



INFORME ANUAL DEL CENTRO

Curso Académico 2015/2016

**INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE**



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS
DE GRAN CANARIA



INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO
Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE

Aprobado en Consejo del Instituto el 18/07/2017

INFORME ANUAL DEL INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE

Índice

1	Introducción	3
2	Resultados del Centro.....	5
2.1	Objetivos de Dirección del Centro.	5
2.2	Desarrollo y Apoyo a la Formación del Centro.	8
2.2.1	Evaluación y Mejora de la Calidad de la Enseñanza y el Profesorado. ...	8
2.2.2	Prácticas Externas y los Programas de Movilidad.	15
2.2.3	Inserción Laboral de los Graduados y de la Satisfacción con la Formación Recibida.	16
2.2.4	Satisfacción de los distintos colectivos implicados	17
2.2.5	Atención a las Reclamaciones y Mecanismos de Participación.....	19
2.2.6	Suspensión/ extinción del Título	21
2.2.7	Información, Recursos Materiales y Servicios	21
2.3	Implantación del Sistema de Gestión de Calidad del Centro.....	25

1 INTRODUCCIÓN

- ***Datos de identificación del Centro.***

El Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible (Tides) de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) tiene su sede el Campus Universitario de Tafira, Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales, Módulo E, planta 0, derecha.

- ***Director y divisiones de investigación.***

Su director actual es el Dr. Carmelo J. León González. El Tides se organiza en seis divisiones, siendo cada división la unidad básica de organización y desarrollo de la investigación y formación del personal investigador. Dichas divisiones son: Laboratorio de diseño e innovación turística, Empresa y gestión turística, Métodos cuantitativos y análisis estadístico, Formación y cooperación al desarrollo, Marketing y dinamización turística y Estrategia territorial del turismo.

- ***Presentación del Informe.***

Con el propósito de rendir cuentas a los grupos de interés (sociedad en general, estudiantes, profesores, personal de administración y servicios, agencias evaluadoras, entre otros) y en cumplimiento del “*Procedimiento de apoyo para el análisis de resultados y rendición de cuentas, PAC08*” del Sistema de Garantía de Calidad del Tides, se realiza el presente **Informe Anual del Tides** para el curso académico 2015/16.

- ***Oferta formativa.***

El curso objeto de valoración es el tercer año de implantación del “*Máster Universitario en Economía del Turismo, del Transporte y del Medio Ambiente*”, de carácter investigador y adaptado al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). Siendo el único título impartido por el Instituto.

En el presente informe se analizan los datos disponibles relacionados con la Dirección del Instituto y con las dimensiones sobre la que se estructura el modelo de acreditación de dicho Máster; se determinan las causas de las desviaciones detectadas; y se proponen acciones de mejoras que, una vez aprobadas por los órganos competentes,

se planificarán y se ejecutarán según lo previsto. Completando, de esta forma, el ciclo de mejora continua de los procesos del Tides.

En Las Palmas de G. C., a 18 de Julio de 2017

2 RESULTADOS DEL CENTRO

2.1 OBJETIVOS DE DIRECCIÓN DEL CENTRO.

- *Procedimientos y/o mecanismos de implantación.*

Atendiendo al diagnóstico de las necesidades en relación a la *Política del Centro*, a los requisitos externos en relación con la educación superior y calidad (normativa internacionales, nacionales y autonómicas), a los requerimientos del Plan estratégico de la ULPGC y del Vicerrectorado con competencias en calidad, a la Memoria de Verificación del Máster en Economía del Turismo, del Transporte y del Medio Ambiente y siguiendo las pautas establecidas por el “*Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la políticas y objetivos de calidad, PEC01*”, la Comisión Ejecutiva del Tides aprobó el 19 de junio de 2015 los “*Objetivos del Centro 2015-16, E-1516-03-Acta-PEC01*”, que fueron ratificados por el Consejo del Instituto el 19 de Junio de 2015.

- *Interpretación de los resultados.*

En la **tabla 1** se recogen los resultados para los Objetivos del Instituto en el periodo que va desde el 2013/4 hasta 2015/16, destacándose las siguientes desviaciones:

- Objetivo específico 1.1.b, Porcentaje de plazas cubiertas: se alcanzó solo el 50% de la oferta de plazas; en el apartado de 2.2.1 de este informe, captación de estudiantes, se analiza esta desviación.
- Objetivo específico 2.2, Número de incidencias académica: no hubo incidencia, siendo el objetivo de al menos 3 incidencias; en el apartado 2.2.5 de este informe, atención a las reclamaciones y mecanismos de participación, se analiza esta desviación.
- Objetivo específico 5.1, Satisfacción global del estudiante con el desarrollo y evaluación de la enseñanza: el índice de satisfacción fue de 3,71, inferior al objetivo (4,3); en el 2.2.1 de este informe, evaluación y mejora de la enseñanza y profesorado, se analiza esta desviación.

- Objetivo específico 6.2, Porcentaje de profesores con “google scholar”: se alcanzó un porcentaje del 54%, muy inferior al 80% que se había fijado como objetivo. Se concluye que el objetivo fijado era muy ambicioso.
- Objetivo específico 6.3, N° de publicaciones del boletín Tides-News: no se cumplió el objetivo de 4 número anuales. Cuando se estableció el objetivo no se tuvo en cuenta la complejidad de lanzar un boletín trimestralmente.
- Objetivo específico 6.5, número de seminarios de investigación organizados: el objetivo prácticamente se alcanzó, con la celebración 8 de los 9 seminarios previstos.
- Objetivo 6.6, la realización de la base de datos de centros con formación turística en Iberoamérica: se cumplió con un año de retraso. Dicha base de datos se está utilizando actualmente para la elaboración de propuestas de cursos de formación.

Tabla 1: Indicadores de los objetivos de la Dirección

Denominación indicadores	Curso Académico			Meta 2015/16
	2013/14	2014/15	2015/16	
OE 1.1/a. Porcentaje cumplimiento Plan de Captación 2015-16 C-CUMPCC01-P (2)	100	100	100	100
OE 1.1/b. Porcentaje de plazas cubiertas 2015-16 C-CUMPCC01-P (2)	13,33	50	50	70
OE 1.2. Porcentaje cumplimiento Plan de Acción Tutorial 2015-16 C-CUMPCC03-P (2)	100	100	100	100
OE 2.1. Porcentaje de proyectos docentes correctos entregados en plazo 2015_16 C-CUMPCC02-P (2)	55,5	100	100	100
OE 2.2. Número de incidencias académicas 2015-16 C-CUMPAC06- S (2)	0	1	0	3
OE 3.1. Porcentaje cumplimiento Plan Anual Difusión Información Pública C-CUMPCC08-P (2)	100	100	100	100
OE 4.1. Porcentaje de cumplimiento del objetivo de mejora de la página web C-CUMPAC02-S (2)	NA	NA	100	100
OE 5.1. Encuesta de Satisfacción Estudiante. Satisfacción Global con el desarrollo y evaluación de la enseñanza C-IN01SAT-P (3)	4,22	4,02	3,71	4,3

Denominación indicadores	Curso Académico			Meta 2015/16
	2013/14	2014/15	2015/16	
OE 5.2/b Tasa de graduación U-IN07REN-P1	75	90	100	≥75
OE 5.2/b. Tasa de abandono C-IN37REN-P	20	0	0	≤25
OE 5.2/c. Tasa de eficiencia C-IN37REN-P	100	100	95,74	≥75
O 6.1. Número de citas del Tides en las redes sociales	NA	NA	ND	30
O 6.2. Porcentaje de profesores con google scholar	NA	NA	54	80
O 6.3. Nº de publicaciones del boletín Tides-News	NA	NA	1	4
O 6.4. Realización del Informe Anual de productividad científica del Tides	NA	NA	1	1
O 6.5. Número de seminarios de investigación organizados	NA	13	9	10
O 6.6. Realización de la Base de datos de centros con formación turística en Iberoamérica	NA	NA	0	1
O 7.1. Porcentaje de actualización de los procedimientos.	NA	NA	100	100
O 7.2. Porcentaje de no conformidades detectadas sin resolver en el plazo dado	0	0	0	0

- **Propuestas de mejora.**

Acciones de mejora incluidas en los Objetivos del Instituto Tides para el curso 2017/2018:

- Aumentar el porcentaje de plazas cubiertas. Se establece en el Plan de captación de estudiantes 2017/2018 las acciones para alcanzar el objetivo de al menos el 50% de plazas cubiertas, lo que garantiza la continuidad del Máster.
- Registrar mayor número de incidencias académicas. En el Plan de Acción Tutorial y Orientación al Estudiante 2017/2018 se establecen las acciones para alcanzar el objetivo de registrar al menos 3 incidencias, pues existe la sospecha que los estudiantes prefieren utilizar los canales informales.
- Mejorar la satisfacción global del estudiante con el desarrollo y evaluación de la enseñanza. Para el curso 2017/18 se fija el objetivo de un índice de

satisfacción de 4,0, para ello la Comisión de Asesoramiento Docente estudiará las causas y propondrán las medidas necesarias.

- Aumentar el porcentaje de profesores con “google scholar”. Para el curso 2017/18 se fija el objetivo del 60%, para ello se continuará informando a los profesores, a través de correos electrónicos, de la conveniencia de darse de alta en dicho servicio.
- Publicar semestralmente el boletín Tides-News. Para el curso 2017/18 se ha establecido el objetivo de 2 publicaciones al año.
- Realizar 6 seminarios de investigación al año. Para el curso 2017/18 se ha dimensionado el objetivo pasando a 6 seminarios anuales.
- Añadir nuevos objetivos procedentes de los planes de mejora que se derivan de los Informes de Auditoría Interna (2016) y del Informe Definitivo para la Renovación de la Acreditación (2017).

2.2 DESARROLLO Y APOYO A LA FORMACIÓN DEL CENTRO.

2.2.1 Evaluación y Mejora de la Calidad de la Enseñanza y el Profesorado.

En este apartado se analiza la Captación y la Orientación de los estudiantes, el Desarrollo y Evaluación de la enseñanza y el Personal docente.

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

- ***Procedimientos y/o mecanismos de implantación.***

En lo que respecta a la captación de estudiantes, la oferta y demanda de plaza, a través del “*Procedimiento clave para la definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes, PCC01*” se ha elaborado un “*Plan de Captación de Estudiantes 2015-16, E-1516-02-Acta-PCC01*”, acorde con el Perfil de Ingreso definido y la oferta de plazas, que fue aprobado por la Comisión Ejecutiva el 19 de junio de 2015 y ratificado por el Consejo de Instituto el 19 de junio de 2015.

- ***Interpretación de los resultados.***

En la **tabla 2** se destacan las siguientes desviaciones:

- Tasa de matriculación es del 50% para el curso 2015/16, siendo el objetivo del 100%, es decir, se pretendía cubrir las 30 plazas ofertadas. Asimismo, se produce un aumento de matriculaciones parciales realizadas por los estudiantes de movilidad.

Tabla 2: Indicadores de objetivos de captación de estudiantes, oferta y demanda de plazas

Denominación indicadores	Curso Académico			Meta 2015/16
	2013/14	2014/15	2015/16	
Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas Dato "plazas" del U-IN02REN-P-2	30	30	30	
Preinscritos en primera y segunda opción Numerador del U-IN09REN-P	41	34	34	
Ratio de plazas de la titulación U-IN09REN-P	41/30= 1,37	34/30= 1,13	34/30= 1,13	
Tasa de estudiantes matriculados en primera opción	50	100	100	
Estudiantes matriculados U-IN16REN-P (2)	4	15	15	
Tasa de matriculación U-IN02REN-P	13,33	50,00	50,00	100
Estudiantes a tiempo completo U-IN16REN-P (4)	4	14	9	
Estudiantes a tiempo parcial U-IN16REN-P (4)	0	1	6	

- **Propuestas de mejora.**

Acciones de mejoras incluidas en el Plan de Captación para el curso 2017/2018:

- Continuar implementado las líneas estratégicas definidas en el plan de captación con el objetivo, entre otros, de mejorar y aumentar la captación general de estudiantes [*Informe Acreditación (2017), Dimensión 1, Acción 3: p. 4; Informe Auditoría Interna 2016, PM02: p. 4*].
- Realizar acciones de captación específicas con los departamentos implicados con el objetivo de promocionar el máster en los grados universitario relacionados [*Informe Acreditación (2017), Dimensión 1, Acción 4: p. 4*]. En esta línea se contempla la realización de un *mailing* informando del Máster a todos los estudiantes del último curso de los grados de Economía, Turismo y Administración y Dirección de Empresas.
- Analizar, por parte de la Comisión de Asesoramiento Docente, si la matrícula parcial de los estudiantes matriculados procedentes de programas de movilidad es adecuada para los objetivos del Máster y, en caso necesario, proponer

medidas de actuación [*Informe Acreditación (2017), Dimensión 1, Acción 5: p. 4*].

- Desarrollar, dado el bajo número de estudiantes con matrícula completa en el Máster, políticas claras de captación de estudiantes que, dada su temática, podrían dirigirse a estudiantes nacionales [*Informe Acreditación (2017), Recomendación 2: p. 10*].

- **Orientación al Estudiante.**

- **Procedimientos y/o mecanismos que dispone el centro para implantar.**

El Instituto dispone del “*Procedimiento clave de orientación al estudiante, PCC03*”, a través del cual se ha elaborado el “*Plan de Acción Tutorial 2015-16, E1516-02-Acta-PCC03*”, que fue aprobado por la Comisión Ejecutiva el 19 de junio de 2015 y ratificado por el Consejo del Instituto el 19 junio de 2015. En dicho Plan se recoge acciones que se corresponde con la acogida de los nuevos estudiantes, con la orientación y el seguimiento académico durante el curso y con la orientación a la actividad investigadora y profesional.

- **Interpretación de los resultados.**

En la **tabla 3** se recoge los indicadores de satisfacción de los estudiantes, profesores y titulados con las actividades de orientación. Destaca el bajo índice de satisfacción de los titulados, un 2,78 sobre 5.

Tabla 3: Indicadores de orientación al estudiante

Denominación indicadores ¹	Curso Académico			Meta 2015/16
	2013/14	2014/15	2015/16	
Encuesta de satisfacción del estudiante: satisfacción con la acción tutorial C-IN01SAT-P (3)	5	4,17	3,66	
Encuesta de satisfacción del PDI: satisfacción con las actividades de orientación al estudiante C-IN02SAT-P	3,75	ND	3,80	
Encuesta de satisfacción de titulados: satisfacción con la orientación al estudiante C-IN04SAT-P2	ND	ND	2,78	

- **Propuestas de mejora.**

Acciones de mejoras incluidas en el Plan de Acción Tutorial y Orientación al Estudiante para el curso 2017/2018:

- Aumentar el conocimiento en gestión de calidad y resultados de los estudiantes [*Auditoría Interna (2016), PM04: p.4*]. Para ello se va a elaborar un folleto informativo que se distribuirá en día de la charla de acogida a los estudiantes y se colgará en la web del Tides. En dicho documento se recogerá información relacionada con los procedimientos que tengan implicaciones directas para los estudiantes.
 - Mejorar la satisfacción de los titulados con la orientación [Informe de Acreditación (2017), *Recomendación 7: p. 11*]. Se va a incluir información que puede ser de interés para los titulados (prácticas, becas, ofertas de trabajo, oferta formativa del Tides) en el boletín semestral Tides-News.
- **Desarrollo y evaluación de la enseñanza.**
 - **Procedimientos y/o mecanismos que dispone el centro para implantar**
A través del “*Procedimiento clave para el desarrollo de la enseñanza y evaluación de estudiantes, PCC05*” se establece las pautas a seguir para la implantación de los nuevos títulos, velando principalmente por la correcta coordinación horizontal y vertical de las asignaturas.
 - **Interpretación de los resultados.**

Analizando los datos de la **tabla 4**, se puede concluir que se han cumplido todos los objetivos fijados en la memoria de verificación (tasa de graduación, tasa de abandono, tasa de eficiencia y tasa de rendimiento). No obstante, el nivel de satisfacción de estudiantes y titulados es bajo, 3,71 y 3,0, respectivamente; y su tendencia es negativa, pasando de un 4,22 a un 3,71, para el caso de los estudiantes.

Tabla 4: Indicadores del desarrollo y evaluación de la enseñanza

Denominación indicadores ¹	Curso Académico			Meta 2015/16
	2013/14	2014/15	2015/16	
Indicadores de Desarrollo de la Docencia				
Ratio nº estudiante/profesor U-IN39REN-P2	0,26	1	1,36	
Promedio de estudiantes por grupo U-IN41REN-P(2)	4	15	11,47	
Indicadores de Resultados				
Tasa de rendimiento U-IN06REN-P2	72,00	78,69	97,37	≥75
Número de egresados por promoción Numerador del U-IN07REN-P(2)	3	12	11	
Tasa de graduación U-IN07REN-P1	75	90	100	≥75
Duración media de los estudios U-IN11REN-P(6)	1	1,1	1	
Tasa de éxito U-IN31REN-P2	100	100	96,4	
Tasa de evaluación	72,00	78,69	93,6	
Tasa de abandono del título (RD1393/2007) U-IN67REN-P2	20	0	0	≤25
Tasa de eficiencia (RD1393/2007) (1) (Plan 50) U-IN68REN-P2	100	100	95,74	≥75
Encuesta de Satisfacción de Estudiantes				
Encuesta de satisfacción de estudiantes: valoración global con el desarrollo y evaluación de la docencia C-IN01SAT-P (3)	4,22	4,02	3,71	4,3
Encuesta de Satisfacción de Estudiantes Recibidos				
Encuesta de satisfacción de titulados: satisfacción con los conocimientos adquiridos C-IN04SAT-P	ND	ND	3,00	
Encuesta de Satisfacción del PDI				
Encuesta de satisfacción del PDI: satisfacción programa formativo en general C-IN02SAT-P	3,40	ND	3,83	

- **Propuestas de mejora.**

Acciones de mejora incluidas en los Objetivos del Instituto para el curso 2016/17:

- Reflexionar y proponer medidas, por parte de la Comisión de Asesoramiento Docente, sobre la baja valoración que los estudiantes y titulados dan a su nivel de satisfacción con los estudios cursados [Informe de Acreditación (2017), *Recomendación 7: p. 11*].

- **Personal Docente**

- ***Procedimientos y/o mecanismos de implantación.***

A través de las normativas de la ULPGC y los correspondientes procedimientos institucionales (“*Procedimiento para la captación y selección del personal académico e investigador, PI03*”, “*Procedimiento para la formación de PDI, PI05*” y “*Procedimiento para la valoración del PDI. PI07*”) se garantizan la captación de personal cualificado, la renovación de sus conocimientos y reconocimiento de su actividad docente, 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.

- ***Interpretación de los resultados.***

Del análisis de los datos de la **tabla 5**, se puede concluir:

- El porcentaje de créditos impartidos por los profesores titulares de universidad está por debajo de lo establecido en la memoria verifica: un 30,2% cuando el objetivo es del 50%. No obstante, la diferencia viene a compensarse con el aumento en los créditos impartidos por los catedráticos de universidad: un 45%, siendo el objetivo de 35%.
 - Tal y como se apunta en el Informe Definitivo para la Renovación para la Acreditación (2017), el número de sexenios es reducido para ser un Máster Universitario con orientación investigadora. No obstante, se han conseguido mejorar los datos en el curso 2015/16 con respecto al curso 2014/15, pasando de 1,13 a 1,63 sexenios por profesor (un 43% de mejora en dicho indicador).

Tabla 5: Indicadores del personal docente

Denominación indicadores	Curso Académico			Meta 2015/16
	2013/14	2014/15	2015/6	
Categoría del PDI				
Total de profesorado	16	15	11	
Total de doctores	16	15	11	
% Catedrático Universidad/ Total profesorado	5/16 = 31%	5/15= 33%	6/11= 45%	35%
% Créditos impartidos – Catedrático de Universidad	23/48 = 35%	24/48 =50%	21,8/48= 45%	30%
% Titular Universidad/Total Profesorado	3/16 = 19%	4/15 = 26,6%	3/11=27,7%	50%
% Créditos impartidos- Titular de Universidad	10,5/48= 21,9%	13/48 = 27%	14,5/48=30,2	30%
Sexenios y Quinquenios				
Nº Total de Sexenios	17	17	18	
Nº Total de Quinquenios	35	44	32	
Plan de Formación del PDI				
Tasa de participación en formación del PDI por titulación U-IN13REN-P(2)	10	25	27,27	
Encuesta de Satisfacción PDI: Satisfacción con el plan de formación del profesorado C-IN02SAT-P	3,75	ND	2,50	
Programa de Evaluación del PDI (DOCENTIA)				
Tasa de PDI participante en el programa evaluación (DOCENTIA) sU-IN21REN-P(2)	ND	ND	100	
Tasa de PDI con valoración adecuada por titulación (DOCENTIA) U-IN22REN-P(2)	ND	ND	100	
Encuesta de Satisfacción PDI: Satisfacción con el programa de evaluación del profesorado C-IN02SAT-P	3,40	ND	3,00	
Valoración Global del PDI				
Encuesta de Satisfacción de estudiantes: Valoración Global de desarrollo y evaluación de la docencia C-IN01SAT-P (3)	4,22	4,02	3,71	4

- **Propuestas de mejora.**

No se identifican mejoras en este apartado.

2.2.2 Prácticas Externas y los Programas de Movilidad.

De los datos recogidos en la **tabla 6**, se puede concluir:

- El número de estudiantes de movilidad recibidos ha aumentado en el curso 2015/16, representando el 47% de los matriculados, dicha tendencia se acentúa en el 2016/17. La mayoría de estos estudiantes no realizan matrículas completas.
- Los datos de movilidad de profesores supera el 80% en los últimos cursos, siendo un dato positivo a destacar.

Tabla 6: Programas de Movilidad

Denominación indicadores	Curso Académico			Meta 2015/16
	2013/14	2014/15	2015/6	
Programa de Movilidad de Estudiantes				
Número de estudiantes de movilidad enviados U-IN03REN-P(2)	0	0	0	
Número de estudiantes de movilidad recibidos U-IN04REN-P(2)	1	0	7	
Encuesta de Satisfacción de Titulados: Satisfacción con el desarrollo de la movilidad C-IN01SAT-P (5)	ND	ND	5,00	
Tasa de movilidad del PDI por titulación U-IN20REN-P(2)	0	83,33	81,82	
Encuesta de Satisfacción del PDI: Satisfacción con el programa de movilidad del PDI C-IN02SAT-P	3,25	ND	2,50	

- **Propuestas de mejora.**

Acciones de mejora a realizar por órganos de la ULPGC externos al Tides:

- Mejorar la gestión administrativa de los convenios y becas de movilidad y cooperación bilateral existente. Adoptando medidas como la implantación de la tecnología de Gestión Integrada de Servicios de Registro (GEISER) para iniciar el funcionamiento del registro unificado del Ministerio de interior tras un

compromiso con el Servicio Español para la Internacionalización [*Informe de Acreditación (2017), Dimensión 2, Acción 1: p. 8; y Recomendación 4: p.10*].

- Extinción del Programa ERASMUS MUNDUS: fecha prevista en 2018 [*Informe de Acreditación (2017), Dimensión 2, Acción 2: p. 8*].

Acciones de mejoras incluidas en los Objetivos del Instituto para el curso 2016/17:

- Firmar nuevos convenios de movilidad a través de otros programas de intercambio que no sea *Erasmus Mundus*, al objeto de captar estudiantes de movilidad [*Informe de Acreditación (2017), Dimensión 2, Acción 3: p. 8*].
- Analizar, en la Comisión de Asesoramiento Docente, si la matrícula parcial de los estudiantes matriculados procedentes de programas de movilidad es adecuada para los objetivos del Máster y, en caso que se estime oportuno, proponer medidas de actuación [*Informe Acreditación (2017), Dimensión 1, Acción 5: p. 4*].

2.2.3 Inserción Laboral de los Graduados y de la Satisfacción con la Formación Recibida.

- ***Procedimientos y/o mecanismos de implantación.***

En el “*Procedimiento institucional de seguimiento de la inserción laboral de los egresados, PI13*”, desarrollado por el Observatorio de Empleo de la ULPGC, se establece las pautas para la recogida de datos sobre la inserción laboral de los titulados.

- ***Interpretación de los resultados.***

Los datos de la **tabla 7** tienen una baja significación al ser la muestra muy reducida y limitada titulados que se insertan laboralmente en la Comunidad Autónoma de Canarias. Asimismo, solo se dispone datos de un año, por lo que no se puede analizar su tendencia.

Tabla 7: Inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida

Denominación indicadores	Resultado del indicador	Meta 2013/15
	2013/15	
Total de egresados en la muestra	12	
Tasa general de inserción laboral C-IN23REN-P	16,7	
Contratos indefinidos C-IN24REN-P	50	
Ocupación del contrato (técnicos y profesionales científicos e intelectuales)	100	
Tasa de paro (agosto 2016) U-IN28REN-P	83,3	

- **Propuestas de mejora.**

Acciones a realizar por órganos de la ULPGC externos al Instituto:

- Ampliar las fuentes de datos con el objetivo de contar con los datos de inserción de los egresados extranjeros o los egresados fuera las fronteras de la comunidad autónoma [*Informe de Acreditación (2017), Dimensión 3, Acción 5: p.10*].

Acciones incluidas en los Objetivos del Instituto Tides para el curso 2017/18:

- Análisis, por parte de la Comisión de Asesoramiento Docente, de los resultados de inserción y, en el caso de que el número de insertados sea bajo, estudiar acciones de empleabilidad al respecto [*Informe de Acreditación (2017), Dimensión 3, Acción 6: p. 10*].
- Intensificar los procedimientos emprendidos por el Tides y por la ULPGC para mejorar la inserción laboral de los egresados del Máster, como consecuencia de la acción anterior [*Informe de Acreditación (2017), Recomendación 9: p.11*].

2.2.4 Satisfacción de los distintos colectivos implicados

- **Procedimientos y/o mecanismos de implantación.**

En el “Procedimiento de apoyo del centro para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades, PAC07” y en el “Procedimiento institucional de medición de la satisfacción, PI16”, se 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, personal de administración y servicios y sociedad en general).

- **Interpretación de los resultados.**

En este apartado se analiza únicamente la participación de los diferentes colectivos en el proceso de encuesta; corresponde a otros apartados del presente informe analizar sus resultados. En la **tabla 8** se aprecian unos bajos niveles de participación de los titulados (47,37%) y del Personal Docente e Investigador (54,55%).

Tabla 8: Indicadores de satisfacción de los distintos colectivos implicados

Denominación indicadores	Curso Académico			Meta 2015/16
	2013/14	2014/15	2015/6	
Encuesta de Satisfacción de Estudiantes				
Encuesta de satisfacción de estudiantes: % de profesores evaluados U-IN02SAT-P(2)	100	75	90,91	
Encuesta de satisfacción de estudiantes: % de asignaturas evaluadas U-IN03SAT-P(2)	100	100%	100%	
Encuesta de Satisfacción de Estudiantes Recibidos				
Encuesta de satisfacción estudiantes <i>incoming</i> : % de participantes U-IN04SAT-P(2)	ND	ND	ND	
Encuesta de Satisfacción de Titulados				
Encuesta de satisfacción de titulados: % de participantes U-IN05SAT-P(2)	ND	ND	47,37	
Encuesta de satisfacción del PDI: % participantes U-IN06SAT-P(2)	50,00	ND	54,55	
Encuesta de Satisfacción del PAS				
Encuesta de satisfacción del PAS: % participantes en las encuestas del PAS U-IN07SAT-P(2)	80,00	ND	100	

- **Propuestas de mejora.**

Acciones a realizar por órganos de la ULPGC externos al Instituto:

- Diseñar un plan de difusión que permita fomentar la participación de los diferentes colectivos en el proceso de encuesta [*Informe de Acreditación (2017), Dimensión 3, Acción 1: p. 10*].
- Continuar con las consultas de percepción a los diferentes grupos de interés (PDI, PAS, Titulados) [*Informe de Acreditación (2017), Dimensión 1, Acción 1: p. 4*].
- Diseño y aplicación del mecanismo de valoración del empleador sobre el título [*Informe de Acreditación (2017), Dimensión 3, Acción 2 y 3: p. 10; y Recomendación 8: p.11*].
- Realizar esfuerzos, aun teniendo en cuenta el número reducido de estudiantes matriculados, tendentes a elevar las tasas de respuestas de los titulados a la encuesta de satisfacción. En esta línea sería conveniente que existiese la posibilidad que los estudiantes extranjeros rellenasen la encuesta en inglés [*Informe de Acreditación (2017), Recomendación 6: p.11*].

Acciones incluidas en los Objetivos del Instituto Tides para el curso 2017/18:

- Continuar aplicando las encuestas a los estudiantes y estudiantes-incoming con asistencia de un encuestador con dominio en inglés y con una guía de apoyo para su cumplimiento [*Informe de Acreditación (2017), Dimensión 1, Acción 1: p. 4; y Dimensión 3, Acción 2: p. 10*].

2.2.5 Atención a las Reclamaciones y Mecanismos de Participación.

- **Procedimientos y/o mecanismos de implantación.**

Su implantación se realiza según el “*Procedimiento de apoyo del centro para la gestión de incidencias académicas, PAC06*” y el “*Procedimiento Institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones, PI12*”.

- **Interpretación de los resultados.**

Como se puede ver en la **tabla 9**, no se han registrado reclamaciones, sugerencias y felicitaciones. La razón principal es que el número de alumnos que cursaron el Máster

es muy bajo, y utilizan los canales informales cuando se producen incidencias académicas. Esta falta de registro de reclamaciones no se interpreta como algo positivo, pues se considera que son de gran valor para la mejora de la titulación.

Por otro lado, la satisfacción del PAS y estudiantes con los mecanismos de participación (opinión, propuestas de mejoras, solución de quejas, etc.) es relativamente baja, de 3 y 2,71, respectivamente.

Tabla 9: Indicadores de reclamaciones y participación

Denominación indicadores	Curso Académico			Meta 2015/16
	2013/14	2014/15	2015/16	
Tasa de reclamaciones C-IN29REN-P	0	1	0	3
Tasa de sugerencias C-IN30REN-P	0	0	0	
Tasa de felicitaciones C-IN31REN-P	0	0	0	
Encuesta de satisfacción del PDI: satisfacción con los sistemas de participación C-IN02SAT-P	ND	ND	3,67	
Encuesta de satisfacción del PAS: Satisfacción con los sistemas de participación, opinión, propuestas de mejoras, solución de quejas, etc. C-IN03SAT-P	ND	ND	3,00	
Encuesta de satisfacción de titulados: satisfacción con los mecanismos de participación de estudiantes C-IN04SAT-P	ND	ND	2,71	

- **Propuestas de mejora.**

Acciones incluidas en los Objetivos del Instituto para el curso 2017/18:

- Registrar las incidencias académicas. En el Plan de Acción Tutorial y Orientación al Estudiante 2017/2018 se establecen las acciones para alcanzar el objetivo de registrar al menos 3 incidencias, informando a los estudiantes sobre el procedimiento a seguir.
- Concienciar al representante de los estudiantes para que participe y asista a las Comisiones del Centro de las que forma parte [Informe de Auditoría Interna (2016), PM03: p.4].
- Evidenciar la participación del PAS en las Comisiones de Centro de las que forma parte [Informe de Auditoría Interna (2016), PM06: p.4].

2.2.6 Suspensión/ extinción del Título

- *Procedimientos y/o mecanismos de implantación.*

El “Reglamento de Extinción de Título de la ULPGC, aprobado el 27 de abril de 2009” y el “Procedimiento de apoyo para la gestión de la extinción de las enseñanzas, PAC04” establecen los mecanismos que han de seguir en el caso de la suspensión de la titulación.

Atendiendo a las causas establecidas en dichas normativas por las que se puede extinguir un título y una vez analizados los resultados de la implantación del Máster impartido por el Instituto, se puede concluir que no existen evidencias que justifiquen su extinción.

2.2.7 Información, Recursos Materiales y Servicios

En este apartado se analiza los resultados relacionados con la información pública y los recursos materiales y de servicios vinculados al Máster.

• *Información Pública*

- *Procedimientos y/o mecanismos que dispone el centro para implantar.*

El Instituto dispone del “Procedimiento clave de Información pública, PCC08” para gestionar la información que difunde a los diferentes grupos de interés conforme a su “Plan Anual de Difusión de la Información Pública 2015-16, E-1516-02-Acta-PCC08”. Asimismo, pone información relevante a disposición de la comunidad universitaria y de la sociedad en general, según se evidencia en el “Catálogo Anual de Información Pública 2015-16, E-1314-03-Acta-PCC08”.

- *Interpretación de los resultados.*

Los indicadores de satisfacción con la información pública que se muestran en la **tabla 10** son muy positivos, todos por encima de 4. Sin embargo, no se dispone de datos sobre la satisfacción de otros grupos de interés, a parte del PDI, PAS, Titulados, como pueden ser la sociedad en general, agencias de evaluación, empleadores, etc.

Tabla 10: Indicadores de información pública

Denominación indicadores	Curso Académico			Meta 2015/16
	2013/14	2014/15	2015/16	
Encuesta de satisfacción del PDI: Satisfacción con los Canales de comunicación del Centro C-IN02SAT-P	4,00	ND	4,00	
Encuesta de satisfacción del PDI: satisfacción con la Información sobre la gestión difundida por el Centro C-IN02SAT-P	3,80	ND	4,17	
Encuesta de satisfacción del PAS: satisfacción con la información ofrecida por el Centro C-IN03SAT-P	4,00	ND	4,00	
Encuesta de satisfacción de titulados: satisfacción con la información sobre el máster. C-IN04SAT-P	ND	ND	4,00	

Propuestas de mejora.

Acciones incluidas en los Objetivos del Instituto para el curso 2017/18:

- Ampliar la información aportada sobre la viabilidad y el interés del título, los referentes externos y reforzar las propuestas con consultas a diferentes colectivos [*Informe Acreditación (2017), Recomendación 1: p. 10*].
- Resumir y traducir la información relevante del título y publicarla en la web del Instituto [*Informe de Acreditación (2017), Dimensión 1, Acción 1: p. 5*].
- Integrar la información relevante de la ULPGC en la web del Instituto [*Informe de Acreditación (2017), Dimensión 1, Acción 2: p. 5; Recomendación: p. 10*].
- Aumentar el conocimiento en gestión de calidad y resultados de los estudiantes y del PAS [*Informe de Auditoría Interna (2016), PM04: p.4*], mediante la difusión de material informativo sobre el SGC y la realización de reuniones.

• **Recursos Materiales y Servicios**

- **Procedimientos y/o mecanismos de implantación.**

Los procedimientos que son de aplicación a la gestión de los recursos materiales y servicios son el “*Procedimiento de apoyo para la gestión de los recursos materiales, PAC02*” y el “*Procedimiento de apoyo para la gestión de los servicios, PAC03*”.

- **Interpretación de los resultados.**

En este apartado solo se analiza los datos referentes a los recursos materiales e instalaciones del Centro (**tabla 11**), ya que el resto de recursos y servicios no son competencias del Instituto. En este sentido, preocupa la disminución de la satisfacción del Personal Docente en relación a los recursos materiales, pasando de un 3,2 a un 3,0, debido en parte a que las instalaciones para impartir la docencia del Máster están cedidas en precario por la administración del Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales.

Tabla 11: Indicadores de recursos materiales y servicios

Denominación indicadores ¹	Curso Académico			Meta 2015/16
	2013/14	2014/15	2015/16	
Recursos Materiales e Instalaciones del Centro				
Encuesta de satisfacción PDI: satisfacción con los recursos materiales del Centro C-IN02SAT-P	3,20	ND	3,00	
Encuesta de satisfacción PDI: satisfacción con las instalaciones e infraestructura C-IN02SAT-P	3,00	ND	3,17	
Encuesta de satisfacción PAS: satisfacción con los recursos materiales del Centro C-IN03SAT-P	ND	ND	4,00	
Encuesta de satisfacción PAS: satisfacción con las instalaciones e infraestructuras del Centro C-IN03SAT-P	3,00	ND	4,00	
Personal de Administración y Servicios				
Número de PAS que dan apoyo a la titulación Numerador del U-IN54REN-P(2)	5	6	5	
Encuesta de satisfacción PDI: satisfacción con la colaboración del personal de administración y servicios C-IN02SAT-P	4,25	ND	3,17	
Recursos y Servicios Centrales				
Encuesta de satisfacción PDI: satisfacción con el Campus virtual para la actividad docente C-IN02SAT-P	4,40	ND	3,67	
Encuesta de satisfacción PDI: satisfacción con servicios institucionales vinculados al profesorado	3,50	ND	3,00	

Denominación indicadores ¹	Curso Académico			Meta 2015/16
	2013/14	2014/15	2015/16	
C-IN02SAT-P				
Encuesta de satisfacción PDI: satisfacción con servicios institucionales vinculados a la docencia C-IN02SAT-P	3,50	ND	3,00	
Recursos Bibliográficos				
Número de ejemplares de la colección de la Biblioteca por Edificio	40.143	41.435	42.463	
Encuesta de satisfacción PDI: satisfacción con los recursos de la biblioteca C-IN02SAT-P	4,20	ND	3,83	

En la **tabla 12**, se detallan las infraestructuras utilizadas por el Tides. Se cuenta con instalaciones propias, instalaciones cedidas por la administración del Edificio de CC. Económicas y Empresariales y un aula informática cedida por el Departamento de Economía Aplicada.

Tabla 12: Infraestructuras a disposición del Tides

Infraestructura gestionada por el Tides	<ul style="list-style-type: none"> - Web del Tides (): Proporciona toda la información de interés del Tides y sus títulos formativos (Gobierno del Instituto, información académica, etc.). - Tres salas de trabajo en el Módulo E, planta 0, derecha de Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales de 64 m2 cada una.
Infraestructura cedida por el Departamento de Economía Aplicada	<ul style="list-style-type: none"> - Un aula informática con capacidad mínima de 35 puestos (18 ordenadores).
Infraestructura cedida por la Administración del Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales	<ul style="list-style-type: none"> - El seminario en el Módulo E- Planta 0 de Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales, que se utiliza para la impartición de las clases teórica, con una capacidad mínima de 30 plazas y equipada con cañón y pantalla de proyección. - Una Sala de Grados con capacidad para 108 personas y un Salón de Actos con capacidad para 312 personas, equipados con vídeo-proyector, equipo de sonido, TV, DVD, vídeo, PC y conexión local e inalámbrica.

- **Propuestas de mejora.**

Acción incluida en los Objetivos del Instituto para el curso 2017/18:

- Consolidar las instalaciones destinados a la docencia del título, con la firma de un acuerdo con la Administración del Edificio de Ciencias Económicas y

Empresariales que garantice la disposición de un aula fija durante el curso 2017-18 [*Informe de Auditoría Interna (2016)*, PM08: p. 5]

2.3 IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO.

- **Valoración del diseño del SCG del Tides.**

Con el objetivo de favorecer la mejora continua del Máster, garantizando un nivel de calidad que facilite su acreditación y, consecuentemente, su mantenimiento dentro de la oferta formativa de la ULPGC, el Tides ha desarrollado e implantado su Sistema de Garantía de la Calidad (SGC). El diseño y desarrollo del Sistema de Garantía de Calidad fue evaluado y encontrado conforme a las normas y directrices establecidas en el Programa Audit el 17 de enero de 2011, y se comenzó a implantar conjuntamente con el Máster en Economía del Turismo, Transporte y Medio Ambiente en el curso 2013/14 en su primera edición, que fue aprobada por la Comisión de Garantía de Calidad el 10 de octubre de 2013 y ratificada por el Consejo de Instituto el 5 de diciembre de 2013. La edición vigente es la segunda y fue aprobada por el Consejo del Instituto el 6 de junio de 2016.

En la página web de la ULPGC (http://www2.ulpgc.es/index.php?pagina=plan_estudio&ver=master) y del Instituto Tides (<http://www.tides.ulpgc.es>) se incluye un apartado exclusivo para la Calidad con información sobre el diseño y la implantación del Sistema de Garantía de Calidad.

- **Valoración del cumplimiento de los procedimientos de SGC.**

En la **tabla 13** se recoge la valoración de la implantación de los procedimientos realizada por la Comisión de Garantía de Calidad, estando la mayoría de los procedimientos con un valor de 4 (cumplimiento de todas las fases del procedimiento), en una escala de 1 al 4.

Los procedimientos que han sido valorado con un 3 en su grado de cumplimiento, presentan las siguientes no conformidades detectadas en la Auditoría Interna realizada en el 2016:

- El Procedimiento de apoyo para la gestión de los recursos materiales (PAC 02) y Procedimiento de apoyo para la gestión de los servicios (PAC 03) no reflejan

la gestión real del instituto y clarifican quién gestiona y quién guarda las evidencias.

- El Procedimiento para la selección admisión de estudiantes (PAC 05), que debe ser revisado para recoger como se evidencia la selección y admisión de estudiantes.

Tabla 13: Cumplimiento de procedimientos del SGC Tides

Procedimiento ¹	Cumpl. ²	Mejora ³
PEC01- Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del centro C-CUMPEC01-P	4	0
PECC01- Procedimiento clave para la definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes C-CUMPCC01-P	4	0
PCC02- Procedimiento clave para la planificación de las enseñanzas C-CUMPCC02-P	4	0
PCC03- Procedimiento clave para la orientación al estudiante C-CUMPCC03-P	4	0
PCC04- Procedimiento clave para la gestión de la movilidad de los estudiantes C-CUMPCC04-P	4	0
PCC05- Procedimiento clave para el desarrollo de la enseñanza y evaluación de los estudiantes C-CUMPCC05-P	4	0
PCC06- Procedimiento clave para la gestión de los trabajos fin de título C-CUMPCC06-P	4	0
PCC07- Procedimiento clave para la gestión de las prácticas externas (NO APLICABLE) C-CUMPCC07-P	N.A.	N.A.
PCC08- Procedimiento clave de información pública C-CUMPCC08-P	4	0
PAC01- Procedimiento de apoyo para la gestión de los documentos del Sistema de Garantía de Calidad C-CUMPAC01-S	4	0
PAC02- Procedimiento de apoyo para la gestión de los recursos materiales C-CUMPAC02-S	3	1
PAC03- Procedimiento de apoyo para la gestión de los servicios C-CUMPAC03-S	3	1
PAC04- Procedimiento de apoyo para la gestión de la extinción de las enseñanzas C-CUMPAC04-S	0	0
PAC05- Procedimiento para la selección admisión de estudiantes C-CUMPAC05-S	3	1
PAC06- Procedimiento de apoyo para gestión de incidencias académicas C-CUMPAC06-S	4	0

Procedimiento ¹	Cumpl. ²	Mejora ³
PAC07- Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades C-CUMPAC07-S	0	0
PAC08- Procedimiento de apoyo para el análisis de resultados y rendición de cuentas C-CUMPAC08-S	4	0
PAC09- Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades C-CUMPAC09-S	4	0

2 Cumplimiento: 0: No se ha implantado el procedimiento porque no ha sido necesario; 1: No se ha cumplido la mayoría de las fases de procedimiento; 2: No se ha cumplido algunas de las fases del procedimiento; 3 Se ha cumplido con las fases del procedimiento, aunque podría mejorarse; 4: Se ha cumplido con las fases del procedimiento y no necesita mejora.

3 Mejora: 0: No se ha implantado mejora porque no ha sido necesario; 1: Mejora no desarrollada; 2 Mejora desarrollada de forma inicial; 3. Mejora desarrollada de forma avanzada; 4: Mejora desarrollada y terminada.

Propuestas de mejora.

- Modificar los procedimientos relativos a la gestión de recursos y servicios (PAC 02 y 03) para que se ajuste en mayor medida a la realidad del Centro [*Informe de Auditoría Interna (2016), PM01: p.4*].
- Modificar el procedimiento de selección y admisión de estudiantes (PAC 05) clarificando la evidencia de selección y admisión de estudiantes y especificando la modalidad de estudiantes admitidos [*Informe de Auditoría Interna (2016), PM05: p. 4*].
- Actualizar la documentación del SGC corrigiendo los aspectos del diseño. [*Informe de Auditoría Interna (2016), PM07: p. 5*].

En Las Palmas de G.C., a 18 de Julio de 2017

Fdo.:

Dr. Rafael Robaina Romero
Rector de la ULPGC