc.

⁷ NA: Dato no aplicable al no tener implantados todos los cursos del grado.

⁸ ND: Datos no disponibles

3. RESULTADOS DE LOS INDICADORES PROPUESTOS POR LA ACECAU PARA EL SEGUIMIENTO DEL GRADO EN TURISMO EN LA ESTRUCTURA DE TELEFORMACIÓN DE LA ULPGC

Ámbito	Indicador	2010/11
01.CAPTACIÓN, OFERTA Y DEMANDA PLAZAS	Tasa de acceso (U-IN01REN-P-1)	10,8
	Estudiantes nuevo ingreso según COU/LOGSE (Numerador U-IN01REN-P-3)	26
	Estudiantes nuevo ingreso según FP/CFGS (Numerador U-IN01REN-P-3)	8
	Estudiantes nuevo ingreso según Extranjeros (Numerador U-IN01REN-P-3)	0
	Estudiantes nuevo ingreso según Mayores 25 (Numerador U-IN01REN-P-3)	7
	Estudiantes nuevo ingreso según Titulados (Numerador U-IN01REN-P-3)	1
	Estudiantes nuevo ingreso Según Otros (Numerador U-IN01REN-P-3)	5
	Tasa de matriculación (U-IN02REN-P-1)	43,63
	Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas (Denominador U-IN02REN-P-2)	110
	Ratio de plazas de la Titulación (U-IN09REN-P)	145,45
	Nota media estudiantes de Nuevo Ingreso (U-IN14REN-P-1)	5,43
	Tasa de estudiantes de nuevo ingreso (U-IN15REN-P-1)	64,29
	Nº de estudiantes de Nuevo Ingreso en primer curso (Denominador del U-IN15REN-P-2)	42
	Variación % matrícula de nuevo ingreso con relación al curso anterior (U-IN17REN-P)	0
	Nº estudiantes matriculados General (dato 'Suma de Suma'. U-IN16REN-P)	48
	Nº estudiantes matriculados Tiempo Completo (dato 'Suma de C'. U-IN16REN-P)	23
	Nº estudiantes matriculados Tiempo Parcial (dato 'Suma de P'. U-IN16REN-P)	25
	02.MOVILIDAD DEL ESTUDIANTE	Nº de estudiantes enviados (U-IN03REN-P)
Nº de estudiantes recibidos (U-IN04REN-P)		ND
04.DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES	Tasa de Rendimiento en Créditos (U-IN06REN-P-1)	60,18
	Número de créditos superados (Numerador del U-IN06REN-P-2)	811,5
	Número de créditos matriculados en la titulación (Denominador del U-IN06REN-P-2)	1348,5
	Número de créditos presentados (U-IN18REN-P-1)	1117,5
	Tasa de graduación (U-IN07REN-P-2)	ND
	Tasa de Abandono (U- IN08REN-P-1)(corresponde a las promociones X-2)	ND
	Tasa de eficiencia (U-IN10REN-P-2)	ND
	Número de egresados (Dato "Nº de titulados" del U-IN10REN-P-2)	ND
	Duración media de los estudios (U-IN11REN-P)	ND

Ámbito	Indicador	Año 2010
01.INSERCIÓN LABORAL	Tasa general de inserción laboral (C-IN23REN-P)	ND ⁹
	Contratos indefinidos (C-IN24REN-P)	ND
	Acceso a la función pública (C-IN25REN-P)	ND
	Adecuación de los contratos 1: Actividad económica de los contratos (U-IN26REN-P)	ND
	Adecuación de los contratos 2: Ocupación de los contratos (U-IN27REN-P)	ND
	Tasa de paro (U-IN28REN-P)	ND

⁹ ND: Datos no disponibles

4. INFORMACIÓN SOBRE EL CÁLCULO DE INDICADORES

	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	FORMULACIÓN	DESAGREGACIÓN
INDICADORES PRINCIPALES DE RENDIMIENTO	U-IN01REN-P	Tasa de acceso	$[(\text{N}^\circ \text{ de matriculados de nuevo ingreso en la titulación}) / (\text{N}^\circ \text{ de preinscritos en la titulación}) * 100]$	ULPGC, Centro, Titulación y modalidad de acceso
	U-IN02REN-P	Tasa de matriculación	$[(\text{Número total de estudiantes de nuevo ingreso matriculados en el Título T en el año académico X} / \text{N}^\circ \text{ de plazas de nuevo ingreso ofertadas en el Título T en el año académico X}) * 100]$	ULPGC, Centro, Titulación
	U-IN03REN-P	Estudiantes Outgoing	Número de estudiantes de movilidad enviados	Centro, Titulación y Programas de movilidad
	U-IN04REN-P	Estudiantes Incoming	Número de estudiantes de movilidad recibidos	Centro, Titulación y Programas de movilidad
	U-IN06REN-P	Tasa de rendimiento en créditos	$[(\text{Sumatorio de N}^\circ \text{ de créditos ordinarios superados en el título T en una Universidad U en el curso académico X} / \text{Sumatorio de N}^\circ \text{ de créditos ordinarios matriculados en un título T en una Universidad U en el curso académico X}) * 100]$	ULPGC, Centro, Titulación, grupo de nota de acceso y curso
	U-IN07REN-P	Tasa de Graduación	$[(\text{N}^\circ \text{ de alumnos de una cohorte de entrada C en un título T en una Universidad U que consiguen finalizar dicho título en el tiempo previsto} + 1 / \text{N}^\circ \text{ de alumnos de nuevo ingreso de una cohorte de entrada C en un título T en una Universidad U}) * 100]$	Titulación y grupo de nota de acceso

	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	FORMULACIÓN	DESAGREGACIÓN
INDICADORES PRINCIPALES DE RENDIMIENTO	U-IN08REN-P	Tasa de Abandono	$[(N^{\circ} \text{ de estudiantes de nuevo ingreso en el título T en la Universidad U el curso X y que no están matriculados en este título T en la Universidad en los cursos X+1 Y X+2} / N^{\circ} \text{ de estudiantes de nuevo ingreso en el título T en la Universidad U el curso X}] * 100$	ULPGC, Centro, Titulación y grupo de nota de acceso
	U-IN09REN-P	Ratio de plazas ofertadas	$N^{\circ} \text{ de Plazas demandadas} / N^{\circ} \text{ de Plazas ofertadas}$	Titulación
	U-IN10REN-P	Tasa de eficiencia	$[(\text{Sumatorio de } N^{\circ} \text{ de créditos que debieran haber sido matriculados en un título T en una Universidad U por la cohorte de graduación G} / S \text{ } N^{\circ} \text{ de créditos efectivamente matriculados en un título T por la cohorte de graduación G}) * 100$	Titulación y grupo de nota de acceso
	U-IN11REN-P	Duración media de los estudios	$\text{Sumatorio de [número de años que tardan en graduarse} * \text{número de estudiantes graduados]} / \text{número total de estudiantes graduados}$	Titulación
	U-IN14REN-P	Nota media de Estudiantes de Nuevo Ingreso	$\text{Sumatorio de la media de cada uno de los estudiantes de nuevo ingreso} / N^{\circ} \text{ total de estudiantes de nuevo ingreso}$	ULPGC, Centro, Titulación y Tipo de estudiante
	U-IN15REN-P	Estudiantes de nuevo ingreso	$\text{Estudiantes de nuevo ingreso en primera opción sobre el total de nuevo ingreso}$	ULPGC, Centro, Titulación y Tipo de estudiante
	U-IN16REN-P	Estudiantes matriculados	$\text{Sumatorio del número de estudiantes matriculados}$	Centro, Titulación y Tipo de estudiante

	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	FORMULACIÓN	DESAGREGACIÓN
INDICADORES PRINCIPALES DE RENDIMIENTO	U-IN17REN-P	Variación porcentual de nuevo ingreso por titulación	$[(\text{Estudiantes matriculados de nuevo ingreso en el año actual} - \text{Estudiantes matriculados de nuevo ingreso en el año anterior} / \text{Estudiantes matriculados de nuevo ingreso del año anterior}) * 100]$	Titulación
	U-IN18REN-P	Créditos presentados	Nº de créditos presentados	Centro y Titulación
	U-IN23REN-P	Tasa general de inserción laboral	$[(\text{nº total de insertados} / \text{nº de egresados}) * 100]$	Centro y Titulación
	U-IN24REN-P	Contratos indefinidos	$[(\text{nº total de insertados por contrato indefinido} / \text{nº de insertados}) * 100]$	Centro y Titulación
	U-IN25REN-P	Acceso a la función pública	$[(\text{nº total de insertados en la función pública} / \text{nº de insertados}) * 100]$	Centro y Titulación
	U-IN26REN-P	Adecuación de los contratos 1: Actividad económica de los contratos	$[(\text{nº total de insertados en la actividad económica relacionada con la titulación} / \text{nº de insertados}) * 100]$	Centro y Titulación
	U-IN27REN-P	Adecuación de los contratos 2: Ocupación de los contratos	$[(\text{nº total de insertados en cargos relacionados con la titulación} / \text{nº de insertados}) * 100]$	Centro y Titulación
	U-IN28REN-P	Tasa de paro	$[(\text{nº total de inscritos como demandantes de empleo} / \text{nº de egresados}) * 100]$	Centro y Titulación