



# **INFORME ANUAL DEL CENTRO**

**Curso Académico 2016/2017**

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



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS  
DE GRAN CANARIA



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

Aprobado en Consejo del Instituto el 24/05/2018

## 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 .....	20
2.2.7	Información, Recursos Materiales y Servicios .....	20
2.3	Implantación del Sistema de Gestión de Calidad del Centro.....	23

## 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 2016/17.

### - **Oferta formativa.**

El curso objeto de valoración es el cuarto 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 24 de mayo de 2018

## 2 RESULTADOS DEL CENTRO

---

### 2.1 OBJETIVOS DE DIRECCIÓN DEL CENTRO.

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

En el curso 2016/17, 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, y 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 aprobó el 28 de junio de 2016 los "*Objetivos Generales del Centro 2016-17, E-1617-Acta-PEC01*", que fueron ratificados por el Consejo del Instituto el 28 de junio de 2016.

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

En la **tabla 1** se recogen los resultados para los siguientes Objetivos del Instituto en el periodo que va desde el 2013/4 hasta 2016/17, destacándose los siguientes resultados:

En relación al Objetivo General 1: Orientar el Título hacia el mercado, tanto en la captación y acogida de estudiantes como en la inserción laboral de los egresados:

- Objetivo específico 1.b, tasa de matriculación: la tasa de matriculación fue de un 6,7%, sin contabilizar a los estudiantes de movilidad; siendo la tasa de matriculación real (contabilizando a los estudiantes de movilidad en equivalencia a estudiante a tiempo completo) de 48,7%, por debajo de objetivo fijado de un 70%. En el apartado 2.2.1 de este informe, captación de estudiante se analiza este indicador.
- Objetivo específico 1.b, número de incidencias académicas: no se registraron incidencias académicas, siendo el objetivo  $\geq 3$  incidencias. En el apartado 2.2.5 de este informe, atención a las reclamaciones y mecanismos de participación, se analiza este indicador.

En relación al Objetivo General 4: Lograr buenos resultados de satisfacción académicos del Título.

- Objetivo específico 4.1, nivel medio de satisfacción de los estudiantes: la satisfacción media de los estudiantes fue de 4,6 sobre 5, superando el objetivo de 4. En el apartado 2.2.1 de este informe, evaluación y mejora de la enseñanza y profesorado, se analiza este indicador.
- Objetivos específicos de rendimiento 4.2.a/b/c/d, las tasas de graduación, abandono, eficiencia y rendimiento alcanzaron los objetivos planificados. En el apartado 2.2.1 d este informe, evaluación y mejora de la enseñanza y profesorado, se analiza este indicador.

En relación al Objetivo General 5. Consolidar el prestigio académico e investigador del Título.

- Objetivo específico 5.2, porcentaje de profesores en *google scholar*. se alcanzó un porcentaje del 59%, muy inferior al 80%, pero que se acerca al objetivo más realista que se fijó para el curso 2017/18 del 60%.
- Objetivo específico 5.3, publicar trimestralmente un boletín de noticias 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. Para el curso 2017/18 se ajustó dicho objetivo a 2 números.
- Objetivo específico 5.5, número de eventos organizados: se organizaron 8 superando el objetivo de 6.

**Tabla 1:** Indicadores de los Objetivos de la Dirección

Denominación indicadores <sup>1</sup>	Curso Académico				META 2016/17
	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	
OE 1.1a. Porcentaje cumplimiento Plan de Captación	100%	100%	100%	100%	100%
OE 1.1b. Tasa de matriculación	13,3%	50%	30%	6,7%	≥70%
OE 1.2. Porcentaje cumplimiento Plan de Acción Tutorial	100%	100%	100%	100%	100%
OE 2.1. Porcentaje de proyectos docentes correctos entregados en plazo	55,5%	100%	100%	100%	100%

Denominación indicadores <sup>1</sup>	Curso Académico				META 2016/17
	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	
OE 2.2. Número de incidencias académicas y no conformidades	0	1	0	0	3
OE 3.1. Porcentaje cumplimiento Plan Anual Difusión Información Pública	100%	100%	100%	100%	100%
OE 4.1. Nivel medio de satisfacción de los estudiantes	4,2	4,0	3,7	4,6	4
OE 4.2a. Tasa de graduación	75%	90%	100%	50*	≥75%
OE 4.2b. Tasa de abandono	20%	0%	0%	0	≤25%
OE 4.2c. Tasa de eficiencia	100%	100%	95,7%	100%	≥75%
OE 4.2d. Tasa de rendimiento	72%	78,7%	97,4%	81,9%	≥75%
OE 5.1. Nº de citas del Tides en redes Sociales	NA	NA	ND	ND	30
OE 5.2. % de profesores del Tides con <i>google scholar</i>	NA	NA	54%	59%	80%
OE 5.3. Nº de publicaciones del boletín Tides-News	NA	NA	1	1	4
OE 5.4. Publicación del Informe anual de productividad científica.	NA	NA	1	1	1
O 5.5. Número de eventos organizados (conferencias y/o seminarios).	NA	13	9	8	6
O 5.6. Informe sobre la Generación de Base de Datos de centros con formación turística en Iberoamérica	NA	NA	NA	ND	1
O 6.1. % cumplimiento de actualización de los procedimientos del SGC	NA	NA	NA	100%	100%
O 6.2. Nº de reuniones de coordinación horizontal al año	NA	NA	NA	2	2
O 6.3. Reunión de coordinación con las dos administraciones	NA	NA	NA	0	1

### **Propuestas de mejora.**

Acciones de mejora incluidas en los Objetivos del Instituto Tides para el curso 2018/2019:

- Presentar una propuesta de rediseño del Título para que sea más atractivo y competitivo de cara a los estudiantes y potenciales empleadores.
- Aumentar la tasa de matriculación al 50%. En el Plan de captación de estudiantes 2017/2018, el objetivo tasa de matriculación se bajó del 70% al

50%, lo que garantizaría la continuidad del Máster. Dicho objetivo, se mantiene para el Plan de captación de 2018/19.

- Aumentar la participación de los estudiantes en el proceso de encuestación. La satisfacción se ha elevado considerablemente en el último año, pasando de un 3,7 a un 4,6 sobre 5. No obstante, el número de encuestas analizadas ha disminuido de 83 a 67. Para el curso 2018/19 se fija el objetivo de un índice de satisfacción de 4,0, pero aumentando el nivel de participación de los estudiantes.
- Registrar mayor número de incidencias académicas. Los estudiantes optan por la utilización de canales informales para expresar sus quejas. Para el Plan de Acción Tutorial y Orientación al Estudiante 2018/2019 se contempla la medida que la Coordinadora y los profesores registren las incidencias académicas que les sean comunicadas por los estudiantes, y se mantendrá el objetivo de registrar al menos 3 incidencias.
- Aumentar el porcentaje de profesores con "google scholar", fijando el objetivo en un 65%. 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 de noticias Tides-News y darle la máxima difusión a través de la página web del Tides y las redes sociales (Facebook, Twitter y linkendin). Para ello se reforzará la dinámica de captación de información de los miembros del Tides (congresos, proyectos, artículos, etc.)
- Organizar 6 seminarios de investigación en el curso 2018/19 y realizar las gestiones para que sean reconocidos dentro del plan de formación del profesorado de la ULPGC

## **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 la 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 plazas, 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 2016-17, E-1617-02-Acta-PCC01", acorde con el Perfil de Ingreso definido y la oferta de plazas, que fue aprobado por la Comisión Ejecutiva el 28 de junio de 2016 y ratificado por el Consejo de Instituto el 28 de junio de 2016.

- **Interpretación de los resultados.**

En la **tabla 2** destacan los siguientes resultados:

- Tasa de matriculación de estudiantes con matrícula completa fue de 6,7% para el curso 2016/17. No obstante, si se considera los estudiantes de movilidad con matrículas parciales y se calcula su equivalente a TC, la tasa de matriculación real es de 48,7%.
- El porcentaje de estudiantes extranjeros en el curso 2016/17 fue del 100%, procedentes de 10 países. Se han venido incrementando ambas cifras desde el inicio del Máster.

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

Denominación indicadores	Curso Académico				Meta 2016/17
	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	
Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas Dato "plazas" del U-IN02REN-P-2	30	30	30	30	
Preinscritos en primera y segunda opción Numerador del U-IN09REN-P	41	34	34	18	
Ratio de plazas de la titulación U-IN09REN-P	41/30= 1,37	34/30= 1,13	34/30= 1,13	18/30= 0,6	
Estudiantes matriculados U-IN16REN-P (2)	4	15	9	2	15
Tasa de matriculación U-IN02REN-P	4/30= 13,3%	15/30= 50%	9/30= 30%	2/30= 6,7%	50%
Estudiantes movilidad recibidos con matrículas parciales	0	0	6	20	
Estudiantes a tiempo parcial U-IN16REN-P (4)	0	1	0	0	
% Estudiantes extranjeros	50%	60%	80%	100%	
Nº de países de origen	3	6	8	10	
Estudiante equivalente a TC (nº créditos matriculados/48 créditos)	4	15	ND	14,6	15

Denominación indicadores	Curso Académico				Meta 2016/17
	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	
Tasa matriculación real	13,3%	50%	ND	48,7%	70%

- **Propuestas de mejora.**

Acciones de mejoras incluidas en el Plan de Captación para el curso 2018/2019:

- Realizar una encuesta a los estudiantes del último curso de los grados de Economía, Turismo y Administración y Dirección de Empresas y Turismo de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo, para valorar el grado de atractivo de la nueva propuesta del Título.
- Firmar, al menos, 3 nuevos acuerdos de movilidad con Universidades Extranjeras en el contexto del Programa Erasmus+, para seguir captando estudiantes extranjeros. Aunque estos estudiantes no realicen matriculas completas, puede ser una forma de captar estudiantes con matrículas completas en las siguientes ediciones.

• **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 2016-17, E1617-02-Acta-PCC03", que fue aprobado por la Comisión de Asesoramiento Docente el 28 de junio de 2016 y ratificado por la Comisión Ejecutiva el 19 junio de 2016. 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.**

No se dispone de indicadores de satisfacción de los estudiantes, profesores y titulados con las actividades de orientación relativos al curso 2016/17 (ver **tabla 3**).

**Tabla 3:** Indicadores de orientación al estudiante

Denominación indicadores <sup>1</sup>	Curso Académico				Meta 2016/17
	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	
Encuesta de satisfacción del estudiante: satisfacción con el desarrollo de la acción tutorial (ítems 13 hasta 15) C-IN01SAT-P (3)	5	4,17	3,66	ND	
Encuesta de satisfacción del PDI: satisfacción con las actividades de orientación al estudiante C-IN02SAT-P	3,75	ND	3,80	ND	
Encuesta de satisfacción de titulados: satisfacción con la orientación al estudiante C-IN04SAT-P2	ND	ND	2,78	ND	

- **Propuestas de mejora.**

Acciones de mejoras incluidas en el Plan de Acción Tutorial y Orientación al Estudiante para el curso 2018/19:

- Continuar con las acciones contempladas en el Plan de Acción Tutorial y Orientación al Estudiante del curso 2017/18.

• **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 rendimiento, tasa de graduación, tasa de abandono, tasa de eficiencia). Asimismo, el nivel de satisfacción de estudiantes y titulados es de 4,6 (sobre 5), superando ampliamente el objetivo de 4.

**Tabla 4:** Indicadores del desarrollo y evaluación de la enseñanza

Denominación indicadores <sup>1</sup>	Curso Académico				Meta 2015/16
	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	
<b>Indicadores de Desarrollo de la Docencia</b>					
Ratio nº estudiante/profesor U-IN39REN-P2	4/16= 0,25	15/15= 1	ND	14,6/10= 1,46	
Promedio de estudiantes por grupo U-IN41REN-P(2)	4	15	ND	14,6	
<b>Indicadores de Resultados</b>					
Tasa de rendimiento U-IN06REN-P2	72%	78,7%	97,4%	81,9%	≥75%
Número de egresados por promoción Numerador del U-IN07REN-P(2)	3	9	4	1	
Tasa de graduación U-IN07REN-P1	75%	90%	100%	ND	≥75%
Duración media de los estudios U-IN11REN-P(6)	1	1,1	1	1	
Tasa de éxito U-IN31REN-P2	100%	100%	100%	97,17%	
Tasa de evaluación	72%	78,7%	97,4%	84,3%	
Tasa de abandono del título (RD1393/2007) U-IN67REN-P2	0	0	0	0	≤25%
Tasa de eficiencia (SIU) (1) (Plan 50) U-IN68REN-P2	100%	100%	95,7%	100%	≥75%
<b>Encuesta de Satisfacción de Estudiantes</b>					
Encuesta de satisfacción de estudiantes: valoración global con el desarrollo y evaluación de la docencia C-IN01SAT-P (3)	4,2	4,0	3,7	4,6	4,0
<b>Encuesta de Satisfacción de Estudiantes Recibidos</b>					
Encuesta de satisfacción de titulados: satisfacción con los conocimientos adquiridos C-IN04SAT-P	ND	ND	3,00	ND	
<b>Encuesta de Satisfacción del PDI</b>					
Encuesta de satisfacción del PDI: índice de satisfacción general del PDI con el título C-IN02SAT-P	3,40	ND	3,8	ND	

- **Propuestas de mejora.**

Acciones de mejoras incluidas en los Objetivos del Instituto para el curso 2018/19:

- Presentar una nueva propuesta de título, por parte de la Comisión de Título, que lo haga más atractivo y competitivo para estudiantes y potenciales empleadores.

• **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 catedráticos de universidad es del 45%, superando el objetivo del 30%. Debido a la promoción de los profesores titulares a catedráticos, se ha procedido un trasvase de créditos impartidos por profesores titulares a la categoría de créditos impartidos por profesores catedráticos, redundando en una mejora de la docencia.
- Se han mejorado significativamente el número de sexenios por profesor pasando de 1,63 a 2 en los dos últimos cursos.
- También se ha mejorado la participación del profesorado en la formación alcanzado el 30%

Tabla 5: Indicadores del personal docente

Denominación indicadores	Curso Académico				Meta 2016/17
	2013/14	2014/15	2015/6	2016/17	
<b>Categoría del PDI</b>					
Total de profesorado	16	15	11	10	
Total de doctores	16	15	11	10	
% Catedrático Universidad/ Total profesorado	5/16= 31%	5/15= 33%	6/11= 45%	4/10= 40%	35%
% Créditos impartidos – Catedrático de Universidad	23/48= 35%	24/48= 50%	21,8/48= 45%	21,8/48= 45%	30%
% Titular Universidad/ Total Profesorado	3/16= 19%	4/15= 26,6%	3/11= 27,7%	3/10= 30%	50%
% Créditos impartidos- Titular de Universidad	10,5/48= 21,9%	13/48= 27%	14,5/48= 30,2%	16/48= 33,3%	30%
<b>Sexenios y Quinquenios</b>					
Nº Total de Sexenios	17	17	18	20	
Nº Sexenio por profesor	ND	ND	1,63	2	
Nº Total de Quinquenios	35	44	32	33	
<b>Plan de Formación del PDI</b>					
Tasa de participación en formación del PDI por titulación U-IN13REN-P(2)	10	25	27,3	30	
Encuesta de Satisfacción PDI: Satisfacción con el plan de formación del profesorado C-IN02SAT-P	3,8	ND	2,5	ND	
<b>Programa de Evaluación del PDI (DOCENTIA)</b>					
Tasa de PDI participante en el programa evaluación (DOCENTIA) sU-IN21REN-P(2)	ND	ND	100%	100%	
Tasa de PDI con valoración adecuada por titulación (DOCENTIA) U-IN22REN-P(2)	ND	ND	100%	100%	
Encuesta de Satisfacción PDI: Satisfacción con el programa de evaluación del profesorado C-IN02SAT-P	3,4	ND	3,0	ND	
<b>Valoración Global del PDI</b>					
Encuesta de Satisfacción de estudiantes: Valoración Global de desarrollo y evaluación de la docencia C-IN01SAT-P (3)	4,2	4,0	3,7	4,6	4

- **Propuestas de mejora.**

Acciones de mejoras incluidas en los Objetivos del Instituto para el curso 2018/19:

- Firmar nuevos convenios de movilidad a través de otros programas de intercambio, al objeto de captar estudiantes de movilidad y facilitar la movilidad del profesorado.

**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
	2015	
Tasa afiliación	80%	
Tasa de paro	20%	
Empleo encajado	75%	

- **Propuestas de mejora.**

Acciones de mejoras incluidas en los Objetivos del Instituto para el curso 2018/19:

- Como parte del proceso de rediseño del título, se procederá a realizar consultas a diferentes colectivos, entre los que se incluyen potenciales empleadores,

- **Propuestas de mejora.**

Acciones de mejoras incluidas en los Objetivos del Instituto para el curso 2018/19:

- Continuar realizando Seminarios de Investigación que tengan en reconocimiento dentro del Plan de Formación del Profesorado de la ULPGC, consiguiendo así aumentar la tasa de participación del profesorado en la formación.

**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 en el curso 2016/17 es 20, y representa el 91% de los estudiantes del Máster. Esta cifra ha experimentado un aumento importante.
- El dato de movilidad del profesorado ha disminuido considerablemente, pasando de aproximadamente un 80% en los dos últimos cursos a un 10%.

**Tabla 6:** Programas de Movilidad

Denominación indicadores	Curso Académico				Meta 2016/17
	2013/14	2014/15	2015/6	2016/17	
<b>Programa de Movilidad de Estudiantes</b>					
Número de estudiantes de movilidad enviados U-IN03REN-P(2)	0	0	0	0	
Número de estudiantes de movilidad recibidos U-IN04REN-P(2)	1	0	6	20	
Encuesta de Satisfacción de Titulados: Satisfacción con el desarrollo de la movilidad C-IN01SAT-P (5)	ND	ND	5,00	ND	
<b>Programa de Movilidad del PDI</b>					
Tasa de movilidad del PDI por titulación U-IN20REN-P(2)	0	83,33%	81,82%	10%	
Encuesta de Satisfacción del PDI: Satisfacción con el programa de movilidad del PDI C-IN02SAT-P	3,25	ND	2,50	ND	



estudiantes y expertos, para conocer la viabilidad y el interés del título que se pretende ofertar.

#### 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.*

Solo se disponen datos de satisfacción de estudiantes para el curso 2016/17, y son positivos en cuanto a profesores evaluados (100%) e índice de satisfacción general (4.6). Sin embargo, la participación de los estudiantes en el proceso de encuestación ha bajado de 83 a 67.

No existen datos, al ser cuestionarios bienales, de satisfacción de titulados, satisfacción del PDI y satisfacción del PAS.

**Tabla 8:** Indicadores de satisfacción de los distintos colectivos implicados

Denominación indicadores	Curso Académico				Meta 2016/17
	2013/14	2014/15	2015/6	2016/17	
Encuesta de Satisfacción de Estudiantes					
Encuesta de satisfacción de estudiantes: % de profesores evaluados U-IN02SAT-P(2)	100%	75%	90,9%	100%	
Encuesta de satisfacción de estudiantes: % de asignaturas evaluadas U-IN03SAT-P(2)	100	100%	100%	100%	
Encuesta de satisfacción de estudiante: índice de satisfacción general del estudiante con la actividad docente	4,2	4,0	3,7	4,6	
Nº de encuestas cumplimentadas			83	67	

Denominación indicadores	Curso Académico				Meta 2016/17
	2013/14	2014/15	2015/6	2016/17	
Encuestas cumplimentadas/nº estudiantes equivalente a TC	ND	ND	ND	67/14,6= 4,6	
Encuesta de Satisfacción de Estudiantes <i>Recibidos</i>					
Encuesta de satisfacción estudiantes <i>incoming</i> : % de participantes U-IN04SAT-P(2)	ND	ND	ND	ND	
Encuesta de Satisfacción de Titulados					
Encuesta de satisfacción de titulados: % de participantes U-IN05SAT-P(2)	ND	ND	47,4	ND	
Encuesta de satisfacción de titulados: índice de satisfacción del titulado con los conocimientos adquiridos	ND	ND	3	ND	
Encuesta de Satisfacción del PDI					
Encuesta de satisfacción del PDI: % participantes U-IN06SAT-P(2)	50,00	ND	54,6	ND	
Encuesta de satisfacción del PDI: índice de satisfacción general del PDI con el título	3,4	ND	3,8	ND	
Encuesta de Satisfacción del PAS					
Encuesta de satisfacción del PAS: % participantes en las encuestas del PAS U-IN07SAT-P(2)	ND	ND	100%	ND	
Encuesta de satisfacción general del PAS con el centro	ND	ND	3,8	ND	

- **Propuestas de mejora.**

Acciones de mejoras incluidas en los Objetivos del Instituto para el curso 2018/19:

- Aumentar el grado de participación de los estudiantes en la encuesta de satisfacción, para ello se realizarán las encuestas al terminar cada asignatura. En la actualidad, las encuestas se administran en dos momentos, que coinciden con la finalización de cada semestre.

## 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 lo estudiantes 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.

**Tabla 9:** Indicadores de reclamaciones y participación

Denominación indicadores	Curso Académico				Meta 2016/17
	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	
Tasa de reclamaciones C-IN29REN-P	0	1	0		3
Tasa de sugerencias C-IN30REN-P	0	0	0	0	
Tasa de felicitaciones C-IN31REN-P	0	0	0	0	
Encuesta de satisfacción del PDI: satisfacción con los sistemas de participación C-IN02SAT-P	ND	ND	3,67	ND	
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	ND	
Encuesta de satisfacción de titulados: satisfacción con los mecanismos de participación de estudiantes C-IN04SAT-P	ND	ND	2,71	ND	

### - *Propuestas de mejora.*

Acciones incluidas en los Objetivos del Instituto para el curso 2018/19:

- Favorecer el registro de las incidencias académicas por parte de la Coordinadora y de los profesores del Máster. La Coordinadora y los profesores deben dejar evidencias de las incidencias académicas que les son

comunicadas por los estudiantes, aunque se hayan solucionado sobre la marcha, al objeto que sean estudiadas y evitar su recurrencia.

## 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”, modificado por el Consejo de Gobierno el 5 de febrero de 2018, 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 2016-17, E-1617-02-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 2016-17, E-1617-03-Acta-PCC08”.

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

No se disponen de datos sobre la satisfacción del PDI, PAS y titulados para el curso 2016/17, al ser indicadores bienales.

**Tabla 10:** Indicadores de información pública

Denominación indicadores	Curso Académico				Meta 2016/17
	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	
Encuesta de satisfacción del PDI: Satisfacción con los Canales de comunicación del Centro C-IN02SAT-P	4,00	ND	4,00	ND	
Encuesta de satisfacción del PDI: satisfacción con la Información sobre la gestión difundida por el Centro C-IN02SAT-P	3,80	ND	4,17	ND	
Encuesta de satisfacción del PAS: satisfacción con la información ofrecida por el Centro C-IN03SAT-P	4,00	ND	4,00	ND	
Encuesta de satisfacción de titulados: satisfacción con la información sobre el máster. C-IN04SAT-P	ND	ND	4,00	ND	

***Propuestas de mejora.***

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

- Como parte del proceso de renovación del título, publicar en la web información sobre la viabilidad y el interés del título, incluyendo referentes externos y consultas a diferentes colectivos.

- ***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.***

No se dispone de información sobre los indicadores de satisfacción con los servicios y recursos materiales e instalaciones del Centro (**tabla 11**), al ser bienales.

**Tabla 11:** Indicadores de recursos materiales y servicios

Denominación indicadores <sup>1</sup>	Curso Académico				Meta 2016/17
	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	
<b>Satisfacción con los Recursos Materiales e Instalaciones del Centro</b>					
Encuesta de satisfacción PDI: satisfacción con los recursos materiales del Centro C-IN02SAT-P	3,20	ND	3,00	ND	
Encuesta de satisfacción PDI: satisfacción con las instalaciones e infraestructura C-IN02SAT-P	3,00	ND	3,17	ND	
Encuesta de satisfacción PAS: satisfacción con los recursos materiales del Centro C-IN03SAT-P	ND	ND	4,00	ND	
Encuesta de satisfacción PAS: satisfacción con las instalaciones e infraestructuras del Centro C-IN03SAT-P	3,00	ND	4,00	ND	
<b>Satisfacción con el Personal de Administración y Servicios</b>					
Número de PAS que dan apoyo a la titulación Numerador del U-IN54REN-P(2)	1	1	1	1	
Encuesta de satisfacción PDI: satisfacción con la colaboración del personal de administración y servicios C-IN02SAT-P	4,25	ND	3,17	ND	
<b>Satisfacción con Servicios Institucionales</b>					
Encuesta de satisfacción PDI: satisfacción con el Campus virtual para la actividad docente C-IN02SAT-P	4,40	ND	3,67	ND	
Encuesta de satisfacción PDI: satisfacción con servicios institucionales vinculados al profesorado C-IN02SAT-P	3,50	ND	3,00	ND	
Encuesta de satisfacción PDI: satisfacción con servicios institucionales vinculados a la docencia C-IN02SAT-P	3,50	ND	3,00	ND	
<b>Recursos Bibliográficos</b>					
Encuesta de satisfacción PDI: satisfacción con los recursos de la biblioteca C-IN02SAT-P	4,20	ND	3,83	ND	

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"> <li>- Web del Tides (): Proporciona toda la información de interés del Tides y sus títulos formativos (Gobierno del Instituto, información académica, etc.).</li> <li>- Tres salas de trabajo en el Módulo E, planta 0, derecha de Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales de 64 m2 cada una.</li> </ul>
Infraestructura cedida por el Departamento de Economía Aplicada	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un aula informática con capacidad mínima de 35 puestos (18 ordenadores).</li> </ul>
Infraestructura cedida por la Administración del Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> </ul>

- **Propuestas de mejora.**

Acción incluida en los Objetivos del Instituto para el curso 2018/19:

- En el curso 2017/18 se cumplió el objetivo de firmar un acuerdo anual con la Administración del Edificio de Ciencias Económicas y Empresariales para la cesión del aula E-1.1 en el Módulo E para la impartición del Máster. Para el curso 2018/19 se pretende consolidar un aula de uso preferente para la impartición del Máster Tides y la celebración de seminarios, entre otros usos.

## 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](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.

**Tabla 13: Cumplimiento de procedimientos del SGC Tides**

Procedimiento <sup>1</sup>	Cumpl. <sup>2</sup>	Mejora <sup>3</sup>
PEC01- Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del centro C-CUMPEC01-P	4	1
PECC01- Procedimiento clave para la definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes C-CUMPECC01-P	4	1
PCC02- Procedimiento clave para la planificación de las enseñanzas C-CUMPECC02-P	4	1
PCC03- Procedimiento clave para la orientación al estudiante C-CUMPECC03-P	4	1
PCC04- Procedimiento clave para la gestión de la movilidad de los estudiantes C-CUMPECC04-P	4	1
PCC05- Procedimiento clave para el desarrollo de la enseñanza y evaluación de los estudiantes C-CUMPECC05-P	4	1
PCC06- Procedimiento clave para la gestión de los trabajos fin de título C-CUMPECC06-P	4	1



Procedimiento <sup>1</sup>	Cumpl. <sup>2</sup>	Mejora <sup>3</sup>
PCC07- Procedimiento clave para la gestión de las prácticas externas (NO APLICABLE) C-CUMPPCC07-P	N.A.	N.A.
PCC08- Procedimiento clave de información pública C-CUMPPCC08-P	4	1
PAC01- Procedimiento de apoyo para la gestión de los documentos del Sistema de Garantía de Calidad C-CUMPAC01-S	4	1
PAC02- Procedimiento de apoyo para la gestión de los recursos materiales C-CUMPAC02-S	4	1
PAC03- Procedimiento de apoyo para la gestión de los servicios C-CUMPAC03-S	4	1
PAC04- Procedimiento de apoyo para la gestión de la extinción de las enseñanzas C-CUMPAC04-S	0	1
PAC05- Procedimiento para la selección admisión de estudiantes C-CUMPAC05-S	4	1
PAC06- Procedimiento de apoyo para gestión de incidencias académicas C-CUMPAC06-S	4	1
PAC07- Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades C-CUMPAC07-S	0	1
PAC08- Procedimiento de apoyo para el análisis de resultados y rendición de cuentas C-CUMPAC08-S	4	1
PAC09- Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades C-CUMPAC09-S	4	1

**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.***

Acción incluida en los Objetivos del Instituto para el curso 2018/19:

- Actualizar la documentación del SGC, simplificándolos y corrigiendo los aspectos del diseño.

En Las Palmas de G.C., a 24 de mayo de 2018

Fdo.:

  
P.O.

Dr. Rafael Robaina Romero  
Rector de la ULPGC