



CENTRE ENSENYAMENTS TÈCNICS PENEDÈS

SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

Memòria d'autoavaluació

Qüestionari de seguiment de l'acció formativa
Pla Sectorial 2024

PS20240062

PLA SECTORIAL · CONVOCATÒRIA PS2024



Identificació

Entitat	Centre Ensenyaments Tècnics Penedès, SL (CET Penedès)
Programa	Pla Sectorial 2024
Convocatòria	PS2024
Expedient	PS20240062
Qüestionari	Qüestionari de seguiment de l'acció formativa (propri i voluntari)
Accions i grups	13 accions formatives, 14 grups
Qüestionaris analitzats	166
Idioma de la versió	Català (versió mestra)

Índex

Fitxa tècnica i lectura dels gràfics	03
Resultats clau	04
PART 1 · EL MARC	
1. Introducció	06
2. Grups formatius	07
3. Recursos · 4. Metodologia	08
PART 2 · QUI HA RESPOST	
5. Perfil de qui ha respost	09
6. Com van saber que es feia el curs	11
PART 3 · QUÈ VALOREN	
7. Valoració: visió de conjunt	12
8. Comentaris oberts	16
PART 4 · QUÈ EN FEM	
9. Conclusions	17
10. Propostes de millora	18

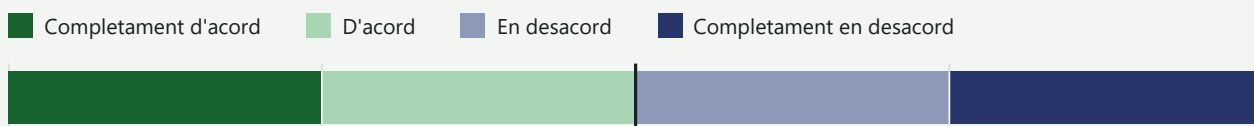
Fitxa tècnica i lectura dels gràfics

Font de les dades	Base de dades del qüestionari de seguiment de l'acció formativa del centre, expedient PS20240062.
Qüestionari	Instrument propi i voluntari del sistema de gestió de la qualitat, complementari del qüestionari oficial d'avaluació.
Unitat d'anàlisi	El qüestionari. Una persona que hagi fet més d'un curs hi consta més d'una vegada.
Qüestionaris	166 qüestionaris amb respostes, de 14 grups.
Preguntes analitzades	18 ítems en escala d'acord de 4 nivells, en tres blocs (7, 7 i 4), a més de les dades de classificació i dels comentaris oberts.
Verificació	Recomptes calculats tres vegades de manera independent, sense diferències.

Notes metodològiques

M1 Unitat d'anàlisi	Tots els percentatges descriuen qüestionaris, no persones.
M2 Denominador	Respostes vàlides (1, 2, 3 o 4) de cada ítem. Les respostes en blanc o no valorables s'informen a part i no compten com a desacord.
M3 Escala	1 = completament en desacord; 2 = en desacord; 3 = d'acord; 4 = completament d'acord. «Percentatge d'acord» és la suma dels nivells 3 i 4.
M4 Arrodoniment	Un decimal. Les sumes de percentatges arrodonits poden no donar exactament 100,0. El percentatge d'acord es calcula sobre recomptes.
M5 Resposta múltiple	A la pregunta sobre com es va saber del curs, un qüestionari pot esmentar més d'una opció: els percentatges no sumen 100.

Com llegir els gràfics



Exemple il·lustratiu. No són dades. Els segments van sempre en el mateix ordre, de «completament d'acord» (esquerra) a «completament en desacord» (dreta). El traç vertical fosc marca la frontera entre l'acord i el desacord. Al costat de cada barra hi ha el percentatge d'acord i el nombre de respostes vàlides.

RESULTATS CLAU

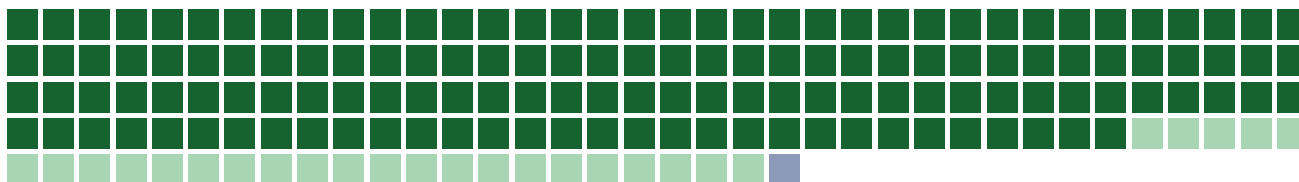
99,4 %

dels qüestionaris responen «d'acord» o «completament d'acord» al grau de satisfacció general del curs.

165 de 166 respostes vàlides.

Cada quadrat és un qüestionari

Gràfic 1. Grau de satisfacció general del curs. Qüestionaris ordenats de «completament d'acord» a «completament en desacord».



■ Completament d'acord · 139 ■ D'acord · 26 ■ En desacord · 1 ■ Completament en desacord · 0

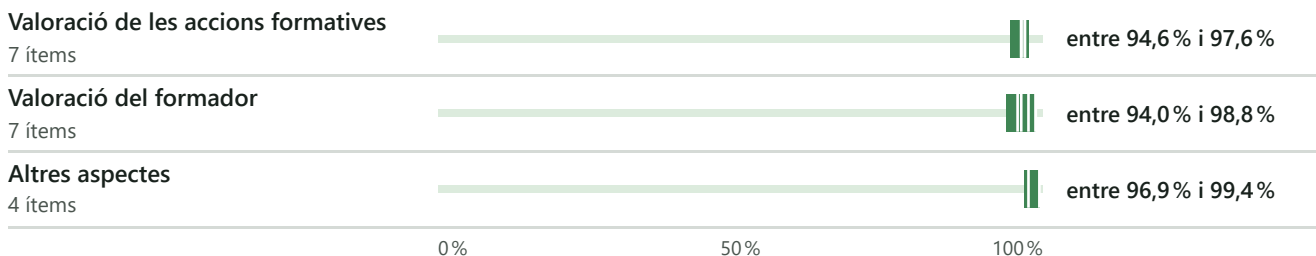
Font: qüestionari de seguiment de l'acció formativa, expedient PS20240062. Base de dades del centre.

RESULTATS CLAU

Qüestionaris analitzats 166 base de dades del centre	Grups formatius 14 13 accions formatives	Ítems valorats 18 3 blocs · escala d'acord de 4 nivells	Satisfacció general: completament d'acord 83,7 % 139 de 166 respostes vàlides
---	---	--	--

Tres blocs, divuit ítems

Gràfic 2. Percentatge d'acord (d'acord + completament d'acord) de cada ítem. La franja va de l'ítem més baix al més alt del bloc; cada marca és un ítem.



Percentatges d'acord més alts

3.3 Atenció de la resta de personal		99,4 %
3.4 Satisfacció general del curs		99,4 %
2.3 Coneixement dels temes impartits		98,8 %
2.6 Resolució de dubtes		98,8 %
2.7 Comunicació propera i respectuosa		98,8 %

Percentatges d'acord més baixos

2.4 Forma d'impartir estimulant		94,0 %
1.4 Mitjans i materials necessaris		94,6 %
2.5 Metodologia dinàmica		95,8 %

Nota: ítems ordenats pel percentatge d'acord; en cas d'empat al tall s'hi inclouen tots els empatats. Detall de tots els ítems a la pàgina 12.
Base: entre 163 i 166 respostes vàlides per ítem, de 166 qüestionaris. **Font:** qüestionari de seguiment de l'acció formativa, expedient PS20240062. Base de dades del centre.

PART 1

El marc

Per què el centre fa una autoavaluació, quins grups hi han participat i com s'ha fet el seguiment.

01

1. Introducció

El Centre Ensenyaments Tècnics Penedès, SL (CET Penedès) aplica un sistema de gestió de la qualitat (SGQ) orientat a la millora contínua. A més del qüestionari oficial d'avaluació, el centre passa de manera voluntària un qüestionari propi de seguiment de cada acció formativa. Aquesta memòria en recull els resultats per a l'expedient PS20240062.



Què aporta l'autoavaluació

El qüestionari de seguiment amplia la mirada de l'avaluació oficial amb tres blocs propis: la valoració de les accions formatives, la valoració del formador i l'atenció rebuda del personal del centre. Els resultats permeten identificar els aspectes més ben valorats i les oportunitats de millora (seccions 9 i 10).

Certificacions

- ISO 9001, sistemes de gestió de la qualitat.
- ISO 14001, sistemes de gestió ambiental.
- ISO/IEC 27001, gestió de la seguretat de la informació.

Les accions formatives de carretons elevadors es desenvolupen seguint la norma UNE 58451, de formació d'operadors de carretons.

Model d'avaluació

Nivell I	Nivell II	Nivell III	Nivell IV
Satisfacció de les persones participants	Aprenentatge adquirit	Transferència a l'entorn professional	Canvis en el rendiment laboral

El centre articula l'avaluació amb els quatre nivells del model de Kirkpatrick. Aquest qüestionari correspon al nivell I: la satisfacció i la valoració de l'experiència formativa.

2. Grups formatius

L'autoavaluació recull 166 qüestionaris de 14 grups formatius (13 accions), tots en modalitat presencial. No s'ha fet cap selecció mostral.

Taula 1. Grups formatius i qüestionaris

Acció	Grup	Denominació	Qüestionaris (n)
3	1	Botiga virtual i gestió del comerç electrònic	11
4	1	Comptabilitat avançada	13
5	1	Comptabilitat bàsica	13
6	1	Cuina Sana	11
7	1	Elaboracions gastronòmiques a la vista del client: plats minut	13
8	1	Elaboracions senzilles de cuina, plats combinats, tapes, pinxos i canapès	10
12	1	Màrqueting a cercadors: SEO, SEM i analítica WEB	9
13	1	Operacions amb carretons elevadors	14
13	2	Operacions amb carretons elevadors	16
14	1	Pastisseria: Postres per a restauració	13
15	1	Presentació de vins i begudes	12
18	1	Serveis bàsics de barra i sala en restauració	10
19	1	Sumilleria i maridatge	9
21	1	Tècniques d'elaboració de combinats	12
Total			166

Nota: el qüestionari de seguiment és voluntari. La font de les dades recull els qüestionaris respostos, no el nombre de persones inscrites; per això no s'informa de la taxa de resposta. **Font:** qüestionari de seguiment de l'acció formativa, expedient PS20240062. Base de dades del centre.

3. Recursos emprats en el seguiment

Equip humà

- Departament d'administració
- Departament tècnic
- Coordinació docent

Recursos materials i tècnics

- Campus virtual i pàgina web
- Correu electrònic, trucades telefòniques i SMS
- Aplicació de control de documentació i assistència
- CRM/ERP del centre de formació

4. Metodologia de seguiment

1. **Seguiment individualitzat:** abans, durant i després de la formació, per via telemàtica i telefònica.
2. **Interacció presencial:** amb els grups, per afavorir un diàleg obert.
3. **Comunicació amb el personal docent:** constant, per respondre a les eventualitats de cada acció.
4. **Control d'assistència i documentació:** de cada curs.
5. **Qüestionari oficial d'avaluació:** en finalitzar el curs.
6. **Qüestionari de seguiment:** propi i voluntari, que és la base d'aquesta memòria.

El qüestionari de seguiment es respon de manera anònima i voluntària. Les respostes es tracten agregades: aquesta memòria no presenta resultats per grup ni per persona formadora.

PART 2

Qui ha respost

Edat, gènere, situació laboral, titulació i lloc de residència, i com van saber que es feia el curs.

02

5. Perfil de qui ha respost

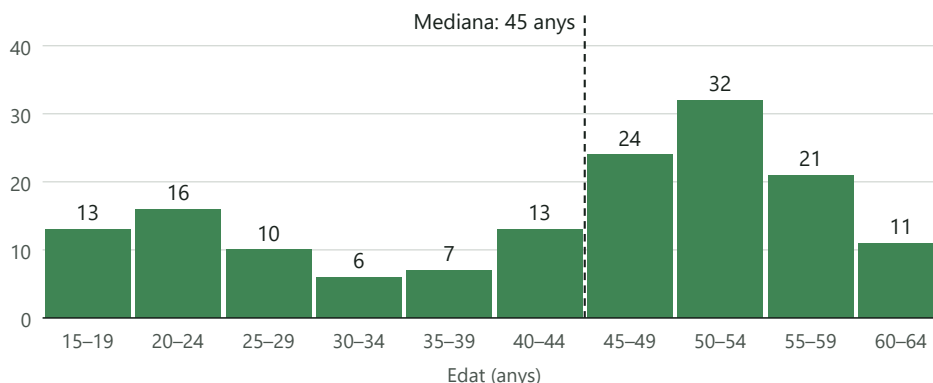
Edat mediana

45

anys · 153 respostes vàlides

Edat

Gràfic 3. Nombre de qüestionaris per tram d'edat (classes de 5 anys)



n = 153 · mínim 16 · Q1 28 · mediana 45 · Q3 52 · màxim 63. Sense resposta: 13.

Base: 164 respostes vàlides.
Sense resposta: 2.

Gènere

Gràfic 4. Distribució per gènere

Femení · 66,5 % (109)

Masculí · 33,5 % (55)



Sense respostes: No binari.

Base: 161 respostes vàlides.
Sense resposta: 5.

Situació laboral: 65,8 % dels qüestionaris són de persones ocupades

Gràfic 5. Situació laboral



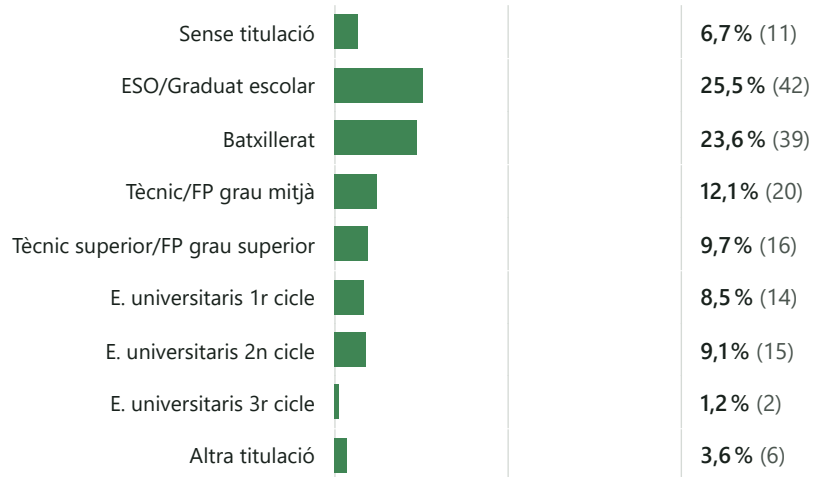
Font: qüestionari de seguiment de l'acció formativa, expedient PS20240062. Base de dades del centre.

5. Perfil de qui ha respost (continuació)

Base: 165 respostes vàlides.
Sense resposta: 1.

Titulació

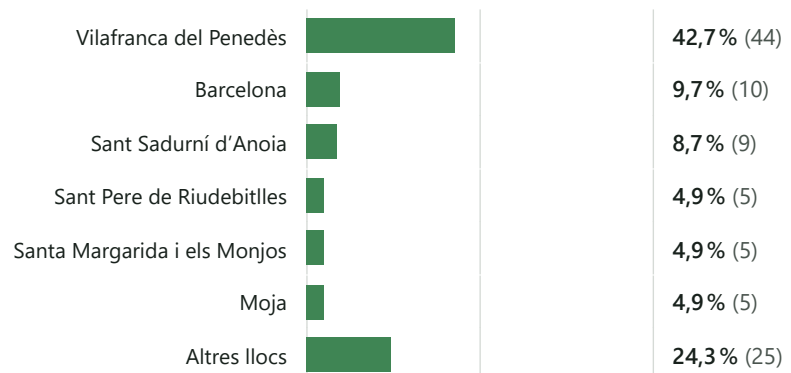
Gràfic 6. Titulació actual (ordre del qüestionari)



Base: 103 respostes vàlides.
Sense resposta: 63.

Lloc de residència o de treball

Gràfic 7. Lloc indicat al qüestionari (residència, o lloc de treball en el cas de les persones ocupades)



Nota: es mostren els llocs amb 5 qüestionaris o més; la resta s'agrupa. Percentatges sobre els qüestionaris que informen el lloc. **Font:** qüestionari de seguiment de l'acció formativa, expedient PS20240062. Base de dades del centre.

6. Com van saber que es feia el curs

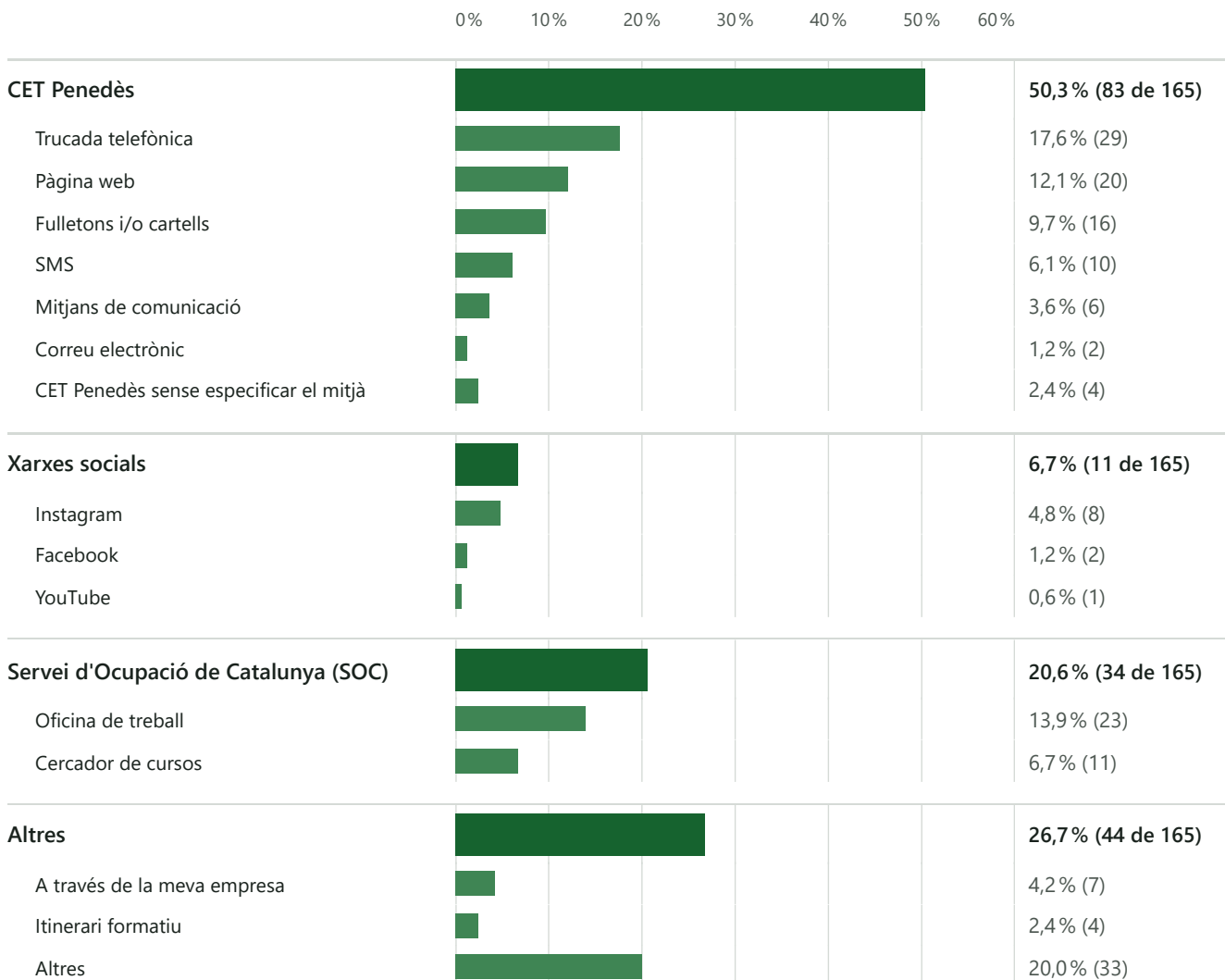
Grup més esmentat: CET Penedès

50,3 %

83 de 165 qüestionaris

Pregunta de resposta múltiple. Cada fila mostra el percentatge de qüestionaris que esmenten un grup de canals (barra fosca) o una opció concreta (barra clara). 9 qüestionaris esmenten més d'una opció.

Gràfic 8. Canals pels quals es va saber del curs (% de qüestionaris)



Base: 165 qüestionaris amb almenys una menció vàlida. Sense resposta: 1. **Nota:** els percentatges no sumen 100. La xifra d'un grup compta els qüestionaris que n'esmenten almenys una opció. Eix de 0 a 60%: escala pròpia d'aquest gràfic. Sense mencions: LinkedIn, X (Twitter), Threads, Telegram, Ajuntament de Vilafranca del Penedès, Organització empresarial o sindical. **Font:** qüestionari de seguiment de l'acció formativa, expedient PS20240062. Base de dades del centre.

PART 3

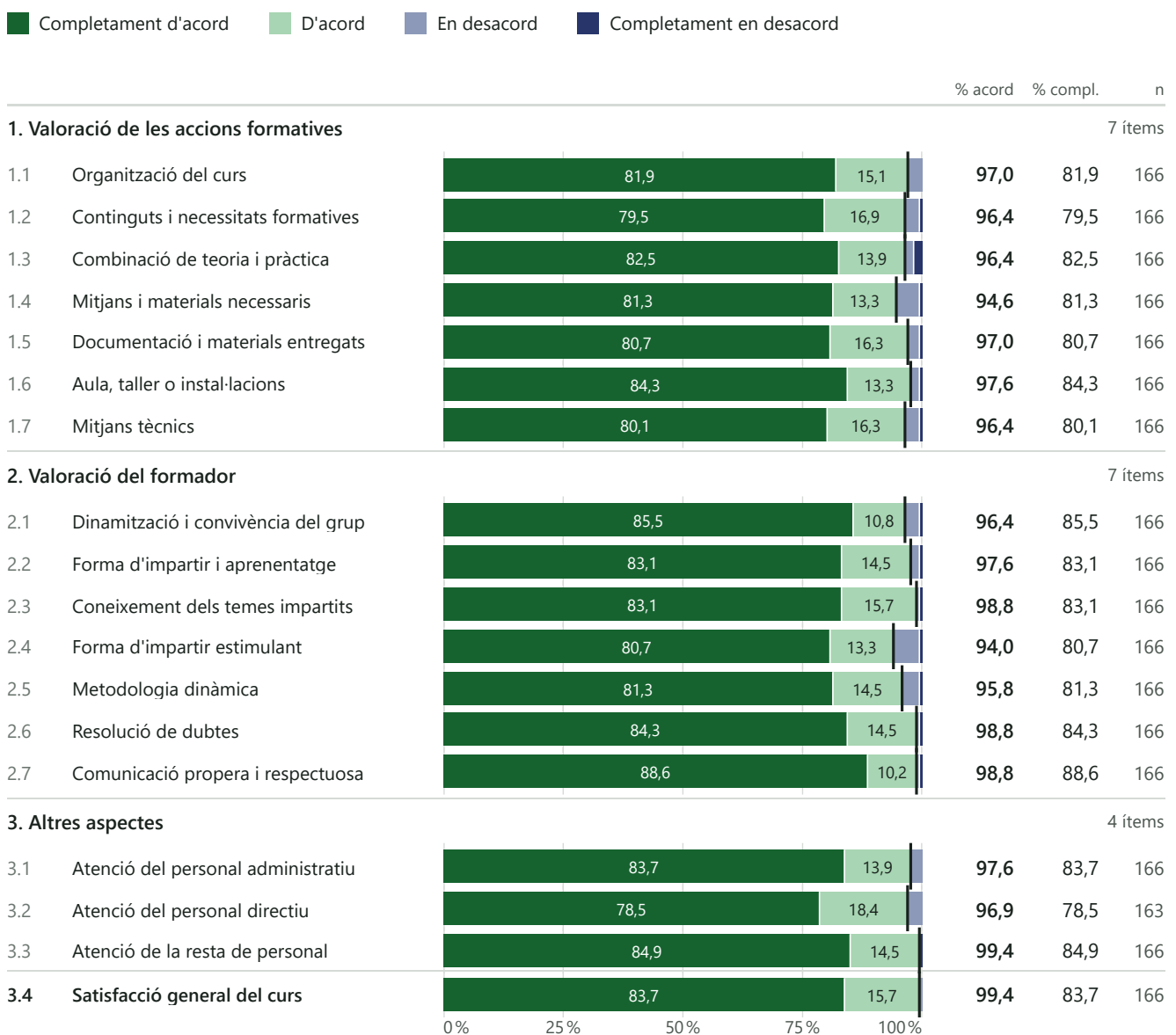
Què valoren

Divuit ítems en tres blocs: les accions formatives, el formador i altres aspectes del centre.

03

7. Valoració: visió de conjunt

Gràfic 9. Distribució de respostes als 18 ítems (%)



Nota: % acord = d'acord + completament d'acord; % compl. = completament d'acord; n = respostes vàlides. Ítems en l'ordre del qüestionari. **Font:** qüestionari de seguiment de l'acció formativa, expedient PS20240062. Base de dades del centre.

7.1 Valoració de les accions formatives

■ Completament d'acord ■ D'acord ■ En desacord ■ Completament en desacord

D'acord, segons l'ítem

94,6–97,6 %

166 respostes vàlides per ítem

Els set ítems del bloc tenen entre el 94,6% i el 97,6% d'acord. Les respostes de desacord van de 4 a 9 per ítem.

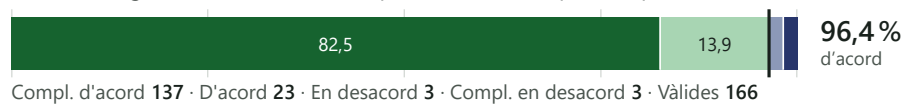
1.1 El curs ha estat ben organitzat?



1.2 Els continguts del curs han respost a les meves necessitats formatives?



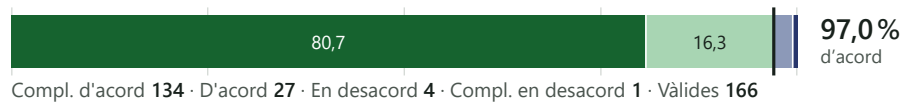
1.3 Hi ha hagut una combinació adequada de teoria i aplicació pràctica?



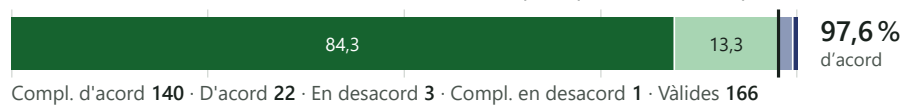
1.4 Els mitjans i materials han estat els necessaris?



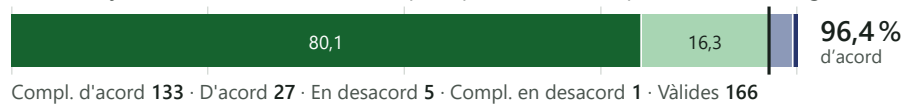
1.5 La documentació i els materials entregats són comprensibles i adequats?



1.6 L'aula, el taller o les instal·lacions han estat adequats per al desenvolupament del curs?



1.7 Els mitjans tècnics han estat els adequats per al desenvolupament del contingut del curs?



Font: qüestionari de seguiment de l'acció formativa, expedient PS20240062. Base de dades del centre.

7.2 Valoració del formador

■ Completament d'acord ■ D'acord ■ En desacord ■ Completament en desacord

D'acord, segons l'ítem

94,0–98,8 %

166 respostes vàlides per ítem

L'ítem 2.7 és el que rep més respostes «completament d'acord» de tot el qüestionari: 147 de 166 (88,6%). Resultats agregats de tots els grups.

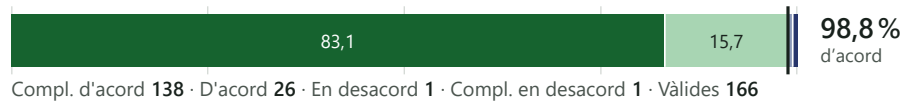
2.1 Genera i dinamitza el grup obtenint un bon grau de convivència?



2.2 La forma d'impartir el curs ha facilitat l'aprenentatge?



2.3 Coneixen els temes impartits en profunditat?



2.4 Et resulta estimulant i/o atractiva la forma d'impartir?



2.5 La metodologia d'impartició et resulta dinàmica?



2.6 Resol eficientment els dubtes generats a l'aula?

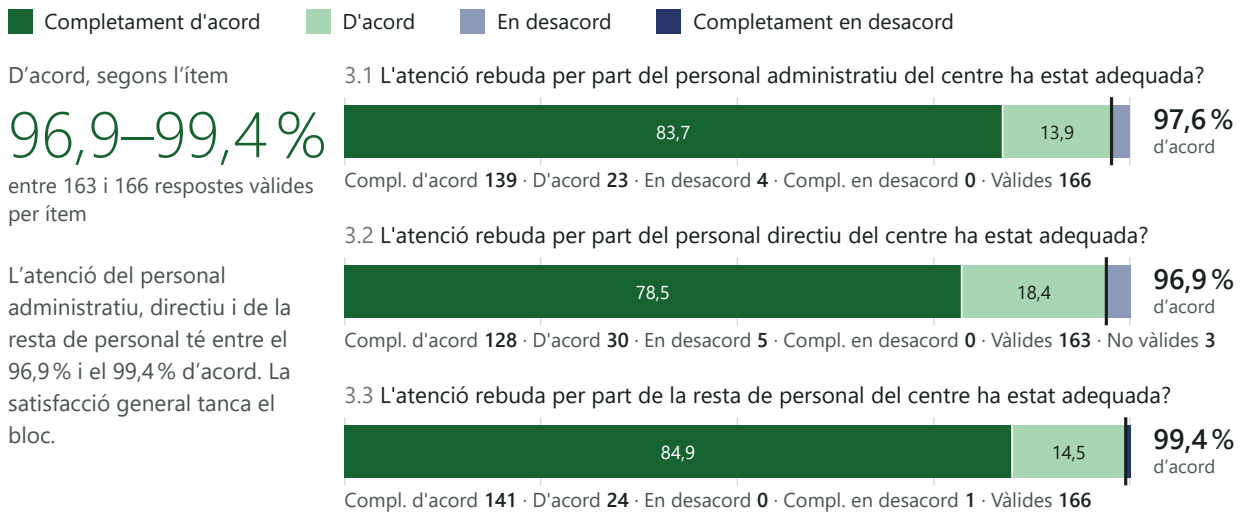


2.7 Consideres la seva comunicació propera i respectuosa?



Font: qüestionari de seguiment de l'acció formativa, expedient PS20240062. Base de dades del centre.

7.3 Altres aspectes



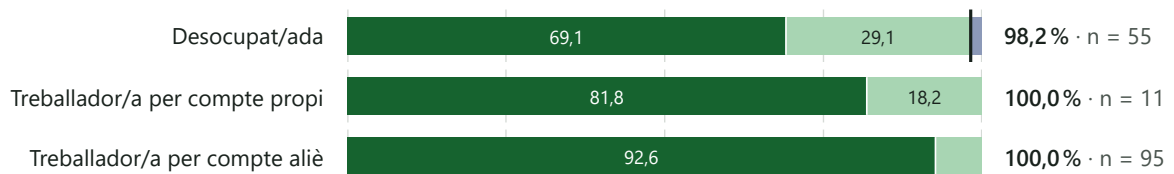
3.4 Grau de satisfacció general del curs: 99,4% d'acord

Gràfic 10. Grau de satisfacció general del curs

Completament d'acord · 83,7% (139)



Gràfic 11. Satisfacció general segons la situació laboral



Nota: a la dreta, percentatge d'acord i base de cada categoria. Lectura descriptiva: la situació laboral i el grup formatiu no es poden separar.

Font: qüestionari de seguiment de l'acció formativa, expedient PS20240062. Base de dades del centre.

8. Comentaris oberts

18 dels 166 qüestionaris (10,8 %) porten un comentari o suggeriment.

Gràfic 12. Nombre de comentaris per tema i síntesi

Tema	n	Síntesi (parafrasejada)
Valoració positiva general del curs	6	Satisfacció amb el curs i amb l'aprenentatge.
Valoració positiva de les persones formadores	3	Professionalitat, coneixement i capacitat de transmetre.
Petició de més pràctica	3	Es demana més pes de les activitats pràctiques.
Petició de més oferta formativa	3	Es demanen més cursos i nivells de continuïtat.
Llengua d'impartició	2	Observacions sobre la llengua d'impartició del curs.
Petició de material en paper	1	Es demana que part del material es lliuri en paper.
Observació sobre l'aula, el mobiliari o l'equipament	1	Observacions sobre el mobiliari, l'aula o l'equipament.
Petició de més recursos didàctics	1	Es proposa ampliar o millorar els recursos didàctics.
Altres observacions	1	Altres observacions.

Nota: agrupació temàtica feta per a aquesta anàlisi. Un comentari pot comptar en més d'un tema: 21 assignacions per a 18 comentaris. Les barres van de 0 a 18. No es reproduïx cap comentari literal ni cap nom de persona. **Font:** qüestionari de seguiment de l'acció formativa, expedient PS20240062. Base de dades del centre.

Què en fem

Conclusions basades en les dades i línies de millora contínua.

04

9. Conclusions

Ítem 3.4

Detall a la pàgina 15

1

La satisfacció general és alta i gairebé unànime

165 de 166 qüestionaris (99,4 %) estan d'acord o completament d'acord amb la satisfacció general del curs; 139 (83,7 %) hi estan completament d'acord.

18 ítems

Detall a la pàgina 12

2

Els 18 ítems superen el 90 % d'acord

El percentatge d'acord va del 94,0 % al 99,4 %, i 16 dels 18 ítems arriben al 95 % o el superen. Les respostes de desacord són el 2,8 % del total (85 de 2985).

Ítems 2.1 a 2.7

Detall a la pàgina 14

3

L'ítem amb més valoracions màximes és del bloc del formador

Els set ítems del bloc tenen entre el 94,0 % i el 98,8 % d'acord. «Comunicació propera i respectuosa» és l'ítem amb més respostes «completament d'acord» del qüestionari (88,6 %).

Ítems 3.1 a 3.3

Detall a la pàgina 15

4

L'atenció del personal del centre es valora positivament

L'atenció del personal administratiu, directiu i de la resta de personal té entre el 96,9 % i el 99,4 % d'acord.

Ítem 2.4

Detall a la pàgina 14

5

L'ítem amb més marge de millora arriba al 94,0 % d'acord

«Forma d'impartir estimulant» (ítem 2.4) és l'ítem amb el percentatge d'acord més baix: 156 de 166 respostes vàlides.

Comentaris oberts

Detall a la pàgina 16

6

Els comentaris oberts orienten la millora

18 qüestionaris porten comentari. Els temes més esmentats són: valoració positiva general del curs (6); valoració positiva de les persones formadores (3); petició de més pràctica (3); petició de més oferta formativa (3).

10. Propostes de millora

Línies de millora contínua derivades dels resultats, dins del marc normatiu de les accions: la durada i els continguts són els de cada especialitat formativa del catàleg.

	Proposta	Evidència que la motiva	Pàg.
1	Compartir entre l'equip docent metodologies actives perquè la impartició sigui més estimulant i dinàmica	Ítems 2.4 i 2.5: 94,0% i 95,8% d'acord.	14
2	Revisar, abans de l'inici de cada acció, que es disposa dels mitjans i materials necessaris	Ítem 1.4: 94,6% d'acord.	13
3	Dins de la durada i dels continguts que fixa l'especialitat del catàleg, reforçar el pes de les activitats pràctiques	3 comentaris oberts; ítem 1.3: 96,4 % d'acord.	16
4	Valorar l'ampliació de l'oferta amb nous cursos i nivells de continuïtat	3 comentaris oberts.	16
5	Mantenir el qüestionari de seguiment com a eina voluntària de millora contínua i fer-ne el retorn a l'equip docent	166 qüestionaris de 14 grups.	7

CERTIFICACIONS



ISO 9001 · Gestió de la qualitat



ISO 14001 · Gestió ambiental



ISO/IEC 27001 · Seguretat de la informació



UNE 58451 · Formació d'operadors de carretons

PLA SECTORIAL · CONVOCATÒRIA PS2024 · EXPEDIENT PS20240062



CENTRE ENSENYAMENTS TÈCNICS PENEDÈS

Centre Ensenyaments Tècnics Penedès, SL
General Vallès, 1 · 08720 Vilafranca del Penedès
93 890 47 45 · hola@cetpenedes.cat
www.cetpenedes.cat