



**AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO**

***GRADO EN TURISMO***

**CURSOS ACADÉMICOS 2011/2012  
Y 2012/2013**

**UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA**



## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>4</b>
<b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN</b> .....	<b>6</b>
<b>SEGUIMIENTO DE LAS ENMIENDAS REALIZADAS AL TÍTULO EN LOS INFORMES DE SEGUIMIENTO PREVIOS</b> .....	<b>7</b>
1. RECOMENDACIONES REALIZADAS AL GRADO EN TURISMO EN EL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA ACCUEE (CURSO 2010-2011) .....	7
<b>CAMBIOS INTRODUCIDOS RESPECTO AL DISEÑO PRESENTADO EN LA MEMORIA DE VERIFICACIÓN DEL TÍTULO</b> .....	<b>11</b>
<b>RESULTADOS DE LA IMPLANTACIÓN DEL GRADO EN TURISMO EN LA FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO</b> .....	<b>12</b>
1. RESULTADOS DEL TÍTULO.....	12
1.1. OBJETIVOS DE DIRECCIÓN .....	12
1.2. EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y PROFESORADO .....	15
1.3. PROGRAMAS DE MOVILIDAD Y PRÁCTICAS EXTERNAS.....	22
1.4. INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y DE LA SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA .....	23
1.5. SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS.....	23
1.6. ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....	25
1.7. SUSPENSIÓN/ EXTINCIÓN DEL TÍTULO .....	26
1.8. INFORMACIÓN, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS.....	26
2. PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL TÍTULO .....	28
3. ESTADO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD .....	29
3.1. EVIDENCIAS DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD .....	31
3.2. GRADO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD .....	31
3.3. REVISIONES DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD.....	32
<b>RESULTADOS DE LA IMPLANTACIÓN DEL GRADO EN TURISMO EN LA ESCUELA UNIVERSITARIA DE TURISMO DE LANZAROTE</b> .....	<b>34</b>
1. RESULTADOS DEL TÍTULO.....	34
1.1. OBJETIVOS DE DIRECCIÓN.....	34
1.2. EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL PROFESORADO .....	35
1.3. PROGRAMAS DE MOVILIDAD Y PRÁCTICAS EXTERNAS.....	39
1.4. INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y DE LAS SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA.....	40
1.5. SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS.....	41
1.6. ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES .....	43
1.7. SUSPENSIÓN /EXTINCIÓN DEL TÍTULO .....	43

1.8.	INFORMACIÓN, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS.....	44
2.	PROPUESTAS DE MEJORA .....	45
3.	ESTADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO.....	46
3.1.	EVIDENCIAS DE IMPLANTACIÓN DEL SGC .....	47
3.2.	GRADO DE IMPLANTACIÓN DEL SGC .....	47
3.3.	REVISIONES DEL SGC.....	48
<b>RESULTADOS DE LA IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO EN LA ESTRUCTURA DE TELEFORMACIÓN.....</b>		<b>50</b>
1.	RESULTADOS DEL TÍTULO.....	50
1.1.	OBJETIVOS DE DIRECCIÓN .....	50
1.2.	EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y PROFESORADO .....	51
1.3.	PROGRAMAS DE MOVILIDAD Y PRÁCTICAS EXTERNAS.....	57
1.4.	INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y DE LA SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA.....	58
1.5.	SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS.....	58
1.6.	ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....	59
1.7.	SUSPENSIÓN/EXTINCIÓN DEL TÍTULO .....	59
1.8.	INFORMACIÓN, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS.....	60
2.	PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL TÍTULO .....	61
3.	ESTADO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD .....	62
3.1.	EVIDENCIAS DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD .....	62
3.2.	GRADO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD .....	63
3.3.	REVISIONES DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD.....	64
<b>ANEXOS .....</b>		<b>67</b>
1.	RESULTADOS DE LOS INDICADORES PROPUESTOS POR LA ACECAU PARA EL SEGUIMIENTO DEL GRADO EN TURISMO EN LA FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO.....	67
3.	RESULTADOS DE LOS INDICADORES PROPUESTOS POR LA ACECAU PARA EL SEGUIMIENTO DEL GRADO EN TURISMO EN LA ESTRUCTURA DE TELEFORMACIÓN .....	69
4.	INFORMACIÓN SOBRE EL CÁLCULO DE INDICADORES .....	71

## INTRODUCCIÓN

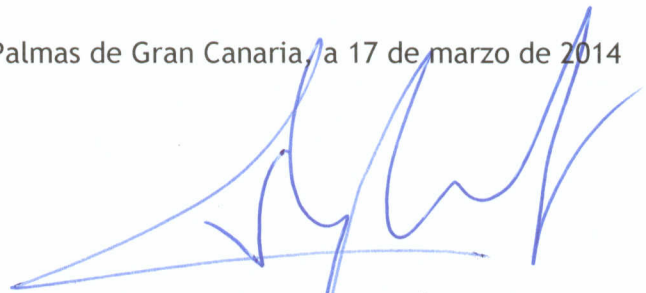
La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria ha implantado nuevas enseñanzas adaptadas al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) tal y como se establece en el marco normativo nacional (Real Decreto 1393/2007) y regional (Decreto 168/2008). Para cumplir con las exigencias de este nuevo marco normativo 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 del *Grado en Turismo* en el segundo y tercer curso académico de implantación, correspondiendo a los cursos 2011/2012 y 2012/2013, 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 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 los informes de seguimiento previos*, en el que se expone la consecución de las enmiendas y sugerencias realizadas por el comité de evaluación externa del título en su fase de seguimiento, atendiendo tanto al Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, como al 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 el tercer apartado, Resultados de la implantación en el Centro, 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 del Centro, la relación de evidencias tanto del Centro como de las acciones realizadas y de los métodos que emplea la institución para la revisión del mismo. Por último, en los Anexos se añaden los resultados de los indicadores 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 17 de marzo de 2014



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

<b>TITULACIÓN:</b>	Grado en Turismo	Grado <input checked="" type="checkbox"/> Máster <input type="checkbox"/>
<b>CENTRO MATRIZ:</b>	Facultad de Economía, Empresa y Turismo	
<b>SEDE:</b>	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)	
<b>RESPONSABLE DEL CENTRO MATRIZ:</b>	D. Juan Manuel Benítez del Rosario	
<b>CURSO DE IMPLANTACIÓN:</b>	2010-2011	
<b>CURSO EVALUADO:</b>	2011-2012 y 2012-2013	
<b>MODALIDAD:</b>	X Presencial <input type="checkbox"/> Semipresencial    X No presencial	
<b>CÓDIGOS DE IDENTIFICACIÓN:</b>	RUCT: 2501920	VERIFICA EXP. Nº: 3654/2010

## SEGUIMIENTO DE LAS ENMIENDAS REALIZADAS AL TÍTULO EN LOS INFORMES DE SEGUIMIENTO PREVIOS

La Agencia Canaria de la Calidad Universitaria y Evaluación Educativa (ACCUEE)<sup>1</sup> emitió el 2 de octubre de 2013 el primer informe definitivo de seguimiento correspondiente al curso 2010/2011, con resultado de **conforme**, del *Grado en Turismo* en relación al cumplimiento del proyecto contenido en el plan de estudio, y en el que realiza una serie de recomendaciones para la mejora del título. Si bien el informe de seguimiento se recibe en 2013, desde el curso 2011/2012, los responsables del Grado en sus diferentes unidades docentes han desarrollado acciones relacionadas con estas propuestas de mejora y, a continuación, se informa de su alcance.

### 1. **RECOMENDACIONES REALIZADAS AL GRADO EN TURISMO EN EL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA ACCUEE (CURSO 2010-2011)**

***Criterio 1: La Universidad publica en su página Web información sobre el título oficial objeto de seguimiento.***

En el informe se valora positivamente la utilidad y relevancia de la información de las webs del *Grado en Turismo* para los estudiantes y grupos de interés, así como la actualización, el correcto funcionamiento de los enlaces y el ajuste fiel de la información a la memoria de verificación. El listado general del profesorado con el perfil docente e investigador del mismo, al que hace referencia dicho informe, se ha incluido como base de datos en la web de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo, en el apartado Recursos (<http://www.feet.ulpgc.es/recursos/>), donde se puede consultar todo el profesorado de la titulación o realizar una búsqueda concreta de un profesor, y se ofrece información relacionada con el área de conocimiento, el departamento de adscripción, el grupo de investigación en el que participa, así como datos de localización del mismo. En la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote, estos datos se localizan en ([http://www.cabildodelanzarote.com/eutl/\\_private/EUTL/Personal.htm](http://www.cabildodelanzarote.com/eutl/_private/EUTL/Personal.htm)), enlace en el que se tiene acceso al profesorado, departamento al que pertenece cada docente, así

---

<sup>1</sup> Anteriormente llamada Agencia Canaria de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria (ACECAU).

como las asignaturas que imparte. Por último, en lo que respecta a la ETULPGC, el listado general del profesorado con el perfil docente e investigador puede consultarse en la página web del Centro relativa al Sistema de Garantía de Calidad (<http://www.centros.ulpgc.es/teleformacion/index.php/sistema-de-garantia-de-calidad>). Se incluye información resumida del Perfil docente e Investigador del curso 2012-2013.

***Criterio 2: El sistema de garantía interna de calidad está implementado y permite obtener información sobre el título que posteriormente es utilizada para la toma de decisiones.***

La implantación del Sistema de Garantía de Calidad de cada unidad que imparte el Grado en Turismo (FEET, EUTL y ETULPGC) ha sido evaluada positivamente en el informe de seguimiento, destacándose el establecimiento de los objetivos de dirección, la elaboración del programa de captación y el Plan de Acción Tutorial (PAT) de la FEET, así como las labores de coordinación horizontal de las asignaturas, la cualificación del personal docente, la participación del profesorado en el plan de formación continua del PDI y la valoración otorgada al profesorado tanto por los estudiantes como en el programa DOCENTIA-ULPGC.

Respecto a las mejoras propuestas en el propio autoinforme presentado por la ULPGC y recogidas en el informe de seguimiento de la ACCUEE, cabe mencionar que durante el curso 2011/2012 la Comisión de Garantía de Calidad de la FEET comenzó a trabajar en la actualización del SGC partiendo de la modificación del Modelo Marco del SGC de los Centros ULPGC, aprobada en Consejo de Gobierno de la ULPGC de 29 de febrero de 2012 y publicada en el BOULPGC Año V, nº 4, de 6 de marzo de 2012. El objetivo principal de tal actualización, que concluyó en el curso 2012/2013, además de la adecuación a la nueva normativa, es la introducción de mejoras que permitan simplificar, completar y facilitar la gestión de los procedimientos del SGC. Esta actualización se aprobó en la sesión ordinaria de Junta de Facultad celebrada el 18 de julio de 2013 para entrar en vigor el 1 de septiembre de 2013 (curso 2013/14).

La EUTL, por su parte, aprobó la actualización de su SGC en la Junta de Escuela celebrada el día 12 de diciembre de 2013, adaptándose de esta forma a la modificación del Modelo Marco del SGC de los Centros de la ULPGC, aprobada en Consejo de Gobierno de 29 de febrero de 2012.

En relación a la evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y profesorado, que será objeto específico de tratamiento en el apartado 1.2 de este autoinforme, en el curso



2011/12 en la FEET y en la EUTL, se han incorporado los coordinadores de nivel del segundo curso, y en el 2012/13 los correspondientes al tercer curso, continuándose con las labores de coordinación horizontal y vertical de las asignaturas de Grado. La Vicedecana de la FEET con competencias académicas en el Grado ha velado por la exposición detallada de las actividades formativas y los criterios de evaluación en los proyectos docentes de las asignaturas, trasladando a la Comisión de Asesoramiento Docente (CAD) la aprobación de los mismos, así como los datos de seguimiento de la presentación de los estudiantes a las evaluaciones de las diferentes asignaturas. Por último, y en relación con los mecanismos de atención a las sugerencias y reclamaciones, en las jornadas de acogida celebradas a principio de cada curso académico se informa a los estudiantes sobre el SGC y el procedimiento a seguir para comunicar una incidencia, queja, reclamación o felicitación. Además, y dado que se han incorporado modificaciones en el SGC, entre las que se incluyen la diferencia entre incidencias académicas y quejas, reclamaciones y sugerencias, se organizan, en septiembre de 2013, 20 sesiones informativas específicas para los estudiantes de la FEET con el objetivo de darles a conocer los procedimientos a seguir y los canales a utilizar, si fuese necesario (<http://www.feet.ulpgc.es/sesiones-informativas-dirigidas-a-estudiantes/>).

Dentro de la orientación a los estudiantes de nuevo ingreso, incluida en el Plan de Acción Tutorial de la FEET, se reestructura a partir del curso 2011/2012 la Jornada de Bienvenida, tanto en contenido como en duración, atendiendo a las necesidades detectadas en el curso anterior y como medida de mejora. Por último, se incorporarán, en la medida de lo posible, los resultados obtenidos con el desarrollo del PAT, siguiendo la recomendación realizada en el informe de la ACCUEE.

En la EUTL se sigue con el desarrollo de las Jornadas de Acogida de los nuevos estudiantes, en las que los coordinadores de las diferentes comisiones se encargan de dar información relativa a sus responsabilidades y actuaciones. Entre ella la relacionada con el SGC y su participación en las diferentes encuestas que deben realizar.

El resto de propuestas a las que se compromete cada Centro de manera particular para la mejora del Grado en Turismo se exponen en los apartados específicos de este autoinforme.

***Criterio 3: Las actualizaciones del plan de estudios están basadas en información objetiva y recopilada previamente***

La implantación del *Grado en Turismo* se está desarrollando conforme a lo establecido en la Memoria de Verificación, por lo que no se han incorporado cambios sustanciales que deben evaluarse nuevamente, tal y como se recoge en el informe de seguimiento de la ACCUEE.

***Criterio 4: Las recomendaciones establecidas en los informes de evaluación externa al título se ha tenido en cuenta en la implantación del Título.***

En el informe de seguimiento de la ACCUEE se valoran positivamente las acciones realizadas para dar respuesta a las recomendaciones realizadas por la ANECA relativas a los criterios 1, 2, 4, 5 y 6 que se corresponden con *Descripción del Título, Justificación, Acceso y Admisión, Planificación de las Enseñanzas y Personal Académico*.

Adicionalmente, se informa que en las sucesivas evaluaciones del Título se comprobará que se han establecido las medidas adecuadas para incrementar el porcentaje de contratados doctores en cada una de las sedes. En el caso de la FEET, tal y como se reflejará posteriormente en el apartado de Personal Académico, en el curso 2012/2013 el 84,91% del profesorado que imparte en el *Grado en Turismo* ostenta la categoría de doctor, evolución que se debe a la incorporación al título de los docentes encargados de culminar el proceso de extinción de la antigua Diplomatura en Turismo. Los datos relativos a la EUTL y a la ETULPGC vienen detallados en los datos específicos del centro.

***Criterio 5: Se han revisado las propuestas de mejoras o valoraciones cualitativas establecidas en el informe definitivo de la ACECAU según lo establecido en el decreto 168/2008.***

La ACCUEE valora positivamente las acciones realizadas para dar respuesta a los requisitos planteados en el informe definitivo del Título en relación a la previsión de demanda del Título y la distinción en el número de plazas de nuevo ingreso en cada una de las sedes (requisito 2), la impartición en otra lengua de alguna asignatura del Título (requisito 5) y la información respecto a la formación impartida para acceder a master de otras universidades con el *Grado en Turismo* (requisito 9).

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

El 27 de septiembre de 2011, la ANECA emite un informe de valoración favorable, aceptando la propuesta de modificación del *Grado en Turismo*, derivada de la incorporación del Trabajo Fin de Grado en el Curso de Adaptación al Grado en Turismo para su adaptación al Real Decreto 861/2010. Dicha propuesta de modificación no supone un cambio que afecte ni a la naturaleza ni a los objetivos del Título.

Adicionalmente, en el informe de aceptación de la modificación se recomienda, en función de la actual legislación para la verificación de los cursos de adaptación, incluir en el apartado 4.5 de la Memoria la información relevante que resuma la propuesta (plazas, justificación, acceso y admisión, competencias y planificación de las enseñanzas, recursos humanos y materiales, calendario de implantación). Dicha recomendación se fundamenta en el *Criterio 4: Acceso y admisión de estudiantes*, y se ha desarrollado.

## 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 y cuya consecución se prorroga en el curso 2011/12. Tras la revisión de los objetivos planteados para el curso 2010/11, se considera conveniente seguir trabajando en el período 2012-2014 con los objetivos propuestos en la etapa anterior, incluyendo las matizaciones necesarias, que fueron aprobados en Junta de Facultad el 9 de noviembre de 2012. 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 los cursos académicos 2011/2012 y 2012/2013, la Facultad de Economía, Empresa y Turismo continúa su firme apuesta 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, se han realizado actuaciones de difusión de los documentos relacionados con el SGC, disponiendo para ello de un apartado específico en la *web* de la Facultad que presenta el SGC y los procedimientos del Centro, además de divulgar 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 al principio de cada curso académico, tanto de las titulaciones de Grado como de Posgrado, se presenta específicamente al colectivo de estudiantes el SGC del Centro, y se insiste en la importancia de su implicación para garantizar la correcta implantación y desarrollo del mismo. En la misma línea, en las sesiones de Junta de Facultad se informan los avances realizados en la implantación del SGC y de las actuaciones específicas relacionadas con el mismo.

La *orientación al mercado* es otro de los objetivos estratégicos de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo y por ello se continúa impulsando el permanente 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, durante los cursos académicos objeto de este informe 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, desarrollándose en este marco, sesiones destinadas a la educación en valores como base de una nueva economía, la importancia del turismo MICE (negocios, congresos e incentivos) y su aportación a la economía canaria, la economía del bien común, el plan estratégico de turismo Gran Canaria 2020, la profesión de auditor y la nueva reforma laboral, entre otros. 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 2012/2013 se han desarrollado reuniones de coordinación transversal de las asignaturas de primero, segundo y tercer cursos del **Grado en Turismo** dirigidas por los profesores coordinadores Jerónimo Pérez Alemán, Carolina Bona Sánchez y M<sup>a</sup> del Pino Medina Brito, respectivamente, y en las que se analizan, evalúan y se proponen acciones de mejora en el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje y se comparten incidencias que afectan a la docencia. Paralelamente también se han desarrollado reuniones de la Comisión de Asesoramiento Docente (CAD) de las titulaciones extintas que tienen derivadas estas competencias hasta la constitución de la nueva CAD, en las que se han analizado los datos de matriculación, el rendimiento y éxito académico de la titulación, el interés y actitud de los estudiantes y la

utilización de mecanismos que faciliten el proceso de enseñanza-aprendizaje. Adicionalmente, el Equipo Decanal sigue manteniendo 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 y aquellas compartidas por varios ámbitos de conocimiento, como sucede con las asignaturas Trabajo Fin de Título y Prácticas Externas que se presentarán en el curso 2013/2014. Por su parte, el Vicedecano de Estudiantes, Extensión Universitaria y Participación convoca reuniones con los representantes de la Delegación de Alumnos y 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 continúa utilizando los procedimientos y las herramientas establecidos por el Vicerrectorado con competencias en 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, mediante correo electrónico y publicación en la web de la FEET, la participación de los estudiantes en la valoración de los procesos de captación y matriculación (estudiantes de primer ingreso), y de la Titulación y el Centro (estudiantes que se matriculan a partir del 2º curso).

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 continúa su participación activa en la Conferencia Española de Decanos de Economía y Empresa (CONFEDE), ostentando, desde junio de 2013, la vicepresidencia de la misma el Decano de la FEET. Además, la FEET sigue participando en la RED INTUR, marco de reflexión, cooperación y generación de sinergias en la docencia, en la investigación y en la movilidad de estudiantes y docentes de másteres y doctorados en Turismo, titulaciones impartidas en la Facultad y continuidad del *Grado en Turismo*. Paralelamente, la FEET continúa

colaborando con otras universidades de nuestro entorno más cercano, tales como Agadir y Cabo Verde.

Por último, la Facultad de Economía, Empresa y Turismo sigue difundiendo, a través de la página *web* del Centro, las *actividades de investigación* en las que participa el profesorado que imparte docencia en el mismo, así como los congresos y eventos científicos celebrados en cualquiera de los ámbitos de conocimiento de la Economía, la Administración de Empresa y el Turismo, procurando implicar a los estudiantes de posgrado en los mismos.

### **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** 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 Programa 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 2011 y de 2012 con la celebración de las Jornadas de Puertas Abiertas, además de incorporar a dicho plan charlas informativas en institutos de enseñanza secundaria, organizar anualmente la Olimpiada de Economía y Empresa de la provincia de Las Palmas y participar en la Olimpiada Española de Economía, con el objetivo de estimular los estudios de economía y organización de empresas entre los jóvenes que cursan el último año de bachillerato.

El número de estudiantes matriculados en el **Grado en Turismo** en la Facultad de Economía, Empresa y Turismo ha alcanzado las cifras de 197, 354 y 472, en los respectivos cursos académicos 2010/2011, 2011/2012 y 2012/2013, correspondiendo 144, 156 y 156, respectivamente a estudiantes de nuevo ingreso en el Grado. Respecto al número de

estudiantes incorporados al Grado procedentes de la extinta titulación de Diplomatura en Turismo se aprecia el poco impacto que éstos han tenido anualmente en la matriculación, incluso en 2013/14 que, según los datos solicitados, se sitúa en 14 estudiantes, curso en el que la Diplomatura en Turismo únicamente está en fase de tutorización.

Matriculados por curso			
Indicador (U-IN16REN-P)	2010/11	2011/12	2012/13
Nº estudiantes matriculados en la titulación	197	354	472
• Primer curso	152	148	145
• Segundo curso	--	113	129
• Tercer curso	--	--	90
• Cuarto curso	--	--	--
• Créditos comunes 1º ciclo	5	55	74
• Curso de Adaptación	40	38	34
Estudiantes nuevo ingreso	144	156	156
Adaptados de las extintas titulaciones*	8	12	8

\*Datos de estudiantes que se incorporan al Grado procedentes de la extinta titulación de DT, facilitados por el Servicio de Informática de la ULPGC tras petición específica

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 y el número de preinscritos en el mismo se conoce como *tasa de acceso a la titulación*, que aunque ha sufrido leves variaciones, con cifras del 10,25%, 9,39% y 9,91%, respectivamente, sigue poniendo de manifiesto la existencia de una importante demanda potencial que anualmente supera los 1.400 estudiantes interesados en el **Grado en Turismo**. Adicionalmente, estos datos permiten intuir un elevado grado de motivación inicial de los estudiantes, que se plasma en una tasa de estudiantes vocacionales que se ha estabilizado en los últimos cursos en torno al 76% y que refleja el porcentaje de estudiantes de nuevo ingreso que se han matriculado en la titulación elegida como primera opción, lo que favorece considerablemente la adaptación al perfil de ingreso de la titulación. Paralelamente, esta demanda e interés se evidencian anualmente en una *ratio de plazas* de 2,73<sup>2</sup>, 3,64 y 3,68 estudiantes que solicitan la titulación como primera o segunda opción por cada plaza ofertada en el **Grado en Turismo**, lo que se ha traducido en unas elevadas tasas de cobertura de las plazas ofertadas (97,96%, 97,50% y 97,50%, respectivamente).

<sup>2</sup> El número de plazas declarado en 2010/2011 no incluía las reservadas a estudiantes con condiciones especiales (discapacitados, deportistas de élite, etc.)



Indicadores relacionados con nuevo ingreso - GT			
Indicador	2010/11	2011/12	2012/13
Tasa de acceso (U-IN01REN-P)	10,25%	9,39%	9,91%
• N° estudiantes de nuevo ingreso	144	156	156
• N° estudiantes preinscritos	1.405	1.662	1.574
Tasa de estudiantes vocacionales	68,06%	76,28%	76,28%
• N° estudiantes matriculados en 1ª opción (U-IN15REN-P)	98	119	119
• N° estudiantes de nuevo ingreso	144	156	156
Ratio de plazas (U-IN09REN-P)	2,73*	3,64	3,68
• N° plazas demandadas en 1ª y 2ª opción	402	582	588
• N° plazas ofertadas	147	160	160
Tasa de matriculación (U-IN02REN-P)	97,96%*	97,50%	97,50%
• N° estudiantes de nuevo ingreso	144	156	156
• N° plazas ofertadas	147	160	160

\* El número de plazas declarado en 2010/2011 no incluía las reservadas a estudiantes con condiciones especiales (discapacitados, deportistas de élite, etc.)

Respecto al perfil de los estudiantes de nuevo ingreso se observa que la mayoría de los estudiantes matriculados proceden de centros de secundaria (118, 126 y 138 estudiantes en los respectivos cursos académicos), que ha sido donde se han desplegado, fundamentalmente, las acciones de captación, y que la nota media con la que acceden los estudiantes ha ido aumentando en este trienio, desde 6,48 puntos en 2010/2011 a 7,10 puntos en el curso 2012/2013.

Finalmente, aunque se ha aplicado la *Encuesta Institucional de Satisfacción con el Centro y la Titulación*, a la que los estudiantes que cursaron por primera vez el título pudieron responder a través del aplicativo de matrícula, los niveles de participación en 2011/2012 y 2012/2013 han sido insuficientes para obtener resultados fiables y comparables con los obtenidos en el curso 2010/2011, en los que se mostraba una satisfacción media de los estudiantes con la captación (valoración de 2,76 sobre 5).

#### ▪ *Orientación al Estudiante*

La Facultad de Economía, Empresa y Turismo, siguiendo el *Procedimiento clave de Orientación al estudiante* y el *Procedimiento clave de Orientación profesional*, aprobó en Junta de Facultad el 13 de junio de 2011 el Plan de Acción Tutorial, que contempla acciones relacionadas con la orientación a los estudiantes.

Para los estudiantes de nuevo ingreso, cada curso académico se organiza una Jornada de Bienvenida el primer día oficial de clase y en la que interviene el Equipo Decanal y se realizan las presentaciones de la Delegación de Alumnos, de los servicios de Biblioteca, y de la Administración y Secretaría. En los cursos 2011/2012 y 2012/2013 se han

reestructurado las Jornadas de Bienvenidas en contenido y duración, como acción de mejora respecto a las necesidades detectadas en el primer curso. Estas jornadas se han realizado el 13 de septiembre de 2010, el 12 de septiembre de 2011 y el 10 de septiembre de 2013, en el Salón de Actos de la Facultad para los estudiantes del **Grado en Turismo**.

La participación de los estudiantes en la *Encuesta Institucional de Satisfacción de los Estudiantes con el Centro y la Titulación* aplicada en las titulaciones adaptadas al EEES no ha permitido obtener resultados que midan la satisfacción de este colectivo con las acciones de orientación inicial llevadas a cabo y si las mejoras introducidas han dado lugar a mayores niveles de satisfacción con las acciones de orientación inicial que los observados en el curso 2010/2011 (2,76 sobre 5). No obstante, y a pesar de la inexistencia de datos al respecto, los estudiantes participantes en las Jornadas de Bienvenidas suelen dirigirse a los miembros del Equipo Decanal y de la Administración en dichas sesiones para aclarar cuestiones relativas a aulas, matrículas, etc., siendo atendidos en el mismo acto y mostrando un alto nivel de satisfacción con la orientación recibida.

Adicionalmente, al comienzo de cada periodo de docencia y de forma complementaria a la sesión de acogida realizada por el Vicerrectorado con competencias en movilidad, se desarrollan las Jornadas de Bienvenida específicas para los estudiantes *incoming* participantes en programas de movilidad, recibándose en el **Grado en Turismo** 43, 73 y 87 estudiantes en los respectivos cursos 2010/2011, 2011/2012 y 2012/2013. Estas jornadas se han celebrado el 7 de septiembre de 2010, 6 de septiembre de 2011 y 4 de septiembre de 2012, respectivamente, para estudiantes entrantes de curso completo o en el primer semestre, y el 1 de febrero de 2011, 31 de enero de 2012 y 22 de enero de 2013 para los que se incorporan en el segundo semestre. En el curso 2012/2013 han comenzado a participar los estudiantes de grado en programas de movilidad, enviando la FEET 4 estudiantes del **Grado en Turismo** a cursar partes de sus estudios en otras universidades, habiéndose celebrado previamente, el 13 de mayo de 2011, jornadas informativas para los posibles estudiantes *outgoing* con el objetivo de explicarles el programa de movilidad y los aspectos a reforzar antes de participar en el mismo.

Por su parte, dentro de las acciones de orientación y seguimiento académico, durante los cursos académicos objeto de este informe se ha realizado una importante labor de modificación de la web del Centro para facilitar la información académica (calendario académico, horarios y aulas de docencia, calendario de exámenes, prácticas externas, trabajo fin de título, normativa y reglamentación, etc.) a todos los estudiantes de la

titulación. Además, en el apartado de noticias de la web, en los paneles informativos y en los tablones de anuncios se ha difundido información relativa a jornadas, conferencias y cursos de interés para los estudiantes. Paralelamente, el profesorado del **Grado en Turismo** desarrolla las acciones de tutoría académica de las asignaturas que imparte, facilitando a los estudiantes la resolución de cuestiones relativas a los contenidos y evaluación de la asignatura que le ayudan a la comprensión y estudio de la misma. En los cursos 2011/2012 y 2012/2013, el desarrollo de la acción tutorial realizada por el profesorado es valorado por los estudiantes con 4,58 y 4,11 puntos (sobre 5) respectivamente en la encuesta de valoración de la actividad docente del **Grado en Turismo**.

En este mismo marco de orientación y seguimiento académico, se ha organizado en el segundo semestre del curso 2012/2013 una sesión informativa dirigida a los estudiantes de 3º del Grado en Turismo para orientarles respecto a las particularidades de las asignaturas de Prácticas Externas y de Trabajo Fin de Título (TFT).

En lo que respecta a la orientación profesional, durante todo el curso académico se organizan y difunden charlas de acercamiento a la actividad profesional y específicamente cada año en la semana de San Vicente Ferrer, patrón de la FEET (abril de 2011 y abril de 2012), se ha puesto en marcha un programa de conferencias que abarca sesiones diversas destinadas a la orientación profesional, tales como la educación en valores como base de una nueva economía, la importancia del turismo MICE (negocios, congresos e incentivos) y su aportación a la economía canaria, la economía del bien común, el plan estratégico de turismo Gran Canaria 2020, la profesión de auditor y la nueva reforma laboral, las salidas profesionales relacionadas con la fiscalidad, entre otros<sup>3</sup>.

▪ *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

---

<sup>3</sup> [Programa de actividades abril 2011](#)  
[Programa de actividades abril 2012](#)

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, el desarrollo y evaluación de las enseñanzas se mide en este trienio a través de los 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* muestra una tendencia creciente, aumentando más de 12 puntos porcentuales respecto al curso 2010/2011 hasta situarse en el curso 2012/2013 en un 67,67% de los créditos matriculados. Esta tendencia en la tasa de rendimiento en créditos se complementa con una trayectoria prácticamente similar en la tasa de evaluación, aumentando en unos 10 puntos porcentuales hasta situarse en un 88,28%. En este sentido, vista la evolución de estos indicadores parece apreciarse un mayor compromiso de los estudiantes con los estudios que cursan, lo que se traduce en un incremento también de la tasa de éxito académico, que ha pasado de un 68,90% en el curso 2010/2011 a un 76,65% en el 2012/2013.

Indicadores de desarrollo y evaluación			
Indicador	10/11	11/12	12/13
Tasa de rendimiento en créditos (U-IN06REN-P)	55,39%	59,53%	67,67%
• Nº créditos superados	5.787	11.934	18.064
• Nº créditos matriculados	10.448	20.048,50	26.695
Tasa de evaluación (U-IN32REN-P)	80,38%	82,59%	88,28%
• Nº créditos presentados	8.398,5	16.557,50	23.566
• Nº créditos matriculados	10.448	20.048,50	26.695
Tasa de éxito (U-IN31REN-P)	68,90%	72,08%	76,65%
• Nº créditos superados	5.787	11.934	18.064
• Nº créditos presentados	8.398,5	16.557,50	23.566

Por último, procede analizar la tasa de abandono del *Grado en Turismo* de los estudiantes de nuevo ingreso en el curso 2010/2011, entendida como el porcentaje de estudiantes de nuevo ingreso que no están matriculados en el título en dos cursos posteriores, y que asciende al 30,56%, es decir, 44 estudiantes de los 144, lo que supera las previsiones realizadas en el momento del diseño del título (18%) y que puede estar motivado por las dificultades económicas actuales.

La opinión general de los estudiantes respecto al desarrollo y evaluación de enseñanza ha sido bastante favorable en este trienio. En el curso 2010/2011, con proceso de evaluación en línea, un 74,3% de los estudiantes participantes mostraron su satisfacción

con las enseñanzas teóricas y prácticas del *Grado en Turismo*. En los cursos 2011/12 y 2012/13, en los que se utilizó un cuestionario presencial para la evaluación docente con una escala de valoración de 5 puntos, la satisfacción de los estudiantes del Grado en Turismo con la labor docente se sitúa en 4,09 y 4,11 respectivamente. Concretamente, los estudiantes han valorado en el curso 2011/2012 con 4,02 puntos el factor *Desarrollo de la enseñanza* y con 3,98 puntos el *Proceso de evaluación*, siendo estas puntuaciones de 3,99 y 3,90, respectivamente en el curso 2012/2013.

Teniendo en cuenta que paralelamente a la implantación del *Grado en Turismo* se ha puesto en marcha el Curso de Adaptación al mismo, 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. Los estudiantes del Curso de Adaptación que han terminado sus estudios en el año previsto ascienden a 14 en 2010/2011, 10 en el curso 2011/2012 y 6 en el 2012/2013, con una tasa de eficiencia del 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 Personal Docente e Investigador (PDI) o las propuestas formativas que partan de los Centros, Institutos o Departamentos de la ULPGC.

En relación al personal docente del *Grado en Turismo*, cabe destacar la alta cualificación del mismo reflejada en la tasa de PDI doctor que imparte docencia en la titulación, siendo doctores el 84,91% del personal docente. Esta evolución del 52,38% en 2010/2011 al 84,91% del curso 2012/2013 se debe a la incorporación al Grado del profesorado que seguía impartiendo docencia en la extinta titulación de Diplomado en Turismo.

La renovación metodológica y 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** de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo en el curso 2010/11, el 9,76% en el 2011/12 y el 22,64% en el 2012/13, lo que pone de manifiesto el interés y el compromiso del profesorado por la actualización metodológica y de conocimientos. Asimismo, el 2,44% del PDI relacionado con el Grado ha participado en el Programa ERASMUS de movilidad en el curso 2011/2012 y el 9,43% en el 2012/2013.

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, y cuya actualización se realiza en julio de 2011. El 26,32% del profesorado que impartía docencia en el curso 2010/2011 participó en el programa de evaluación DOCENTIA-ULPGC 2011/2012, obteniendo el 100% de los participantes una valoración adecuada. En el curso 2012/13, la participación en DOCENTIA-ULPGC fue del 35% del profesorado que impartió en Grado en Turismo en 2011/12, obteniendo la totalidad de los participantes en dicha convocatoria valoración adecuada.

### **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**.

- **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 recibido* 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**. La cultura de movilidad adquirida en las extintas titulaciones impartidas en la Facultad, comienza en el curso 2012/2013 a transferirse a los estudiantes del **Grado en Turismo**, participando 4 estudiantes de la titulación en programas de movilidad. Adicionalmente, la Facultad de Economía, Empresa y Turismo

continúa con la capacidad receptora que le ha caracterizado en los últimos años, aumentando el número de estudiantes recibidos en el *Grado en Turismo* de 43 en el curso 2010/2011, a 73 en el 2011/2012 y a 87 en el curso 2012/2013.

▪ *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 e instituciones. Al desarrollarse la asignatura de prácticas en el último curso del *Grado en Turismo*, los estudiantes no han realizado aún prácticas externas, iniciándose en el curso 2013/14.

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 en el curso 2010/2011, según la información facilitada por la Administración del Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales. A partir del curso 2011/2012, se registra institucionalmente este indicador, ascendiendo a 24 los estudiantes que han cursado prácticas externas en 2011/2012 y 20 los de 2012/2013.

#### **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 de los cursos 2011/2012 y 2012/2013 no corresponde valorar aún dicha inserción, ya que sólo se han implantado los tres primeros cursos académicos. Si bien, el *Grado en Turismo* al finalizar cada curso académico tiene estudiantes egresados que han cursado el Curso de Adaptación, éstos estarán incluidos en la promoción que corresponda según el inicio de sus estudios, momento en que se analizará la inserción laboral de la promoción.

#### **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) y el *Procedimiento institucional para la medición de la satisfacción* establece los procesos por los que se planifica y despliegan la medición de la satisfacción de los grupos de interés internos en la ULPGC. En este sentido, la Facultad de Economía, Empresa y Turismo ha participado en las acciones desplegadas por la ULPGC en relación a los siguientes estudios de opinión:

- *Encuesta de satisfacción de estudiantes con el centro y la titulación.* Se aplica la encuesta institucional de satisfacción de los estudiantes con el centro y la titulación como encuesta on-line y durante el proceso de matrícula. 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 y, según el perfil del estudiante, 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, los canales de información, las prácticas externas y los programas de movilidad. En el curso 2010/2011 se obtuvo una alta participación de los estudiantes de nuevo ingreso (37,90%) porque se realizaron en horario docente en las aulas de informática de la FEET, pero en los cursos posteriores la participación estudiantil fue insuficiente para garantizar la fiabilidad del estudio. Así pues, se debe seguir trabajando en fomentar la participación estudiantil en estas encuestas o impulsar otros mecanismos que permitan obtener información sobre los niveles de satisfacción de los estudiantes con el perfil de ingreso y con la captación, oferta y demanda.
- *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 mediante un cuestionario en el que se pregunta por la planificación docente, el desarrollo de las enseñanzas y la evaluación de las mismas. En el curso 2010/2011, se aplica un modelo de cuestionario, con escala dicotómica de SI/NO y en formato electrónico con el propósito de obtener los datos on-line, alcanzándose escasos porcentajes de participación de estudiantes del *Grado en Turismo* que impidieron obtener un nivel de significación estadística suficiente para este tipo de cumplimentación on-line de encuestas. Por este motivo, en los cursos 2011/2012 y 2012/2013 se aplicó un cuestionario presencial para medir el índice de satisfacción con la actividad docente utilizando la siguiente escala Likert: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En



desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo. Esta modificación permitió la evaluación del 90,91% de las asignaturas del **Grado en Turismo** en el curso 2011/2012 y del 77,08% en el 2012/2013, y la valoración del 80,49% y 78,85%, respectivamente, del profesorado que imparte docencia en el mismo.

- *Encuesta de satisfacción del estudiante egresado.* La FEET, con el apoyo institucional, pone a disposición de sus egresados una encuesta que le permite conocer la satisfacción de los titulados en relación a los estudios terminados en aspectos tanto del funcionamiento del Centro como de la Titulación. Es un proceso anual que se aplica, sistemáticamente, cuando un estudiante solicita el documento acreditativo del Título y se incluye en el proceso de solicitud de título 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. Teniendo en cuenta que en este Grado aún no existen egresados, no tenemos resultados de la opinión de este grupo de interés.
- *Encuesta de satisfacción del estudiante de movilidad recibido (incoming).* Esta encuesta permite conocer la satisfacción de los estudiantes de movilidad en relación con los estudios y estancia en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Este proceso se aplica una vez terminada la estancia del estudiante y de manera presencial. Los aspectos valorativos indican el grado de satisfacción/acuerdo teniendo en cuenta que el 1 es el valor más bajo y el 5 es el valor más alto. En estos años objeto de valoración en este informe, los estudiantes de movilidad recibidos no han participado en este proceso.

#### **1.6. ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

La tramitación de quejas, reclamaciones y sugerencias se sigue gestionando en los cursos 2011/12 y 2012/13 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 2011/2012, la Facultad de Economía, Empresa y Turismo gestiona, a través de la Administración del Edificio, 10 registros de incidencias académicas sobre **Grado en Turismo** relacionadas con reclamaciones de nota, examen y asignaturas, incompatibilidad horaria e infraestructuras de aula, mientras que en el curso 2012/13 estas incidencias ascienden a 5 relativas al docente de una asignatura, la

ausencia a examen y la solicitud de revisión de convalidaciones. Todas las incidencias han recibido el tratamiento requerido y se han resuelto según los procedimientos establecidos. Evidentemente, el conocimiento de los mecanismos de gestión de incidencias por parte de los miembros de la comunidad educativa de la Facultad ha puesto de manifiesto, en comparación con el curso 2010/11, la importancia que tanto los estudiantes como el cuerpo docente de la Facultad atribuyen a la comunicación y resolución de las incidencias por los canales adecuados.

### **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 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**.

#### ▪ **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 evidencian los diferentes *Catálogos Anuales de Información Pública*.

En los cursos académicos 2011/12 y 2012/13 se ha continuado con la actualización continua de la *web* de la Facultad, la cual contiene información completa del **Grado en Turismo**, y se detallan las competencias del mismo, 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 a 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 los estudiantes de cara al desarrollo de las enseñanzas.

- *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, en este trienio académico se han mejorado las infraestructuras con la incorporación de pizarras digitales en la Sala de Grados y dos aulas de informática y la instalación de nuevas pizarras en algunas aulas. Por otra parte, en el curso académico 2010/11 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 este sentido, durante el curso 2011/12 se ha ido reponiendo el

equipamiento audiovisual de las aulas de docencia con la sustitución de 9 vídeo proyectores y equipos sonido en ocho aulas y la renovación de una impresora y sillería del aula de informática de libre acceso de los estudiantes.

Los recursos para los estudiantes de las nuevas titulaciones, como el *Grado en Turismo*, se ven reforzados por los servicios institucionales, los cuales se han caracterizado por los cambios organizativos que requiere la adaptación al EEES y marcados por el *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*. En este sentido, se ha continuado con 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 nivel institucional, y en línea con el desarrollo del nuevo marco de enseñanza, cabe destacar la disponibilidad de recursos relacionados con la gestión electrónica con la incorporación de nuevos procedimientos, tales como la realización en línea de todos los procesos de preinscripción, matrícula y gestión académica en la ULPGC, la mejoras 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.

Acciones desarrolladas 2010/11, 2011/12 y 2012/13	Local	Importe de la acción
Reposición de vídeo proyectores	A-0.1; A-1.1; C-1.5; C-2.5; EA-1.2; EA-3.5; Sala de Grados	3.143,54 €
Dotación mobiliario	Sala de Estudio	6965,15 €
Reposición mobiliario	Sala de Informática de libre acceso	3381,00 €
Habilitación de aseos	Sala de Estudio	11.092,22 €
Equipo de sonido y megafonía	EA-3.3	996,33 €
Reposición de PCs	D-0.5	11.759,79 €

## 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, y mejorar específicamente la coordinación de contenidos entre asignaturas de diferentes cursos.
- Orientar a los estudiantes sobre los temas y contenidos del Trabajo Fin de Título, difundiendo en la web del título información sobre trabajos defendidos (título, estudiante, tutor, fecha de defensa) y organizando adecuadamente el aula TFT.
- Analizar nuevamente la posibilidad organizativa y académica de concentrar la docencia de la asignatura Investigación de Mercados Turísticos.

En segundo lugar, en lo que respecta a la satisfacción de los distintos colectivos implicados, se propone incentivar la participación de los estudiantes en las encuestas de satisfacción con la titulación y centro, así como trasladar al Vicerrectorado con competencias en Calidad la necesidad de impulsar mecanismos que permitan obtener datos fiables en las encuestas de satisfacción, especialmente en los estudios de opinión en los que tradicionalmente no existe participación estudiantil suficiente, 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<sup>a</sup> 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.

En la Junta de Facultad del 18 de julio de 2013 se actualiza la Comisión de Garantía de Calidad, según el número de miembros y la condición de los mismos recogida en el capítulo 3 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad, y queda compuesta por:

- El Decano de la FEET, o persona en quien delegue, que actúa como presidente. Juan Manuel Benítez del Rosario
- El Vicedecano con competencias en Calidad, que actúa como secretario. Silvia Sosa Cabrera
- El Vicedecano con competencias en Ordenación Académica en titulaciones de Grado. Carmen Esther Falcón Pérez
- El Vicedecano con competencias en Ordenación Académica en Posgrado. Rosa M<sup>a</sup> Batista Canino
- Un docente por cada titulación de Grado. (GADE Lucía Melián Alzola; GE Raquel Espino Espino; GT José Luis Ballesteros)
- Un docente que actúa en representación de los Posgrados. José Andrés Dorta
- Un representante del personal de administración y servicios. José Manuel Hernández Cárdenes

- Dos representantes de los estudiantes. Ana Isabel Arencibia Pérez y Luis Miguel Arteaga Arzola

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 de la Centro está publicada en la *web* en el apartado del SGC (<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.calidad.ulpgc.es/index.php/m-pub>

### **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, a los responsables y a las evidencias de la implantación del mismo (<http://www.feet.ulpgc.es/calidad/sistema-de-garantia-de-calidad/>).

El proceso de implantación iniciado el pasado curso 2010/2011 sigue el cauce previsto y el ritmo que un cambio organizativo del calado que nos ocupa impone en cualquier entidad, si bien los resultado de dicha implantación en los cursos 2011/2012 y 2012/13, en su conjunto, siguen siendo positivos. Se ha realizado la gestión y control de los procesos implantados (todos a exención de suspensión de enseñanzas), acordando propuestas de modificación que se incorporarán en el rediseño del Sistema de Garantía de Calidad de la

Facultad que se presenta a Junta de Centro el 18 de julio de 2013, siendo aprobado por unanimidad. Al mismo tiempo se han registrado las evidencias exigidas, se ha realizado un esfuerzo por custodiar las anteriores a la implantación del SGC, se han difundido en la *web* de Calidad del Centro las evidencias, se ha participado en las diferentes sesiones de trabajo propuestas por el Vicerrectorado con competencias en Calidad y se ha potenciado la implicación de la Comisión de Garantía de Calidad de la FEET. 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 3,3 sobre 4, destacando nuevamente la necesidad de introducir mejoras que simplifiquen y faciliten la gestión de los mismos, así como que permitan corregir la falta de datos en la medición de la satisfacción de los diferentes colectivos, aspectos que se han tenido en cuenta en la modificación presentada del SGC, 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. 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	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



MÉTODO DE REVISIÓN		RESPONSABLE	EVIDENCIA
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
9	Renovación de la Acreditación del título	ANECA/ACCUEE	Autoinforme de la renovación de la acreditación

Hasta ahora, el Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo se ha sometido a los siguientes métodos de revisión:

- Evaluación 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)
- Auditoría Institucional (6) en octubre de 2013
- Seguimiento del Título por la ACCUEE (7) del primer curso de implantación

El equipo directivo se propone como mejora de su sistema de gestión de la calidad las siguientes revisiones:

- La certificación del Sistema de Garantía de Calidad del Centro (8).
- La renovación de la acreditación del Título (9).

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

#### 1.1. OBJETIVOS DE DIRECCIÓN

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. Estos objetivos, referentes al desarrollo de las nuevas enseñanzas, fueron aprobados en el curso académico 2011/12 y se extendieron al 2012/13.

Durante los cursos académicos 2011/12 y 2012/13 no se organizaron cursos de formación desde el centro, si bien, tanto los miembros del PDI como los del PAS asistieron a cursos de formación de forma individual, organizados tanto por parte del Cabildo de Lanzarote como por la ULPGC y otras instituciones y centros educativos.

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 tres (3) nuevos convenios con universidades europeas para la movilidad de estudiantes, en el curso 2011/2012 y cuatro (4) en el curso 2012/2013. Por otro lado, y en relación a las prácticas, se fomentó que los

estudiantes cursaran las prácticas externas en empresas fuera de la isla. Del total de estudiantes del curso de Adaptación al Grado que hicieron prácticas en los curso 2011/12 (7 estudiantes) y en el 2012/13 (14 estudiantes) dos las realizaron fuera de la isla de Lanzarote, uno en cada uno de los cursos objeto de estudio.

Se establecieron nuevos canales de comunicación, mediante el uso de blogs y plataformas de redes sociales. Asimismo se ha aumentado por parte del profesorado el uso del campus virtual para mantener la comunicación con los estudiantes. El campus social se ha convertido en un espacio de puesta en común de temas relacionados con la calidad, así como foro en el que se exponen los acuerdos alcanzados por las diferentes comisiones que conforman el centro.

Con respecto al sitio web de la EUTL se ha obtenido una mejora con respecto al curso 2010/11, a través de la actualización y renovación de la información, basada en la solicitud emitida por la ANECA.

Asimismo, se actualizó la disposición de dicha información atendiendo a las propuestas dadas por los diferentes coordinadores de la EUTL en un encuentro celebrado en el curso 2011/12 (Prácticas, Movilidad, Trabajo Fin de Grado, etc.). En esa misma reunión se procedió a la presentación de diferentes sitios web educativos que permitiese llevar a cabo un benchmarking. Las propuestas se siguen recibiendo de cada una de las comisiones a través de un formulario creado a tal efecto, por lo que el sitio web de la EUTL sigue actualizándose día a día.

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

destacan las visitas a los institutos de enseñanza secundaria, los folletos divulgativos, las reuniones con todos los vicedirectores de los institutos de enseñanza secundaria de la isla y las cuñas emitidas en las radios locales. Los resultados obtenidos corroboran, una vez, la influencia de dichas actividades en los valores relacionados con los estudiantes de nuevo acceso, con un total de 79 estudiantes en el curso 2011/2012 en el **Grado en Turismo**, y de 84 en el curso 2012/2013. La relación entre estos estudiantes de nuevo ingreso matriculados y el número de preinscritos en el mismo (313 aspirantes en el curso 2011/12 y 265 en el curso 2012/13) da lugar a una tasa de acceso del 25,24% y 31,70% respectivamente. A esto hay que añadir un total de 39 estudiantes matriculados en el curso de adaptación al grado, en el curso 2011/12 y 48 en el siguiente curso, 2012/13. Si se tiene en cuenta el número total de matriculados en cada uno de los cursos analizados, los datos muestran que de 162 estudiantes matriculados en el curso 2011/12 se pasa a 211 en el curso 2012/13, valor que muestra el aumento producido entre un curso y otro. Atendiendo a estos datos, y si se comparan con los del curso anterior, referidos estos únicamente al primer año de implantación de la nueva titulación, se detecta el aumento experimentado, dado que el número total de estudiantes de primer ingreso en el curso 2010/2011 fue de 52. Todo ello pone una vez más de manifiesto la existencia del moderado interés social que despierta esta titulación. Al mismo tiempo esta demanda e interés se evidencia en una ratio de plazas del 1,59 en el curso 2011/12 y del 1,42 en el 2012/13, es decir, que por cada plaza ofertada prácticamente existe un solicitante y medio que se preinscribe en primera o segunda opción.

Respecto al perfil de los estudiantes de nuevo ingreso se observa que, la mayoría de los estudiantes matriculados proceden de centros de secundaria (62 estudiantes en el 2011/12 y 72 en el 2012/13), que ha sido donde se han desplegado, fundamentalmente, las acciones de captación. Además, 64 de los estudiantes de nuevo ingreso matriculados en el curso 2011/12 deseaban cursar el **Grado en Turismo**, lo que supone un 81,01% de estudiantes vocacionales. En el curso 2012/13 supone un 88,10%, es decir, 74 estudiantes de los matriculados eligieron el **Grado en Turismo** como primera opción. La nota media con la que acceden los estudiantes es de 6,43 puntos (curso 2011/12) y de 6,28 (curso 2012/13). En relación al tipo de matrícula realizada, 151 estudiantes se matricularon a tiempo completo y 11 a tiempo parcial en el curso académico 2011/12. Estos datos para el siguiente curso, 2012/13 fueron de 180 estudiantes a tiempo completo y 31 a tiempo parcial (siempre teniendo en cuenta el total de estudiantes matriculados).

- *Orientación al Estudiante*

Atendiendo a lo expuesto en el *Procedimiento clave de Orientación al Estudiante* y al *Procedimiento Clave de Orientación Profesional*, el Centro ha elaborado un Plan de Acción Tutorial (PAT). Al igual que en cursos 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, siguiendo los objetivos planteados en el PAT.

Finalmente, aunque se ha aplicado la *Encuesta Institucional de Satisfacción con el Centro y la Titulación*, a la que los estudiantes que cursaron por primera vez el título podían exponer su grado de satisfacción con las actividades de orientación a través del aplicativo de matrícula, los niveles de participación en 2011/2012 y 2012/2013 han sido insuficientes para obtener resultados representativos.

- *Desarrollo y evaluación de la enseñanza*

A través del *Procedimiento clave para el desarrollo y evaluación de las enseñanzas* se destacan los procesos de coordinación del profesorado, velando, principalmente, por la correcta coordinación horizontal y vertical de las asignaturas. Según las cifras de créditos matriculados (9.849) para el curso 2011/12, se observa una tasa de rendimiento óptima (68,20%), en la que se han superado 6.717 créditos. Si se analizan los datos del curso 2012/13 se obtiene un total de créditos matriculados de 12.135, con una tasa de rendimiento de 73.62%, en la que se han superado 8.934 créditos. Estos datos ponen de manifiesto cómo dicha tasa ha sido superior en el último curso 2012/13. Los datos de rendimiento mejoran considerablemente si se tienen en cuenta los créditos superados frente a los presentados (83,45% en el curso 2011/12 frente a los 85,04% en el 2012/13). Si bien los porcentajes son algo inferiores a los del curso 2010/11, hay que tener en cuenta que en ese curso solo se había implantado el primer año del Grado, por lo que el número de asignaturas impartidas y la especialización de las mismas era menor que en los dos cursos sucesivos. 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%).

En ambos cursos académicos ha seguido en marcha el curso de Adaptación al **Grado en Turismo**. En este caso cabe mencionar los resultados respecto al número de egresados,

con un total de 26 estudiantes graduados, 10 en el curso académico 2011/12 y 16 en el 2012/13, de los 87 matriculados, 39 en el curso 2011/12 y 48 en el 2012/13.

**Tabla 1. Datos de rendimiento de las enseñanzas  
Cursos académicos 2011/12 - 2012/13**

Indicador	10/11	11/12	12/13
Tasa de rendimiento en créditos (U-IN06REN-P)	77,64%	68,20%	73,62%
• N° de créditos superados	4.323	6.717	8.934
• N° de créditos matriculados	5.568	9.849	12.135
Tasa de evaluación	89,76%	81,72%	86,58%
• N° de créditos presentados (U-IN18REN-P)	4.998	8.049	10.506
• N° de créditos matriculados	5.568	9.849	12.135
Tasa de éxito	86,49%	83,45%	85,04%
• N° de créditos superados	4.323	6.717	8.934
• N° de créditos presentados	4.998	8.049	10.506

Además, procede analizar la tasa de abandono del *Grado en Turismo* de los estudiantes de nuevo ingreso en el curso 2010/2011, entendida como el porcentaje de estudiantes de nuevo ingreso que no están matriculados en el título en dos cursos posteriores, y que asciende al 26,67%, es decir, 14 estudiantes de los 52, lo que supera las previsiones realizadas en el momento del diseño del título (15%) y que puede estar motivado por las dificultades económicas actuales.

En relación a la satisfacción del estudiante con respecto al profesorado, la valoración del curso 2011/12 es de 4,01 sobre 5, siendo superada en el curso 2012/13 con una puntuación de 4,12.

▪ *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 22,22%, en el curso 2011/12 y del 23,81% en el curso 2012/13. 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, prueba de ello es que la tasa ha aumentado con respecto al curso anterior. Un dato añadido a tener en cuenta es que si bien es cierto que el número de profesores doctores ha aumentado, no lo es menos que también ha aumentado el número de docentes que imparten clase en el Grado en turismo.

Dado 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 2011/2012, el 4.34% del plantel de profesores participó en el programa de movilidad, siendo este dato del 9,52% en el curso 2012/13.

### **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 tanto a la titulación anterior al EEES (Diplomatura en Turismo), como al Grado puesto que en el curso 2012/13 ya se dispone de datos de movilidad de estudiantes de la nueva titulación, al tener superado un determinado número de

créditos necesarios para acceder a este tipo de programas. En el curso 2011/2012 se recibieron 5 estudiantes (2 al grado y 3 a diplomatura) de diferentes universidades europeas con las que se tienen acuerdos firmados. En este mismo curso fueron (7) estudiantes los que realizaron parte de sus estudios en otras universidades, todos cursando la Diplomatura. Estos datos, en el curso 2012/2013 fueron de 3 estudiantes recibidos (1 de América Latina y 2 de otras universidades europeas) y 7 (5 de grado y 2 de diplomatura) estudiantes outgoing. 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, en la actualidad, cuenta con centros suficientes donde los estudiantes de las titulaciones no adaptadas al EEES han desarrollado las prácticas de empresa como asignatura obligatoria de la carrera. En este sentido, el Centro está realizando un esfuerzo para seguir ampliando el número de convenios en previsión del aumento de estudiantes en prácticas.

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

Los datos señalan que un total de 39 estudiantes, del curso de Adaptación al Grado, se matricularon de esta asignatura en el curso 2011/12. En el 2012/13 el número de estudiantes fue de 48.

#### **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 segundo y tercer año de implantación no corresponde valorar dicha inserción. No obstante, al finalizar el curso académico 2011/2012 hay estudiantes egresados (10 titulados) que



han cursado el Curso de Adaptación, y 16 en el curso 2012/13, aunque no se dispone de información respecto a la inserción laboral de estos.

Los datos disponibles de los egresados, al año de terminar los estudios (2010), indican que, la tasa de paro es de 18,06%, inferior a la del año anterior del 25%. Por su parte, la inserción laboral, ha pasado de 60,92% en el año 2008 al 59,21% en el año 2009, lo que indica un pequeño descenso. Estos datos corresponden a la Diplomatura de Turismo a nivel de la ULPGC.

Un análisis más fiable es el de los resultados obtenidos a los tres años de la finalización de los estudios, estos resultados indican una tasa de inserción alta (por encima del 70% de la población en los años 2005, 2006 y 2007), lo que puede servir de precedente para el Grado, muy superior a la del paro, cuyo porcentaje más alto se dio en el año 2006, con un valor del 23,46%. Los porcentajes en este último aspecto han disminuido en este período pasando del 19,23% en 2005, al 17,11% en 2007.

#### **1.5. SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS**

El *Procedimiento de apoyo del Centro para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades*, y el *Procedimiento Institucional de Medición de la Satisfacción*, especifican los mecanismos para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción de los diferentes grupos de interés (estudiantes, personal docente e investigador (PDI), personal de administración y servicios (PAS) y sociedad en general). Teniendo en cuenta que se están implantando los primeros años de la nueva titulación, la EUTL y la ULPGC se han centrado, fundamentalmente, en la medición de la satisfacción de los estudiantes. No obstante, la EUTL, tiene prevista la realización de un cuestionario dirigido a los diferentes grupos de interés (estudiantes, PAS y PDI), en el que se solicite su opinión para determinar las necesidades detectadas por parte de cada uno de ellos. Se ha llevado a cabo diferentes estudios de opinión:

- *Encuesta de satisfacción de estudiantes con el centro y la titulación. Se aplica la encuesta institucional de satisfacción de los estudiantes con el centro y la titulación como encuesta on-line y durante el proceso de matrícula. 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 y, según el perfil del estudiante, 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, los canales de información, las prácticas externas y los programas de movilidad. En estos dos cursos la participación ha sido escasa por lo que los datos no se consideran significativos.

- *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 ambos cursos se aplicó un modelo de cuestionario en formato papel para medir el índice de satisfacción de los estudiantes con la actividad docente. En dicho cuestionario se pregunta por la planificación de las enseñanzas, el desarrollo de las enseñanzas y la evaluación. En este proceso se evaluaron el 88,2% de las asignaturas del **Grado en Turismo** en el curso 2011/2012 y del 100% en el 2012/2013, y la valoración del 94,4% y 95,2%, respectivamente, del profesorado que imparte docencia en el mismo. Las valoraciones obtenidas han sido de 4,04 sobre 5, en el curso 2011/12 y de 4,12 en el curso 2012/13, lo supone un pequeño incremento.
- *Encuesta de satisfacción del estudiante egresado.* La EUTL, con el apoyo institucional, pone a disposición de sus egresados una encuesta que le permite conocer la satisfacción de los titulados en relación a los estudios terminados en aspectos tanto del funcionamiento del Centro como de la Titulación. Es un proceso anual que se aplica, sistemáticamente, cuando un estudiante solicita el documento acreditativo del Título y se incluye en el proceso de solicitud de título 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. Teniendo en cuenta que en este Grado no existen graduados que hayan cursado los 4 años que corresponden, no tenemos resultados de la opinión de este grupo de interés.
- *Encuesta de satisfacción del estudiante de movilidad recibido (incoming).* Esta encuesta permite conocer la satisfacción de los estudiantes de movilidad en relación con los estudios y estancia en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Este proceso se aplica una vez terminada la estancia del estudiante y de manera presencial. Los aspectos valorativos indican el grado de satisfacción/acuerdo teniendo en cuenta que el 1 es el valor más bajo y el 5 es el valor más alto. En estos años objeto de valoración en este informe, los estudiantes de movilidad recibidos han participado en este proceso, aunque no se tienen datos.

- *Cuestionario de satisfacción laboral de los trabajadores de la EUTL.* Este cuestionario, elaborado y explotado por el Cabildo de Lanzarote fue implementado al personal de la EUTL tanto PAS como PDI, en el curso 2012/13. Se ha hecho uso de una escala Likert definida cuyos tramos variaban: (1) Muy insatisfecho - Nada - Muy poco - Mala; (2) Insatisfecho - poco - normal; (3) Satisfecho - buena - suficiente - algo; (4) Muy satisfecho - Mucho - Muy buena. Los datos muestran una valoración positiva para el PAS, en la valoración más repetida ha sido la (3). Con respecto al PDI, las dos valoraciones más repetidas han sido la (3) y la (4), lo que indica una valoración igualmente positiva.

En lo que respecta a la satisfacción de los distintos colectivos implicados, se proponen dos acciones de mejora. La primera encaminada a incentivar la participación de los estudiantes en las encuestas de satisfacción, tanto en las relativas al centro como en la realizada por los estudiantes de primer ingreso. La segunda desplegar y motivar a participar en las encuestas de satisfacción al resto de grupos de interés (estudiantes de movilidad y prácticas externas y empleadores).

#### **1.6. ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

La tramitación de quejas, reclamaciones y sugerencias se gestiona a través del *Procedimiento de apoyo del Centro para la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias* y el *Procedimiento institucional para la gestión de incidencias*. En los cursos académicos 2011/2012 y 2012/2013, se ha seguido haciendo uso del canal tradicional hasta la implantación del SGC, a través de la Subdirectora de Ordenación Académica. No se han producido quejas relevantes. Las propuestas verbales presentadas por parte de los estudiantes, están especialmente relacionadas con la ubicación temporal de los exámenes y los horarios de clase, no siendo en número mayores a las de cursos anteriores. Dichas propuestas, han ido disminuyendo como consecuencia de la mejor planificación de los calendarios, basada en 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 los cursos 2011/2012 y 2012/2013, se ha seguido 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, se ha actualizado la *web* del Centro, ofreciendo 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. Se han creado nuevos canales de comunicación como los blogs y las redes sociales, a través de los cuales se informa de aspectos relacionados con eventos, fechas de interés, actividades desarrolladas en el centro, etc.

#### ▪ *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 el acondicionamiento de las aulas, en la adquisición de fondos bibliográficos y en la adquisición de material informático. Hay que destacar el gran esfuerzo de inversión realizado por el Cabildo de Lanzarote en la EUTL en lo referente a dotación material e infraestructuras, así como la realizada por el Consejo Social de la ULPGC para la

adquisición de material bibliográfico. 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 (cursos 2011-12/2012-13\*)**

Aula	Capacidad	tipo	Equipos		
			Equipo Audio	PC	Proyector 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

## 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:

- Seguir con la implicación del profesorado en las actividades de coordinación del Grado, así como entre los diferentes centros en los que se imparte dicha titulación.
- Desarrollar un Plan Formativo Anual tanto para el PDI como para el PAS de la EUTL, en el que se incluyan cursos impartidos tanto por el Cabildo de Lanzarote como por la ULPGC.
- Fomentar la participación del profesorado en actividades de mejora y reconocimiento tales como: movilidad, formación externa, proyectos de innovación educativa, 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, al PAS y al PDI a participar en los diferentes programas de movilidad.
- Con respecto a las prácticas promover el desarrollo de las mismas fuera de la isla, tanto a nivel nacional como internacional.

En tercer lugar, en lo que respecta a la satisfacción de los distintos colectivos implicados, se proponen las siguientes 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, al centro y la titulación, al desarrollo de las enseñanzas y la evaluación docente.
- Implementar nuevas encuestas relativas al desarrollo de las Prácticas, el TFG, la movilidad, así como extenderlas a otros grupos de interés (PAS, empleadores, etc.).

### **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.
- Ibán Bermúdez Betancort (curso 2011/12) y Samuel A. Robayna Perdomo (curso 2012/13), 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/Evidencias/Evidencias-SGC.html](http://www.cabildodelanzarote.com/eutl/_private/SGC/Evidencias/Evidencias-SGC.html)

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.calidad.ulpgc.es/templates/calulpgc/doc/Informe\\_Evidencias\\_Institucionales\\_junio\\_2013.pdf](http://www.calidad.ulpgc.es/templates/calulpgc/doc/Informe_Evidencias_Institucionales_junio_2013.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, y se ha ido desarrollando en los cursos 2011/2012 y 2012/2013, 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 2011/2012 y 2012/2013, en su conjunto, son positivos, ya que, a excepción de un procedimiento que aún no se han implantado porque no ha sido necesario (Suspensión de la enseñanzas), el resto 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 2,94 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.
- Desarrollar unas jornadas informativas para todos los grupos de interés en el que se exponga la importancia y necesidad de llevar a cabo la implantación del SGC, así como exponer las responsabilidades de cada uno de los miembros de la comunidad educativa.
- Seguir promoviendo la necesidad de hacer uso del procedimiento de sugerencias y reclamaciones, en caso necesario, por parte de los diferentes colectivos que conforman la comunidad universitaria, para poder dar solución a los problemas que puedan surgir.

### 3.3. REVISIONES DEL SGC

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

Tabla 3: Mecanismos de revisión y seguimiento externos al centro

MÉTODO DE REVISIÓN		RESPONSABLE	EVIDENCIA	
Diseño	1	Evaluación diseño del Sistema de Garantía de Calidad (SGC) por la ANECA	ANECA	Informe de valoración positiva del diseño del SGC
	2	Evaluación de la Propuesta del Título por la ACECAU	ACECAU	Informes definitivos de evaluación del Título y de valoración de los criterios generales del Título
	3	Evaluación de la Propuesta de Título por la ANECA	ANECA	Informe definitivo de evaluación de la solicitud de verificación del Título
Implantación	4	Control del cumplimiento de los procedimientos del Centro	Subdirector de Calidad del Centro	Informes de revisión y mejora de los procedimientos



MÉTODO DE REVISIÓN		RESPONSABLE	EVIDENCIA
5	Revisión de la Dirección del Centro	Director Académico	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.
9	Renovación de la Acreditación del título	ANECA/ACCUEE	Autoinforme de la renovación de la acreditación

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).
- Auditoría Institucional (6).
- Seguimiento del Título por la ACCUEE (7) del primer curso de implantación

El equipo directivo se propone como mejora de su sistema de gestión de la calidad las siguientes revisiones:

- La certificación del Sistema de Garantía de Calidad del Centro (8).
- La renovación de la acreditación del Título (9).

## RESULTADOS DE LA IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO EN LA ESTRUCTURA DE TELEFORMACIÓN

### 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

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.

- 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”***.

El objetivo general 1 está íntimamente relacionado con los procesos de captación de estudiantes y de información pública. Desde su inicio como titulación hasta la actualidad, el *Grado en Turismo a distancia* tiene una demanda<sup>4</sup> que supera la oferta (por cada plaza ofertada hay aproximadamente 1,5 demandadas, en promedio). En estas

---

<sup>4</sup> 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.

circunstancias, el Equipo Directivo de La Estructura de Teleformación realizó durante el curso académico 2011/2012 y 2012/2013 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*.

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

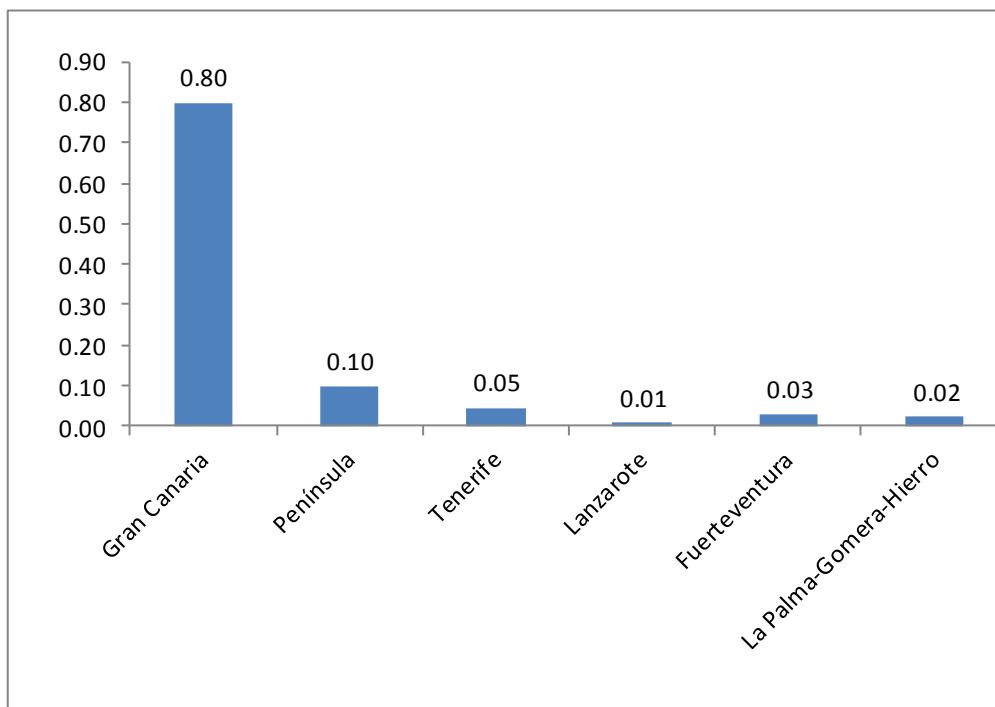
A través del *Procedimiento clave para la definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes*, se ha elaborado un plan de captación de estudiantes acorde con el perfil de ingreso definido y la oferta de plazas del Grado. La captación de futuros estudiantes se ajusta al Programa de Captación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

Como resultado de la puesta en marcha del plan de captación, hemos obtenido durante los tres últimos cursos una tasa de acceso promedio del 14,7% (10,8% el primer curso). 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 promedio ascendió a 411 jóvenes, de los cuales 170 en promedio (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, 120 es el número de plazas ofertadas en los

dos últimos cursos, obteniendo una ratio promedio de 1,81 (por cada plaza ofertada hay, aproximadamente, 2 plazas demandadas) que, añadido a la tasa de matriculación promedio (57,87%), demuestra un moderado interés por este título en su modalidad no presencial. En los dos últimos cursos el interés por la titulación ha aumentado ligeramente. Posiblemente, la baja matriculación se deba a la situación económica de los últimos cursos, 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.

Respecto al perfil de los estudiantes de nuevo ingreso, según la tasa de acceso, en los tres últimos cursos la mayoría de los estudiantes procede de centros de secundaria (83,6%) y, otro porcentaje importante de estudiantes (10%), acceden a través de las pruebas de mayores de 25 años. Además, se puede observar una tasa de estudiantes promedio de primera opción que asciende al 62,07% de los matriculados de nuevo ingreso. Del número de estudiantes finalmente matriculados en el **Grado en Turismo a distancia**, un 58% está matriculado a tiempo parcial y un 42% 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 los tres primeros cursos del grado son estudiantes de Gran Canaria, siendo muy pocos los estudiantes que residen fuera.



- **Orientación al Estudiante**

A través del *Procedimiento clave de Orientación al estudiante* y *Procedimiento clave de Orientación profesional* se han desarrollado las acciones de orientación al estudiante. En los últimos cursos académicos, 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, al comienzo de cada curso el Director de La Estructura de Teleformación junto con el Rector de la Universidad y el Vicerrector correspondiente 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 del Grado* y las *consultas privadas con la Coordinación* donde el Subdirector del **Grado en Turismo** orienta al estudiante respecto a cualquier problema que tenga con el seguimiento de sus estudios.

En lo que respecta a la orientación del profesorado, cabe destacar que en la encuesta de satisfacción con la docencia, los estudiantes del Grado han valorado con un 3,8 y 3,9 (en promedio) sobre 5 la labor de orientación y tutoría, en los tres últimos cursos 2010-2011, 2011-2012 y 2012-2013.

▪ *Desarrollo y evaluación de la enseñanza*

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, 2 y 3, los estudiantes superan sin problemas las actividades de aprendizaje. En la tabla 1 se muestra la media y desviación típica entre paréntesis de las asignaturas de primero en los tres últimos cursos académicos. En la tabla 2 la misma información relativa al segundo curso. En la tabla 3 se muestra la media, desviación típica y mediana de las asignaturas obligatorias y optativas de tercer curso. En todos los casos se muestran los resultados en las actividades, el examen final y la calificación final. En este sentido, los estudiantes, que entregan sus actividades de aprendizaje con tiempo, disponen de 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, la realización de pruebas presenciales obteniendo, los resultados de cada una de las asignaturas, un promedio inferior a las calificaciones de las actividades. Como resultado, en este primer año, tenemos una tasa de rendimiento promedio en créditos del 60% y, si se analiza esta tasa atendiendo a los estudiantes que se presentan a las pruebas presenciales el resultado en promedio

asciende al 75%. La tasa de abandono de la primera promoción ha sido del 66,67%, superior al resultado previsto, aunque hay que tener 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 unido al contexto socioeconómico. En este sentido, hay que indicar que existe un aumento considerable de reclamaciones por impago de la matrícula que afectan a casi la mitad de los estudiantes en estos cursos académicos.

**Tabla 1**

	ACTIVIDADES			EXAMEN			NOTA FINAL		
	10-11	11-12	12-13	10-11	11-12	12-13	10-11	11-12	12-13
<b>43300</b>	8.5(1.6)	6.4(2.7)	6.2(2.6)	7.3(1.6)	6.2(2.1)	5(2.6)	6.4(3.8)	5(3.4)	5.4(2.8)
<b>43301</b>	8.2(2.1)	7.5(2.4)	3.7(4.1)	4.9(1.2)	4.1(1.1)	3.8(1.9)	4.2(3.4)	4.2(1.2)	4.4(2.3)
<b>43302</b>	8(2.2)	7.2(2.5)	5.4(3.4)	4.9(1)	3.4(1.9)	3.9(1.9)	3.9(3.1)	3.4(2.8)	4.2(2.4)
<b>43303</b>	7.3(1.9)	6.4(2)	5.4(2.9)	4.8(1.3)	4(1.6)	2.8(1.8)	5.2(2.3)	3.5(2.7)	3.7(2.1)
<b>43304</b>	7.6(0.8)	6.5(1.3)	5.5(2.3)	5.5(1.6)	3.9(1.8)	4.1(2.1)	4.2(3.3)	3.6(2.5)	4.7(2.1)
<b>43305</b>	8.7(1.4)	6.4(3)	5.3(3.2)	7.9(1.4)	6.2(1.9)	6.4(2.8)	6.9(3.3)	5.4(3.3)	6.2(3)
<b>43306</b>	7.2(2.1)	2.9(3.3)	4.9(2.6)	4.2(2.8)	3(2.7)	2.8(3.1)	4.5(3)	3.1(2.8)	5.5(1.7)
<b>43307</b>	4.8(3.5)	6.2(2.6)	5.5(2.5)	3.8(1.8)	3.6(1.8)	4.4(2.1)	4.1(2.2)	3(2.5)	4.6(2.3)
<b>43308</b>	6.7(2)	5.5(2.6)	4.9(2.4)	3.6(1.2)	3.5(1.9)	2.9(1.7)	3.1(2.1)	2.5(2.5)	3.1(2)
<b>43309</b>	7.1(2.3)	4.7(3.5)	5.1(2.7)	6.3(1.4)	4.7(2.2)	4.9(2.5)	5.6(3.1)	2(3)	5.5(2.1)

43300-Inglés Turístico I ; 43301-Fundamentos de Economía y Turismo ; 43302-Estadística Básica Aplicada al Sector Turístico ; 43303-Entorno Legal del Turismo ; 43304-Dirección de Empresas Turísticas ; 43305-Inglés Turístico II ; 43306-Recursos Territoriales Turísticos ; 43307-Contabilidad Financiera ; 43308-Sociología del Turismo y 43309-Estructuras de Mercado y Turismo

**Tabla 2**

	ACTIVIDADES		EXAMEN		NOTA FINAL	
	11-12	12-13	11-12	12-13	11-12	12-13
<b>43310</b>	6.5(3.5)	5.8(3.4)	6.4(1.3)	6.8(1.7)	4.7(3.9)	7(2)
<b>43311</b>	8.3(2.3)	7.7(2.6)	6.7(2.6)	6.9(1.9)	5.5(4.1)	7.5(2)
<b>43312</b>	7.7(2.9)	6.8(3.3)	6.5(1.5)	6.7(1.4)	7.1(1.4)	7.3(1.5)
<b>43313</b>	9(0.8)	8.4(2)	5.7(1.6)	5.8(1.7)	5.8(2.8)	6.7(2.1)
<b>43314</b>	7.7(1.3)	7(2.2)	6.6(1.8)	6.1(2.4)	6.4(2.7)	6(2.2)
<b>43315</b>	4.8(3.5)	5.9(2.4)	4.7(3)	6.6(1.1)	4.9(3.1)	6.8(0.7)
<b>43316</b>	8.9(1)	8.4(1.1)	7.9(1.8)	7.7(1.8)	6(4.2)	8.1(1.4)
<b>43317</b>	8.2(0.4)	8.2(0.4)	6.9(1.4)	4.8(1.8)	7.4(1.3)	5.9(2.3)
<b>43318</b>	6.4(2)	6.2(2.5)	5.3(1.5)	5.3(1.4)	4.6(2.7)	4.7(2.3)
<b>43319</b>	8.5(0.8)	6.7(3)	5.4(2)	4.9(0.7)	5.4(2.9)	5.3(1.3)

43310-Inglés Turístico III ; 43311-Alemán Turístico I ; 43312-Turismo y Transporte ; 43313-Contabilidad de Empresas Turísticas ; 43314-Habilidades Directivas ; 43315-Derecho de las Empresas Turísticas ; 43316-Alemán Turístico II ; 43317-Turismo y Patrimonio Cultural ; 43318-Marketing Turístico ; 43319-Dirección de Operaciones en las Empresas Turísticas

**Tabla 3**

	Ob/Op	ACTIVIDADES			EXAMEN			NOTA FINAL		
		Media	SD	Md	Media	SD	Md	Media	SD	Md
43320	Ob	7.90	2.41	8.70	6.55	2.17	6.60	7.24	2.28	7.70
43321	Ob	9.71	0.28	9.75	7.23	1.60	6.65	8.49	0.86	8.20
43322	Ob	6.08	3.49	6.90	5.05	2.11	5.05	6.06	1.67	5.80
43323	Ob	7.67	2.22	8.10	7.65	1.47	7.80	7.88	1.59	8.35
43324	Ob	7.28	2.01	8.05	6.69	1.55	6.80	6.99	1.77	7.00
43325	Ob	5.76	3.13	6.80	4.60	2.73	4.20	4.60	2.88	4.20
43330	Ob	6.38	2.26	6.95	6.24	3.09	7.30	7.20	1.25	7.25
43334	Op	5.38	2.70	5.20	7.84	0.77	7.70	6.52	1.87	7.50
43335	Op	9.05	0.84	9.10	7.94	0.89	7.85	8.58	0.65	8.55
43336	Op	7.29	2.86	8.15	7.77	1.80	8.20	7.77	1.83	8.70
43337	Op	5.78	3.60	7.30	2.86	1.81	2.30	2.96	2.11	2.30
43338	Op	7.78	3.45	9.15	9.20	0.35	9.00	9.20	0.46	9.30
43339	Op	6.70	2.02	7.80	7.22	0.89	6.90	6.54	1.93	7.40
43340	Op	4.95	5.3	4.95	6.65	1.3	6.7	6.35	2.6	6.4
43341	Op	5.66	3.5	6.65	5.985	0.7	6	6.005	1.4	6
43342	Op	6.527	2.6	8.2	3.726	4.2	5.2	7.6	1.9	8.5

43320-Alemán Turístico III ; 43321-Turismo y Desarrollo Sostenible ; 43322-Sistemas y Tecnologías de la Información para la Gestión Turística ; 43323-Gestión de Alojamientos ; 43324-Gestión de Restauración ; 43325-Dirección de Recursos Humanos ; 43330-Habilidades sociales y animación de grupos ; 43334-Gestión de Sistemas de Información Hoteleros e Instalaciones ; 43335-Ocio y Turismo ; 43336-Evaluación de Proyectos y Políticas Turísticas ; 43337-Análisis Contable ; 43338-Alemán Turístico - Habilidades de Comunicación ; 43339-Patrimonio Histórico-Arqueológico: estrategias de uso y gestión ; 43340-Marketing Hotelero ; 43341-Gestión de Agencias de Viajes e Intermediación y 43342-Creación de Empresas y Productos Turísticos.

La opinión de los estudiantes del Grado, respecto a los procesos de enseñanza ha sido favorable ya que el índice de satisfacción del estudiante fue de 4 y 3,9 sobre 5 en general sobre la enseñanza, en los cursos 2011-2012 y 2012-2013 respectivamente.

- *Personal Docente*

A través de las normativas de la ULPGC, el *Procedimiento Institucional para la Selección y Contratación de Personal Docente*, se garantiza la captación y selección de su personal docente, que, en el caso del Grado cabe destacar que en el curso académico 2012/2013 todo el profesorado que imparte docencia es personal de la ULPGC. En los cursos 2011-2012 y 2012-2013 el porcentaje de doctores ha sido alto, 84% y 90% respectivamente. Por otra parte, mediante el *Procedimiento para la formación del Personal Docente e Investigador (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 o las propuestas formativas que partan de los Centros, Institutos o Departamentos de la ULPGC, en el último curso el porcentaje de profesorado que participó de dicho plan fue del 18%. No obstante, el profesorado de estos estudios tiene una formación específica al inicio de cada curso, relacionada con las metodologías en enseñanza a distancia, y con el uso y posibilidades de la Plataforma *Moodle*.

En el último año, participa de los programas de movilidad el 9% del profesorado que imparte en este título.

La opinión de los estudiantes del Grado, respecto al profesorado también ha sido favorable ya que el índice de satisfacción del estudiante es de 4 y 3,9 sobre 5 en los cursos 2011-2012 y 2012-2013 respectivamente.

### **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*.

- *Movilidad de Estudiantes*

El *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 porque adquieran los conocimientos y las capacidades acorde con los objetivos del Título. Dada la movilidad a distancia que se imparte, la movilidad de los estudiantes recibidos se vincula a la sede presencial en Gran Canaria (Facultad de Economía, Empresa y Turismo) y, por ahora, los estudiantes del grado en esta modalidad no han participado de estos programas.

- *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 e instituciones, de cuya gestión se encarga la institución. 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. Todos los estudiantes matriculados a la asignatura han realizado las prácticas externas conformes al procedimiento indicado.

#### **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. No obstante, al finalizar el curso académico 2012/2013 hay estudiantes egresados (7 titulados) que han cursado el Curso de Adaptación, aunque no se dispone de información respecto a la inserción laboral de estos ya que para obtener resultados fiables es importante dejar pasar, al menos, dos años de la finalización de los estudios.

#### **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 son los primeros años de la implantación del título, el Centro se ha centrado, fundamentalmente, en acciones dirigidas a sus estudiantes, 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 matriculados*. En estos cursos académicos se aplica la encuesta institucional de satisfacción a todos los estudiantes matriculados en el proceso de matrícula. Es una encuesta anual que se aplica on-line y que permite valorar de forma general el desarrollo y gestión de los estudios en el curso anterior. Los resultados de participación no han sido suficientes para poder generalizarlos a toda la población.

- *Encuesta de satisfacción del estudiante con la actividad docente.* Se aplica, también, un modelo de cuestionario en formato electrónico con el propósito de obtener los datos *on-line*, en el que se pregunta, fundamentalmente, por la planificación de las enseñanzas, el desarrollo de las enseñanzas y la evaluación. El porcentaje de participación fue del 49%.
- *Encuesta de satisfacción del estudiante egresado.* La Estructura de Teleformación, con el apoyo institucional, pone a disposición de sus egresados una encuesta que le permite conocer la satisfacción de los titulados en relación a los estudios terminados en aspectos tanto del funcionamiento del Centro como de la Titulación. Es un proceso anual que se aplica, sistemáticamente, cuando un estudiante solicita el documento acreditativo del Título y se incluye en el proceso de solicitud de título *on-line*. Teniendo en cuenta que en este Grado no existen graduados que hayan cursado los 4 años que corresponden, no tenemos resultados de la opinión de este grupo de interés.

#### **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 estos cursos, el **Grado en Turismo a distancia** recibió, a través de la opción conversaciones privadas (*Moodle*) con la Coordinación del Grado, aproximadamente 35 quejas y 28 (ambos, datos acumulados en los tres últimos cursos) 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**.

- **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 los tres últimos cursos, 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 la nuevas enseñanzas.

- **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 las realiza el Coordinador del Campus virtual ULPGC. Para las 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, 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.

## **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** 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. Gabriel Díaz Jiménez, Subdirector de Calidad, que actúa como secretario.
- D. Lucas Pérez Martín, Secretario de la Estructura de Teleformación ULPGC.
- D<sup>a</sup> Emigdia Repetto Jiménez, D<sup>a</sup> Elsa Rodríguez Tadeo, D<sup>a</sup> Ana Falcón Martínez de Marañón, D. Juan Jiménez García, D. Domingo Verano Tacoronte, D. Juan Pablo Fernández Pereira, 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](http://www.webs.ulpgc.es/calidad/templates/calulpgc/doc/Informe_Evidencias_Institucionales_diciembre_2011.pdf)
- [http://www.calidad.ulpgc.es/templates/calulpgc/doc/Informe\\_Evidencias\\_Institucionales\\_junio\\_2013.pdf](http://www.calidad.ulpgc.es/templates/calulpgc/doc/Informe_Evidencias_Institucionales_junio_2013.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 los cursos 2011/2012 y 2012/2013 son suficientes aunque restan algunas acciones por llevar a cabo. En la actualidad se está actualizando el SGC al nuevo modelo marco establecido por la Universidad. Ello ha suscitado cierto debate respecto al contenido de algunos procedimientos lo que no ha permitido su revisión ya que están en fase de aprobación final (orientación a los estudiantes y revisión de los procedimientos). Por otro lado, 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. 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
	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 ACCUEE	ACCUEE	Informes de evaluación de seguimiento del Título
	8	Certificación del SGC por la ANECA	ANECA	Informes de la evaluación de la implantación del SGC.
	9	Acreditación del Título	ANECA	Informes de Acreditación del Título

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)
- Auditoría Institucional realizada en mayo de 2013 (6)
- Seguimiento del título por la ACCUEE (7)

Finalmente, en lo referente a la certificación del Sistema de Garantía de Calidad del Centro (8) y a la acreditación del Título (9) se pretende participar en más procesos de auditorías internas y de seguimiento de los Títulos para proceder a presentarse a la convocatoria oficial de la ANECA.



## 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	201011	201112	201213
01.CAPTACIÓN, OFERTA Y DEMANDA PLAZAS (PEC01, PCC01, PAC05, PI10)	a. U-IN01REN-P-2. Tasa de Acceso	10,25	9,39	9,91
	b. Estudiantes nuevo ingreso s/COU/LOGSE (Num U-IN01REN-P-3)	118	126,00	138,00
	c. Estudiantes nuevo ingreso s/FP/CFGS (Num U-IN01REN-P-3)	19	24,00	14,00
	d. Estudiantes nuevo ingreso s/Extranjeros (Num U-IN01REN-P-3)	2	1,00	0,00
	e. Estudiantes nuevo ingreso s/Mayores 25 (Nmdor U-IN01REN-P-3)	5	5,00	4,00
	f. Estudiantes nuevo ingreso s/Titulados (Numdor U-IN01REN-P-3)	0	0,00	0,00
	g. Estudiantes nuevo ingreso Según Otros (Numdor U-IN01REN-P-3)	0	0,00	0,00
	h. U-IN02REN-P-2. Tasa de matriculación	97,96	97,50	97,50
	i. Nº de plazas de nuevo ingreso ofertadas (Dendor U-IN02REN-P-2)	147	160,00	160,00
	j. U-IN09REN-P. Ratio de plazas de la Titulación	2,73	3,64	3,68
	k. U-IN14REN-P-2. Nota media estudiantes de Nuevo Ingreso	6,48	6,94	7,10
	l. U-IN15REN-P-2. Tasa de estudiantes matriculados en primera opción	68,06	76,28	76,28
	m. Nº de estudiantes de Nuevo Ingreso (Dendor del U-IN15REN-P-2)	144	156,00	156,00
	n. U-IN17REN-P. Variación porcentual de la matrícula de nuevo ingreso con relación al curso académico anterior	ND	8,33	0,00
	o. Nº Estudiantes matriculados general (dato "Suma". U-IN16REN-P)	197	354,00	472,00
p. Nº Estudiantes matriculados TC (dato "C". U-IN16REN-P)	176	271,00	345,00	
q. Nº Estudiantes matriculados TP (dato "P". U-IN16REN-P)	21	83,00	127,00	
r. U-IN30REN-P-2. Anulación de primera matrícula	ND	13,00	10,00	
s. U-IN33REN-P-2. Reclamación por impago matrícula en titulación	ND	66,00	55,00	
02.MOVILIDAD ESTUDIANTE (PEC01,PCC04)	i. Nº Estudiantes enviados. U-IN03REN-P-1	NP	NP	4,00
	j. Nº Estudiantes recibidos. U-IN04REN-P-1	43	73,00	87,00
03.PRÁCTICAS EXTERNAS(PEC01, PCC05, PCC07)	a. U-IN05REN-P. Nº estudiantes han cursado prácticas externas	21	24,00	20,00
	b. U-IN29REN-P. Nº Instituciones en las que hayan cursado PE	ND	ND	ND
04.DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES (PEC01, PCC02, PCC05, PCC06, PCC07)	a. U-IN06REN-P-2. Tasa de rendimiento en Créditos	55,39	59,53	67,67
	b. Nº de créditos superados (Numerador del U-IN06REN-P-2)	5787	11.934,00	18.064,00
	c. Nº de créditos matriculados en titulación (Ddor U-IN06REN-P-2)	10448	20.048,50	26.695,00
	d. U-IN18REN-P-2. Número de créditos presentados	8398,5	16.557,50	23.566,00
	e. U-IN07REN-P-2. Tasa de graduación (promoción que se graduó según la duración prevista + 1)	NP	NP	NP
	f. U-IN08REN-P-2. Tasa de abandono (promociones X-2)	ND	NP	30,56
	g. U-IN10REN-P-2. Tasa de eficiencia	100*	92,93*	90,16*
	h. Número de egresados (Dato "Nº de titulados" del U-IN10REN-P-2)	14*	10*	6*
	i. U-IN11REN-P. Duración media de los estudios	1*	1,47*	1,55*
	j. U-IN31REN-P-2. Tasa de éxito	68,90	72,08	76,65
05.PERSONAL DOCENTE (PEC01, PI01, PI03, PI05, PI07)	k. U-IN32REN-P-2. Tasa de evaluación de la titulación	80,38	82,59	88,28
	a. U-IN12REN-P-2. Tasa de PDI doctor	52,38	78,05	84,91
	b. U-IN13REN-P-2. Tasa partic. en Plan Formación Continua del PDI	9,52	9,76	22,64
	c. U-IN19REN-P-2. Tasa de partic. en ayudas formación del PDI	0	0,00	0,00
	d. U-IN20REN-P-2. Tasa de movilidad del PDI	0	2,44	9,43
	e. % PDI participante en programa de evaluación DOCENTIA (U-IN21REN-P-2)	ND	26,32	35,00
f. % PDI con valoración DOCENTIA adecuada (U-IN22REN-P-2)	ND	100,00	100,00	

\* Datos correspondientes a los estudiantes del Curso de Adaptación al grado; ND: no disponible; NP: no procede

Ámbito	Indicador	Año finalización de estudios		
		2011	2012	2013
01.INSERCIÓN LABORAL	Tasa general de inserción laboral (C-IN23REN-P)	NP	NP	NP
	Contratos indefinidos (C-IN24REN-P)	NP	NP	NP
	Acceso a la función pública (C-IN25REN-P)	NP	NP	NP
	Adecuación de contratos 1: Actividad econ. contratos (U-IN26REN-P)	NP	NP	NP
	Adecuación contratos 2: Ocupación contratos (U-IN27REN-P)	NP	NP	NP
	Tasa de paro (U-IN28REN-P)	NP	NP	NP

## ANEXOS

### 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	201011	201112	201213
01. CAPTACIÓN, OFERTA Y DEMANDA PLAZAS (PEC01, PCC01, PAC05, PI10)	a. U-IN01REN-P-2. Tasa de Acceso	26,26	25,24	31,70
	b. Estudiantes nuevo ingreso s/COU/LOGSE (Num U-IN01REN-P-3)	39	62	72
	c. Estudiantes nuevo ingreso s/FP/CFGS (Num U-IN01REN-P-3)	8	13	10
	d. Estudiantes nuevo ingreso s/Extranjeros (Num U-IN01REN-P-3)	0	1	0
	e. Estudiantes nuevo ingreso s/Mayores 25 (Numdor U-IN01REN-P-3)	4	2	1
	f. Estudiantes nuevo ingreso s/Titulados (Numdor U-IN01REN-P-3)	1	1	1
	g. Estudiantes nuevo ingreso Según Otros (Numdor U-IN01REN-P-3)	0	0	0
	h. U-IN02REN-P-2. Tasa de matriculación	56,52	79	84
	i. Nº de plazas de nuevo ingreso ofertadas (Dendor U-IN02REN-P-2)	92	100	100
	j. U-IN09REN-P. Ratio de plazas de la Titulación	91,3	1,59	1,42
	k. U-IN14REN-P-2. Nota media estudiantes de Nuevo Ingreso	6,59	6,43	6,28
	l. U-IN15REN-P-2. Tasa de estudiantes matriculados en primera opción	78,85	81,01	88,10
	m. Nº de estudiantes de Nuevo Ingreso (Dendor del U-IN15REN-P-2)	52	79	84
	n. U-IN17REN-P. Variación porcentual de la matrícula de nuevo ingreso con relación al curso académico anterior	NA	51,92	6,33
	o. Nº Estudiantes matriculados general (dato "Suma". U-IN16REN-P)	106	162	211
p. Nº Estudiantes matriculados TC (dato "C". U-IN16REN-P)	100	151	180	
q. Nº Estudiantes matriculados TP (dato "P". U-IN16REN-P)	6	11	31	
r. U-IN30REN-P-2. Anulación de primera matrícula	ND	4	12	
s. U-IN33REN-P-2. Reclamación por impago matrícula en titulación	ND	41	46	
02. MOVILIDAD ESTUDIANTE (PEC01, PCC04)	i. Nº Estudiantes enviados. U-IN03REN-P-1	NA	NA	5
	j. Nº Estudiantes recibidos. U-IN04REN-P-1	2	2	3
03. PRÁCTICAS EXTERNAS (PEC01, PCC05, PCC07)	a. U-IN05REN-P. Nº estudiantes que han cursado prácticas externas	-	38	31
	b. U-IN29REN-P. Nº Instituciones en las que hayan cursado PE	8	7	14
04. DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES (PEC01, PCC02, PCC05, PCC06, PCC07)	a. U-IN06REN-P-2. Tasa de rendimiento en Créditos	77,64	68,20	73,62
	b. Nº de créditos superados (Numerador del U-IN06REN-P-2)	4.323	6.717	8.934
	c. Nº de créditos matriculados en titulación (Ddor U-IN06REN-P-2)	5.568	9.849	12.135
	d. U-IN18REN-P-2. Número de créditos presentados	4.998	8.049	10.506
	e. U-IN07REN-P-2. Tasa de graduación (promoción que se graduó según la duración prevista + 1)	NA	NA	NA
	f. U-IN08REN-P-2. Tasa de abandono (promociones X-2)	NA	31,65	ND
	g. U-IN10REN-P-2. Tasa de eficiencia	NA	NA	NA
	h. Número de egresados (Dato "Nº de titulados" del U-IN10REN-P-2)	NA	NA	NA
	i. U-IN11REN-P. Duración media de los estudios	NA	NA	NA
	j. U-IN31REN-P-2. Tasa de éxito	86,4	83,45	85,04
	k. U-IN32REN-P-2. Tasa de evaluación de la titulación	89,7	81,72	86,58
05. PERSONAL DOCENTE (PEC01, PI01, PI03, PI05, PI07)	a. U-IN12REN-P-2. Tasa de PDI doctor	26,67	22,22	23,81
	b. U-IN13REN-P-2. Tasa partic. en Plan Formación Continua del PDI	NA	NA	NA
	c. U-IN19REN-P-2. Tasa de partic. en ayudas formación del PDI	NA	NA	NA
	d. U-IN20REN-P-2. Tasa de movilidad del PDI	6,66	4,34	9,52
	e. % PDI participante en programa de evaluación DOCENTIA (U-IN21REN-P-2)	NA	NA	NA
	f. % PDI con valoración DOCENTIA adecuada (U-IN22REN-P-2)	NA	NA	NA

ND: No disponible; NP: No procede el cálculo del indicador; NA: No aplicable

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

Ámbito	Denominación indicadores	Curso Académico			
		2010/2011	2011/2012	2012/2013	
CAPTACIÓN, OFERTA Y DEMANDA DE PLAZAS	Tasa de acceso (U-IN01REN-P-2)	10,8	15,65	17,7	
	Nº de estudiantes de nuevo ingreso según la modalidad de acceso (Dato "nuevo ingreso" del U-IN01REN-P-3)	COU/LOGSE	26	52	56
		FP/CFGS	8	18	10
		Extranjeros	0	0	1
		Mayores de 25 años	7	8	5
		Titulados	1	1	2
	Otros	5	3	0	
	Tasa de matriculación (U-IN02REN-P-2)	43,63	68,33	61,67	
	Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas (dato "plazas" del U-IN02REN-P-2)	110	120	120	
	Ratio de plazas de la Titulación (U-IN09REN-P)	1,4	2,28	1,76	
	Nota media estudiantes de Nuevo Ingreso (U-IN14REN-P-2)	5,43	6,41	6,3	
	Tasa de estudiantes de nuevo ingreso (U-IN15REN-P-2)	64,29	59,76	62,16	
	Nº de estudiantes de Nuevo Ingreso en primer curso (dato "estudiante 1º ingreso" del U-IN15REN-P-2)	42	82	74	
Variación porcentual de la matrícula de nuevo ingreso con relación al curso académico anterior (U-IN17REN-P-2)	0	95,24	-9,76		
Nº estudiantes matriculados (U-IN16REN-P)	General (dato "Suma")	48	98	140	
	Tiempo completo (dato "C")	23	47	41	
	Tiempo parcial (dato "P")	25	51	99	
MOVILIDAD DEL ESTUDIANTE	Nº de estudiantes enviados (U-IN03REN-P)	ND	0	0	
	Nº de estudiantes recibidos (U-IN04REN-P)	ND	0	0	
PRÁCTICAS EXTERNAS	Nº de estudiantes que han cursado prácticas externas (U-IN05REN-P)	ND	27	13	
DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DE LOS ESTUDIANTES	Tasa de rendimiento (U-IN06REN-P-2)	60,18	62,12	56,99	
	Número de créditos superados (dato "créditos superados" del U-IN06REN-P-2)	811,5	2983,5	3331,5	
	Número de créditos matriculados en la titulación (dato "créditos matriculados" del U-IN06REN-P-2)	1348,5	4803	5845,5	
	Número de créditos presentados (U-IN18REN-P-2)	1117,5	3943,5	4528,5	
	Tasa de Graduación (U-IN07REN-P-2)	ND	ND	ND	

Ámbito	Denominación indicadores	Curso Académico		
		2010/2011	2011/2012	2012/2013
	Tasa de Abandono (U- IN08REN-P-2)	66,67	ND	ND
	Tasa de Eficiencia (U-IN10REN-P-2)	ND	ND	ND
	Número de egresados (dato "Nº de titulados" del U-IN10REN-P-2)	ND	ND	ND
	Duración media de los estudios (U-IN11REN-P)	ND	ND	ND
	Tasa de éxito (U-IN31REN-P-2)	ND	75,66	73,57
	Tasa de evaluación de la Titulación (U-IN32REN-P-2)	ND	82,1	77,47

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

#### 4. INFORMACIÓN SOBRE EL CÁLCULO DE INDICADORES

	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	FORMULACIÓN	DESAGREGACIÓN
INDICADORES PRINCIPALES DE RENDIMIENTO	U-IN01REN-P	Tasa de acceso	$[(N^{\circ} \text{ de matriculados de nuevo ingreso en la titulación}) / (N^{\circ} \text{ de preinscritos en la titulación}) * 100]$	ULPGC, Centro, Titulación y modalidad de acceso
	U-IN02REN-P	Tasa de matriculación	$[(\text{Número total de estudiantes de nuevo ingreso matriculados en el Título T en el año académico X} / N^{\circ} \text{ de plazas de nuevo ingreso ofertadas en el Título T en el año académico X}) * 100]$	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-IN05REN-P	Estudiantes en Prácticas Externas	Número de Estudiantes que hayan cursado prácticas externas	Centro y Titulación
	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	$[(N^{\circ} \text{ de alumnos de una cohorte de entrada C en un título T en una Universidad U que consiguen finalizar dicho título en el tiempo previsto} + 1 / N^{\circ} \text{ de alumnos de nuevo ingreso de una cohorte de entrada C en un título T en una Universidad U})] * 100]$	Titulación y grupo de nota de acceso

	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	FORMULACIÓN	DESAGREGACIÓN
<b>INDICADORES PRINCIPALES DE RENDIMIENTO</b>	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-IN12REN-P	Tasa de profesor doctor	$[(N^{\circ} \text{ de profesores doctores} / N^{\circ} \text{ total del profesorado}) * 100]$	ULPGC, Centro, Titulación área de conocimiento
	U-IN13REN-P	Tasa de participación en el Plan de Formación del PDI	$[(\text{PDI participante en el Plan de Formación} / \text{Total de PDI}) * 100]$	ULPGC, Centro y Titulación



	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	FORMULACIÓN	DESAGREGACIÓN
<b>INDICADORES PRINCIPALES DE RENDIMIENTO</b>	U-IN14REN-P	Nota media de acceso	Sumatorio de la media de cada uno de los estudiantes de nuevo ingreso / Nº total de estudiantes de nuevo ingreso	ULPGC, Centro, Titulación y Tipo de estudiante
	U-IN15REN-P	Estudiantes matriculados en primera opción	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	Sumatorio del número de estudiantes matriculados	Centro, Titulación y Tipo de estudiante
	U-IN17REN-P	Variación porcentual de nuevo ingreso por titulación	[(Estudiantes matriculados de nuevo ingreso en el año actual - Estudiantes matriculados de nuevo ingreso en el año anterior / Estudiantes matriculados de nuevo ingreso del año anterior)]*100	Titulación
	U-IN18REN-P	Créditos presentados	Nº de créditos presentados	Centro y Titulación
	U-IN19REN-P	Tasa de ayudas concedidas para la formación del PDI	[(PDI subvencionado en formación/ Total de PDI)]	ULPGC, Centro y Titulación
	U-IN20REN-P	Tasa de movilidad del PDI	[(PDI participante en Programas de Movilidad/ Total de PDI)*100]	ULPGC, Centro, Titulación y programa
	U-IN21REN-P	Tasa de PDI participante en programa de evaluación	[(PDI participante en Programa DOCENTIA/ Total de PDI)*100]	ULPGC, Centro, Titulación y categoría laboral
	U-IN22REN-P	Tasa de PDI con valoración adecuada	[(PDI con valoración positiva en el Programa DOCENTIA/ Total de PDI participante)*100]	ULPGC, Centro, Titulación y categoría laboral

	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	FORMULACIÓN	DESAGREGACIÓN
<b>INDICADORES PRINCIPALES DE RENDIMIENTO</b>	U-IN23REN-P	Tasa general de inserción laboral	$[(n^{\circ} \text{ total de insertados}/n^{\circ} \text{ de egresados}) \times 100]$	Centro y Titulación
	U-IN24REN-P	Contratos indefinidos	$[(n^{\circ} \text{ total de insertados por contrato indefinido}/n^{\circ} \text{ de insertados}) \times 100]$	Centro y Titulación
	U-IN25REN-P	Acceso a la función pública	$[(n^{\circ} \text{ total de insertados en la función pública}/n^{\circ} \text{ de insertados}) \times 100]$	Centro y Titulación
	U-IN26REN-P	Adecuación de los contratos 1: Actividad económica de los contratos	$[(n^{\circ} \text{ total de insertados en la actividad económica relacionada con la titulación}/n^{\circ} \text{ de insertados}) \times 100]$	Centro y Titulación
	U-IN27REN-P	Adecuación de los contratos 2: Ocupación de los contratos	$[(n^{\circ} \text{ total de insertados en cargos relacionados con la titulación}/n^{\circ} \text{ de insertados}) \times 100]$	Centro y Titulación
	U-IN28REN-P	Tasa de paro	$[(n^{\circ} \text{ total de inscritos como demandantes de empleo}/n^{\circ} \text{ de egresados}) \times 100]$	Centro y Titulación
	U-IN29REN-P	Convenios de Prácticas	Número de Empresas/Instituciones en las que hayan desarrollado prácticas externas los estudiantes	Centro y Titulación
	U-IN30REN-P	Anulación de primera matrícula	Número de estudiantes de nuevo ingreso que anulan su matrícula	Centro y Titulación

	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	FORMULACIÓN	DESAGREGACIÓN
INDICADORES PRINCIPALES DE RENDIMIENTO	U-IN31REN-P	Tasa de éxito	$(\text{N}^\circ \text{ de créditos superados} / \text{N}^\circ \text{ de créditos presentados}) \times 100$	Centro y Titulación
	U-IN32REN-P	Tasa de evaluación	$(\text{N}^\circ \text{ de créditos presentados} / \text{N}^\circ \text{ de créditos matriculados}) \times 100$	Centro y Titulación
	U-IN33REN-P	Reclamaciones por impago de matrícula	Nº de reclamaciones por impago de la matrícula	Centro y Titulación