



CENTRE ENSENYAMENTS TÈCNICS PENEDÈS

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Memoria de autoevaluación

Cuestionario de seguimiento de la acción formativa
Plan Sectorial 2024

PS20240062

PLAN SECTORIAL · CONVOCATORIA PS2024



Identificación

Entidad	Centre Ensenyaments Tècnics Penedès, SL (CET Penedès)
Programa	Plan Sectorial 2024
Convocatoria	PS2024
Expediente	PS20240062
Cuestionario	Cuestionario de seguimiento de la acción formativa (propio y voluntario)
Acciones y grupos	13 acciones formativas, 14 grupos
Cuestionarios analizados	166
Idioma de la versión	Castellano (traducción de la versión catalana)

Índice

Ficha técnica y lectura de los gráficos	03
Resultados clave	04
PARTE 1 · EL MARCO	
1. Introducción	06
2. Grupos formativos	07
3. Recursos · 4. Metodología	08
PARTE 2 · QUIÉN HA RESPONDIDO	
5. Perfil de quien ha respondido	09
6. Cómo supieron que se hacía el curso	11
PARTE 3 · QUÉ VALORAN	
7. Valoración: visión de conjunto	12
8. Comentarios abiertos	16
PARTE 4 · QUÉ HACEMOS CON ELLO	
9. Conclusiones	17
10. Propuestas de mejora	18

Ficha técnica y lectura de los gráficos

Fuente de los datos	Base de datos del cuestionario de seguimiento de la acción formativa del centro, expediente PS20240062.
Cuestionario	Instrumento propio y voluntario del sistema de gestión de la calidad, complementario del cuestionario oficial de evaluación.
Unidad de análisis	El cuestionario. Una persona que haya hecho más de un curso consta más de una vez.
Cuestionarios	166 cuestionarios con respuestas, de 14 grupos.
Preguntas analizadas	18 ítems en escala de acuerdo de 4 niveles, en tres bloques (7, 7 y 4), además de los datos de clasificación y de los comentarios abiertos.
Verificación	Recuentos calculados tres veces de forma independiente, sin diferencias.

Notas metodológicas

M1 Unidad de análisis	Todos los porcentajes describen cuestionarios, no personas.
M2 Denominador	Respuestas válidas (1, 2, 3 o 4) de cada ítem. Las respuestas en blanco o no valorables se indican aparte y no cuentan como desacuerdo.
M3 Escala	1 = completamente en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = de acuerdo; 4 = completamente de acuerdo. «Porcentaje de acuerdo» es la suma de los niveles 3 y 4.
M4 Redondeo	Un decimal. Las sumas de porcentajes redondeados pueden no dar exactamente 100,0. El porcentaje de acuerdo se calcula sobre recuentos.
M5 Respuesta múltiple	En la pregunta sobre cómo se supo del curso, un cuestionario puede mencionar más de una opción: los porcentajes no suman 100.

Cómo leer los gráficos



Ejemplo ilustrativo. No son datos. Los segmentos van siempre en el mismo orden, de «completamente de acuerdo» (izquierda) a «completamente en desacuerdo» (derecha). El trazo vertical oscuro marca la frontera entre el acuerdo y el desacuerdo. Junto a cada barra figura el porcentaje de acuerdo y el número de respuestas válidas.

RESULTADOS CLAVE

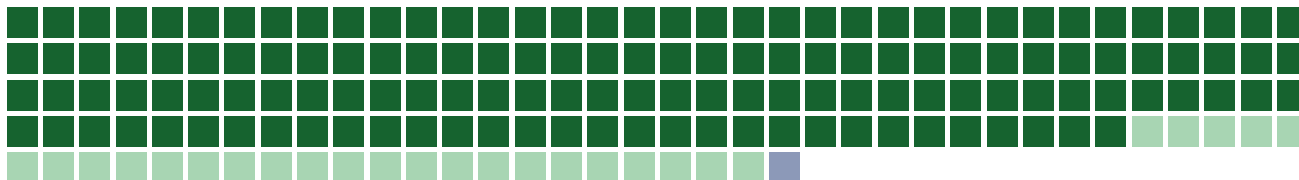
99,4 %

de los cuestionarios responden «de acuerdo» o «completamente de acuerdo» al grado de satisfacción general del curso.

165 de 166 respuestas válidas.

Cada cuadrado es un cuestionario

Gráfico 1. Grado de satisfacción general del curso. Cuestionarios ordenados de «completamente de acuerdo» a «completamente en desacuerdo».



■ Completamente de acuerdo · 139
 ■ De acuerdo · 26
 ■ En desacuerdo · 1
 ■ Completamente en desacuerdo · 0

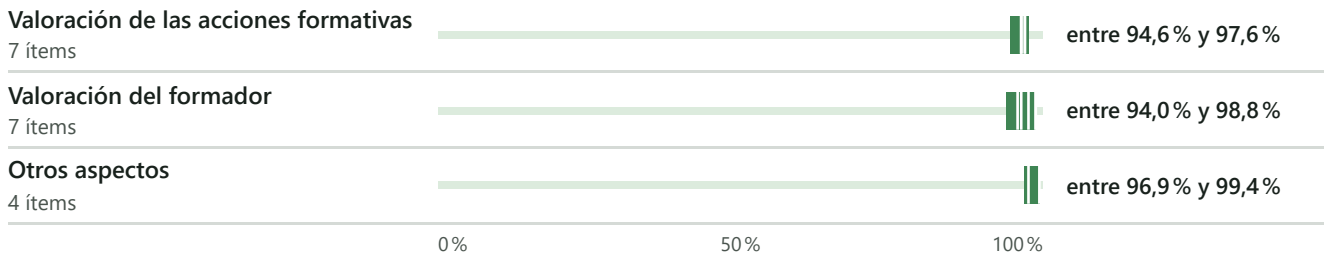
Fuente: cuestionario de seguimiento de la acción formativa, expediente PS20240062. Base de datos del centro.

RESULTADOS CLAVE

Cuestionarios analizados 166 base de datos del centro	Grupos formativos 14 13 acciones formativas	Ítems valorados 18 3 bloques · escala de acuerdo de 4 niveles	Satisfacción general: completamente de acuerdo 83,7 % 139 de 166 respuestas válidas
---	---	---	---

Tres bloques, dieciocho ítems

Gráfico 2. Porcentaje de acuerdo (de acuerdo + completamente de acuerdo) de cada ítem. La franja va del ítem más bajo al más alto del bloque; cada marca es un ítem.



Porcentajes de acuerdo más altos

3.3 Atención del resto de personal		99,4 %
3.4 Satisfacción general del curso		99,4 %
2.3 Conocimiento de los temas impartidos		98,8 %
2.6 Resolución de dudas		98,8 %
2.7 Comunicación cercana y respetuosa		98,8 %

Porcentajes de acuerdo más bajos

2.4 Forma de impartir estimulante		94,0 %
1.4 Medios y materiales necesarios		94,6 %
2.5 Metodología dinámica		95,8 %

Nota: ítems ordenados por el porcentaje de acuerdo; en caso de empate en el corte se incluyen todos los empatados. Detalle de todos los ítems en la página 12. **Base:** entre 163 y 166 respuestas válidas por ítem, de 166 cuestionarios. **Fuente:** cuestionario de seguimiento de la acción formativa, expediente PS20240062. Base de datos del centro.

PARTE 1

El marco

Por qué el centro hace una autoevaluación, qué grupos han participado y cómo se ha hecho el seguimiento.

01

1. Introducción

El Centre Ensenyaments Tècnics Penedès, SL (CET Penedès) aplica un sistema de gestión de la calidad (SGC) orientado a la mejora continua. Además del cuestionario oficial de evaluación, el centro administra de forma voluntaria un cuestionario propio de seguimiento de cada acción formativa. Esta memoria recoge sus resultados para el expediente PS20240062.



Qué aporta la autoevaluación

El cuestionario de seguimiento amplía la mirada de la evaluación oficial con tres bloques propios: la valoración de las acciones formativas, la valoración del formador y la atención recibida del personal del centro. Los resultados permiten identificar los aspectos mejor valorados y las oportunidades de mejora (secciones 9 y 10).

Certificaciones

- ISO 9001, sistemas de gestión de la calidad.
- ISO 14001, sistemas de gestión ambiental.
- ISO/IEC 27001, gestión de la seguridad de la información.

Las acciones formativas de carretillas elevadoras se desarrollan siguiendo la norma UNE 58451, de formación de operadores de carretillas.

Modelo de evaluación

Nivel I	Nivel II	Nivel III	Nivel IV
Satisfacción de las personas participantes	Aprendizaje adquirido	Transferencia al entorno profesional	Cambios en el rendimiento laboral

El centro articula la evaluación con los cuatro niveles del modelo de Kirkpatrick. Este cuestionario corresponde al nivel I: la satisfacción y la valoración de la experiencia formativa.

2. Grupos formativos

La autoevaluación recoge 166 cuestionarios de 14 grupos formativos (13 acciones), todos en modalidad presencial. No se ha hecho ninguna selección muestral.

Tabla 1. Grupos formativos y cuestionarios

Acción	Grupo	Denominación	Cuestionarios (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 cuestionario de seguimiento es voluntario. La fuente de los datos recoge los cuestionarios respondidos, no el número de personas inscritas; por ello no se informa de la tasa de respuesta. Las denominaciones se mantienen en la lengua original. **Fuente:** cuestionario de seguimiento de la acción formativa, expediente PS20240062. Base de datos del centro.

3. Recursos empleados en el seguimiento

Equipo humano

- Departamento de administración
- Departamento técnico
- Coordinación docente

Recursos materiales y técnicos

- Campus virtual y página web
- Correo electrónico, llamadas telefónicas y SMS
- Aplicación de control de documentación y asistencia
- CRM/ERP del centro de formación

4. Metodología de seguimiento

1. **Seguimiento individualizado:** antes, durante y después de la formación, por vía telemática y telefónica.
2. **Interacción presencial:** con los grupos, para favorecer un diálogo abierto.
3. **Comunicación con el personal docente:** constante, para responder a las eventualidades de cada acción.
4. **Control de asistencia y documentación:** de cada curso.
5. **Cuestionario oficial de evaluación:** al finalizar el curso.
6. **Cuestionario de seguimiento:** propio y voluntario, que es la base de esta memoria.

El cuestionario de seguimiento se responde de forma anónima y voluntaria. Las respuestas se tratan agregadas: esta memoria no presenta resultados por grupo ni por persona formadora.

PARTE 2

Quién ha respondido

Edad, género, situación laboral, titulación y lugar de residencia, y cómo supieron que se hacía el curso.

02

5. Perfil de quien ha respondido

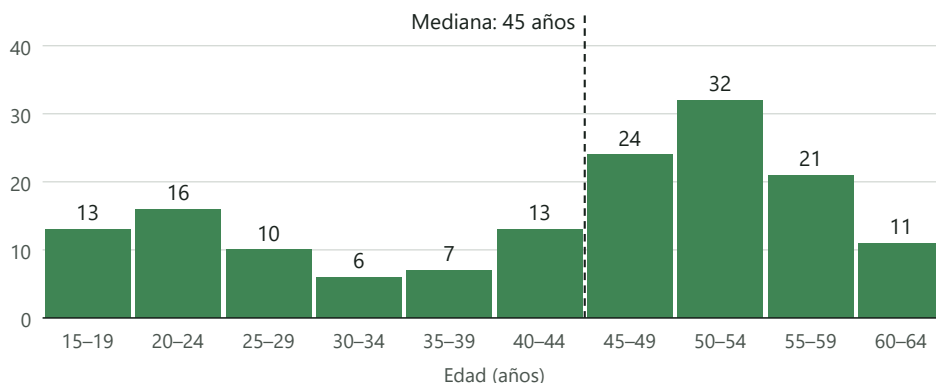
Edad mediana

45

años · 153 respuestas válidas

Edad

Gráfico 3. Número de cuestionarios por tramo de edad (clases de 5 años)



n = 153 · mínimo 16 · Q1 28 · mediana 45 · Q3 52 · máximo 63. Sin respuesta: 13.

Base: 164 respuestas válidas. Sin respuesta: 2.

Género

Gráfico 4. Distribución por género

Femenino · 66,5% (109)

Masculino · 33,5% (55)



Sin respuestas: No binario.

Base: 161 respuestas válidas. Sin respuesta: 5.

Situación laboral: 65,8% de los cuestionarios son de personas ocupadas

Gráfico 5. Situación laboral



Fuente: cuestionario de seguimiento de la acción formativa, expediente PS20240062. Base de datos del centro.

5. Perfil de quien ha respondido (continuación)

Base: 165 respuestas válidas. Sin respuesta: 1.

Titulación

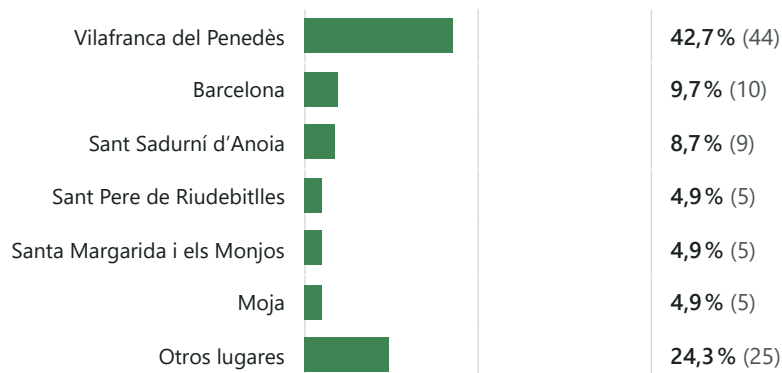
Gráfico 6. Titulación actual (orden del cuestionario)



Base: 103 respuestas válidas. Sin respuesta: 63.

Lugar de residencia o de trabajo

Gráfico 7. Lugar indicado en el cuestionario (residencia, o lugar de trabajo en el caso de las personas ocupadas)



Nota: se muestran los lugares con 5 cuestionarios o más; el resto se agrupa. Porcentajes sobre los cuestionarios que indican el lugar. **Fuente:** cuestionario de seguimiento de la acción formativa, expediente PS20240062. Base de datos del centro.

6. Cómo supieron que se hacía el curso

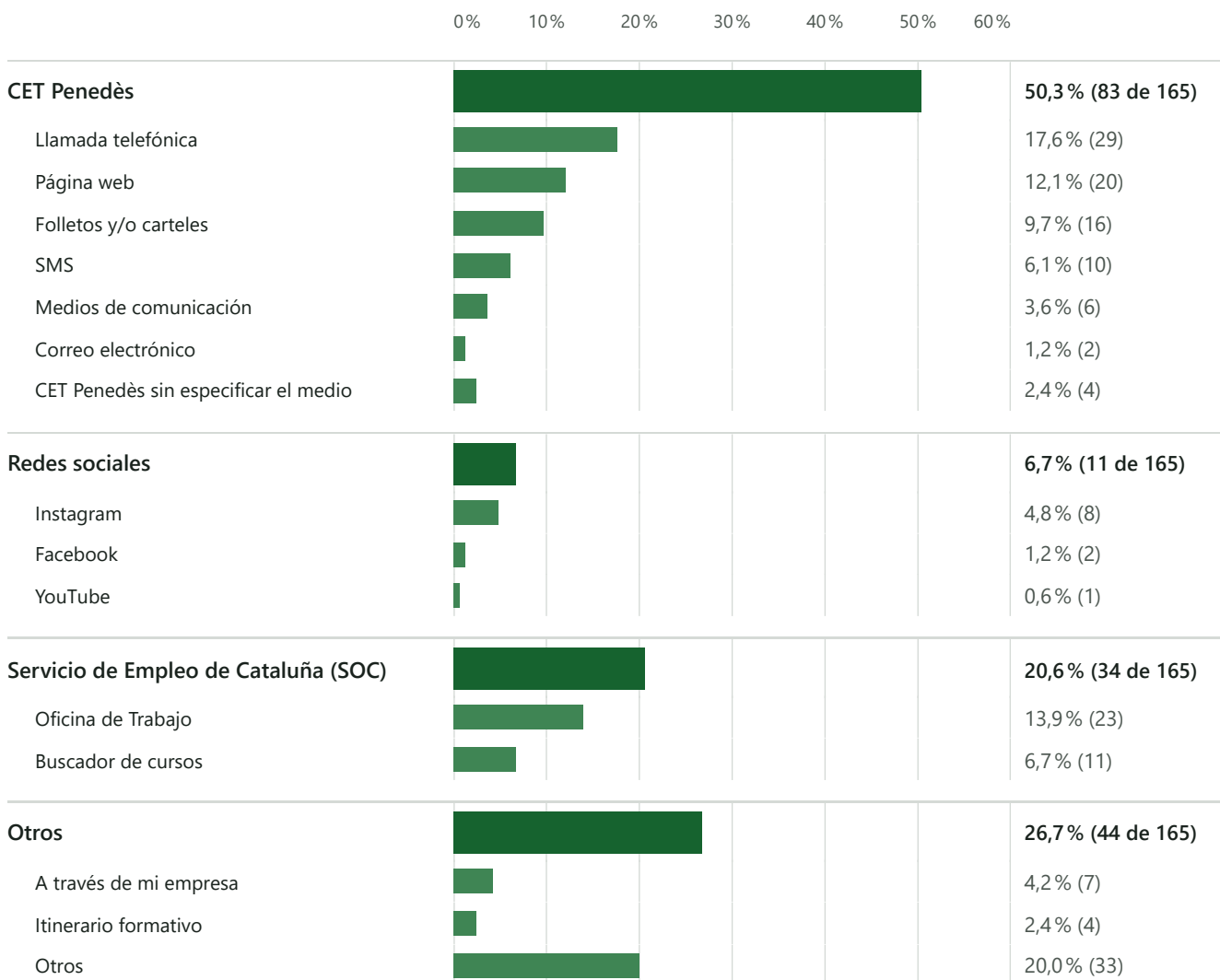
Grupo más mencionado: CET Penedès

50,3 %

83 de 165 cuestionarios

Pregunta de respuesta múltiple. Cada fila muestra el porcentaje de cuestionarios que mencionan un grupo de canales (barra oscura) o una opción concreta (barra clara). 9 cuestionarios mencionan más de una opción.

Gráfico 8. Canales por los que se supo del curso (% de cuestionarios)



Base: 165 cuestionarios con al menos una mención válida. Sin respuesta: 1. **Nota:** los porcentajes no suman 100. La cifra de un grupo cuenta los cuestionarios que mencionan al menos una de sus opciones. Eje de 0 a 60%: escala propia de este gráfico. Sin menciones: LinkedIn, X (Twitter), Threads, Telegram, Ayuntamiento de Vilafranca del Penedès, Organización empresarial o sindical. **Fuente:** cuestionario de seguimiento de la acción formativa, expediente PS20240062. Base de datos del centro.

PARTE 3

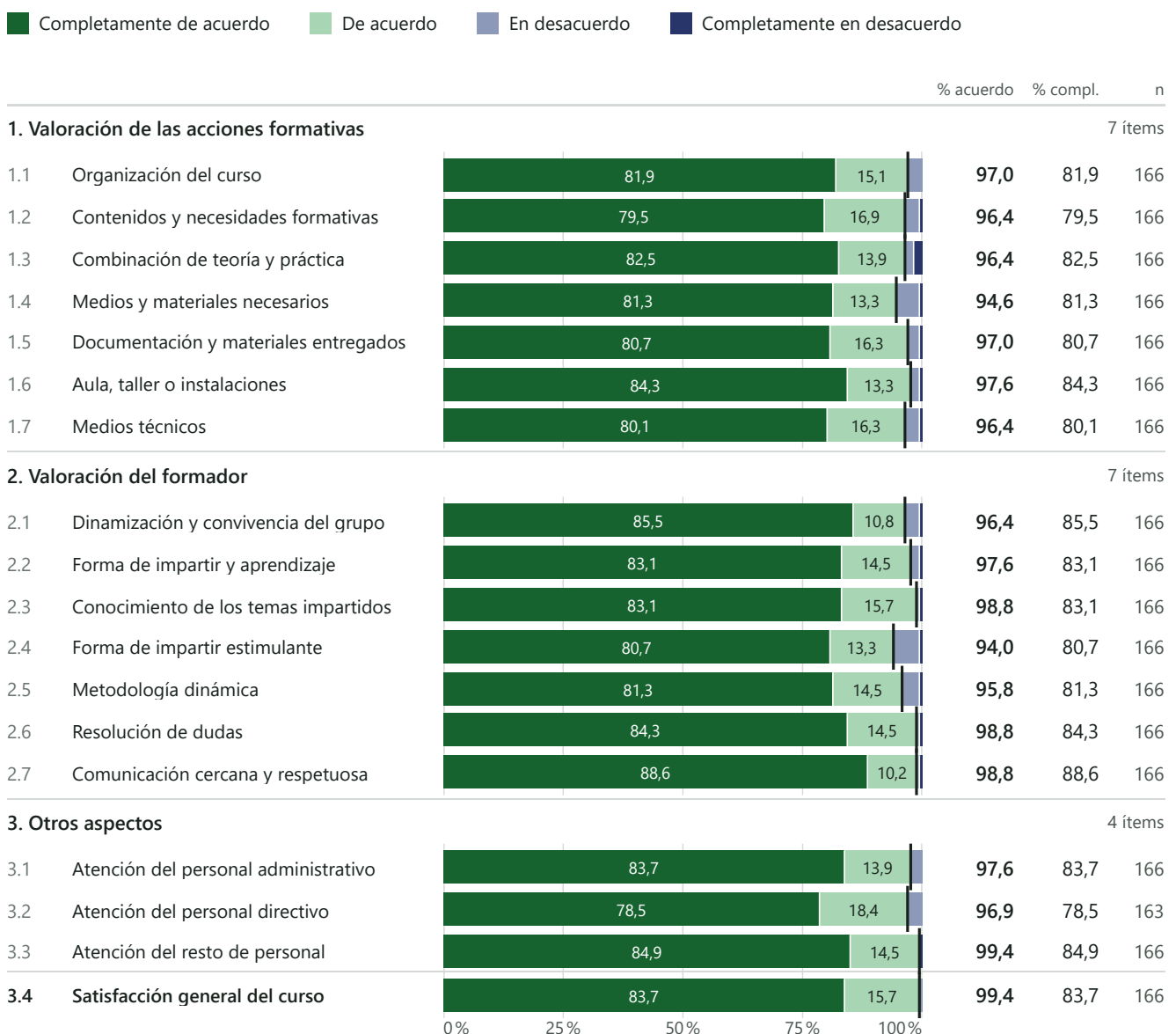
Qué valoran

Dieciocho ítems en tres bloques: las acciones formativas, el formador y otros aspectos del centro.

03

7. Valoración: visión de conjunto

Gráfico 9. Distribución de respuestas a los 18 ítems (%)



Nota: % acuerdo = de acuerdo + completamente de acuerdo; % compl. = completamente de acuerdo; n = respuestas válidas. Ítems en el orden del cuestionario. **Fuente:** cuestionario de seguimiento de la acción formativa, expediente PS20240062. Base de datos del centro.

7.1 Valoración de las acciones formativas

■ Completamente de acuerdo ■ De acuerdo ■ En desacuerdo ■ Completamente en desacuerdo

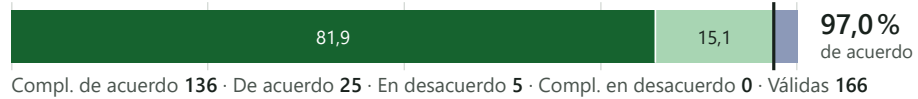
De acuerdo, según el ítem

94,6–97,6 %

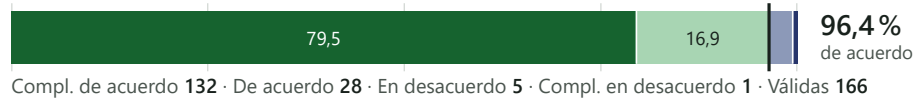
166 respuestas válidas por ítem

Los siete ítems del bloque tienen entre el 94,6% y el 97,6% de acuerdo. Las respuestas de desacuerdo van de 4 a 9 por ítem.

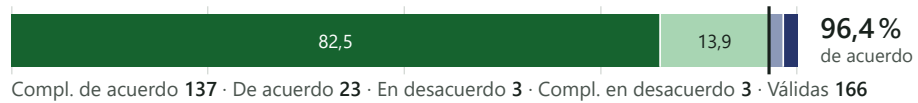
1.1 ¿El curso ha estado bien organizado?



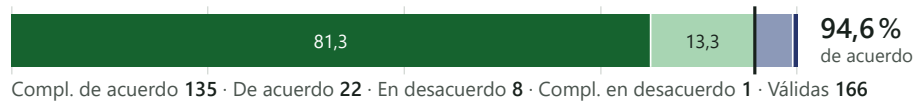
1.2 ¿Los contenidos del curso han respondido a mis necesidades formativas?



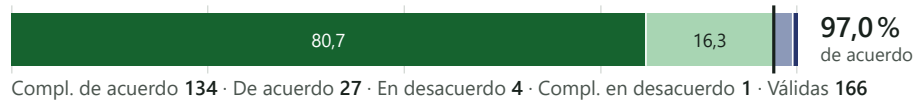
1.3 ¿Ha habido una combinación adecuada de teoría y aplicación práctica?



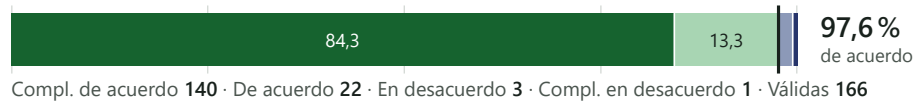
1.4 ¿Los medios y materiales han sido los necesarios?



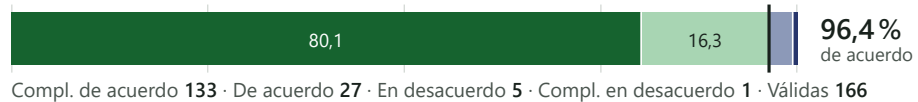
1.5 ¿La documentación y los materiales entregados son comprensibles y adecuados?



1.6 ¿El aula, el taller o las instalaciones han sido adecuados para el desarrollo del curso?



1.7 ¿Los medios técnicos han sido los adecuados para el desarrollo del contenido del curso?



Fuente: cuestionario de seguimiento de la acción formativa, expediente PS20240062. Base de datos del centro.

7.2 Valoración del formador

■ Completamente de acuerdo ■ De acuerdo ■ En desacuerdo ■ Completamente en desacuerdo

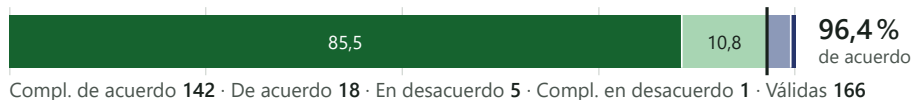
De acuerdo, según el ítem

94,0–98,8 %

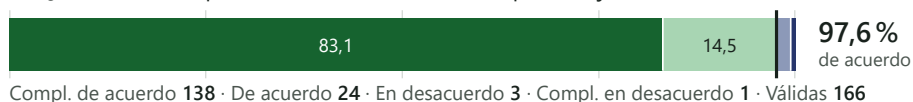
166 respuestas válidas por ítem

El ítem 2.7 es el que recibe más respuestas «completamente de acuerdo» de todo el cuestionario: 147 de 166 (88,6%). Resultados agregados de todos los grupos.

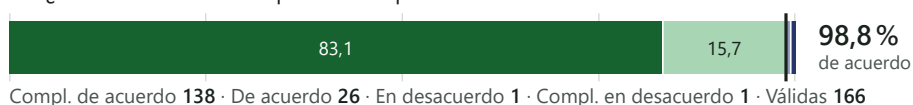
2.1 ¿Genera y dinamiza el grupo obteniendo un buen grado de convivencia?



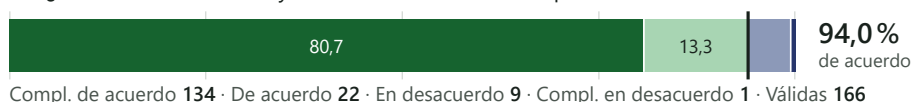
2.2 ¿La forma de impartir el curso ha facilitado el aprendizaje?



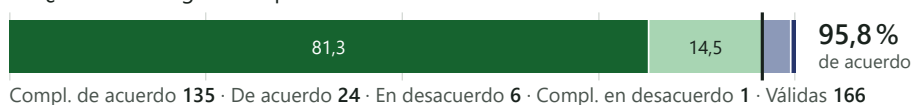
2.3 ¿Conocen los temas impartidos en profundidad?



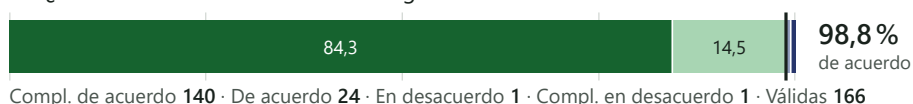
2.4 ¿Te resulta estimulante y/o atractiva la forma de impartir?



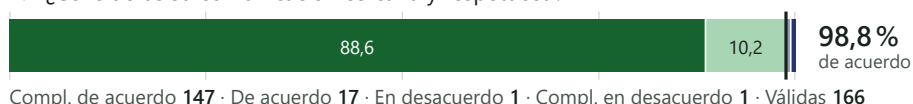
2.5 ¿La metodología de impartición te resulta dinámica?



2.6 ¿Resuelve eficientemente las dudas generadas en el aula?



2.7 ¿Consideras su comunicación cercana y respetuosa?



Fuente: cuestionario de seguimiento de la acción formativa, expediente PS20240062. Base de datos del centro.

7.3 Otros aspectos

■ Completamente de acuerdo ■ De acuerdo ■ En desacuerdo ■ Completamente en desacuerdo

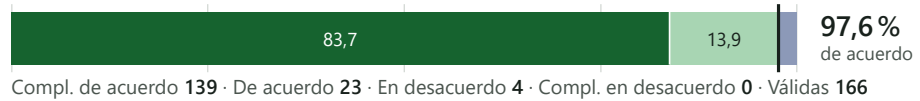
De acuerdo, según el ítem

96,9–99,4 %

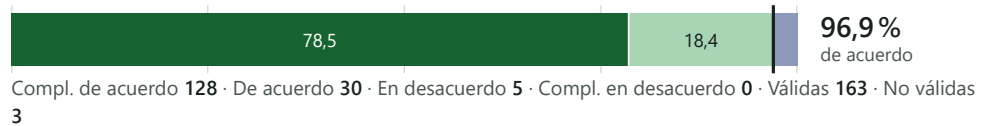
entre 163 y 166 respuestas válidas por ítem

La atención del personal administrativo, directivo y del resto de personal tiene entre el 96,9% y el 99,4% de acuerdo. La satisfacción general cierra el bloque.

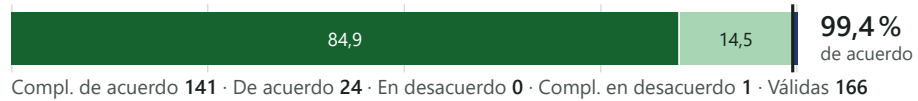
3.1 ¿La atención recibida por parte del personal administrativo del centro ha sido adecuada?



3.2 ¿La atención recibida por parte del personal directivo del centro ha sido adecuada?



3.3 ¿La atención recibida por parte del resto de personal del centro ha sido adecuada?



3.4 Grado de satisfacción general del curso: 99,4% de acuerdo

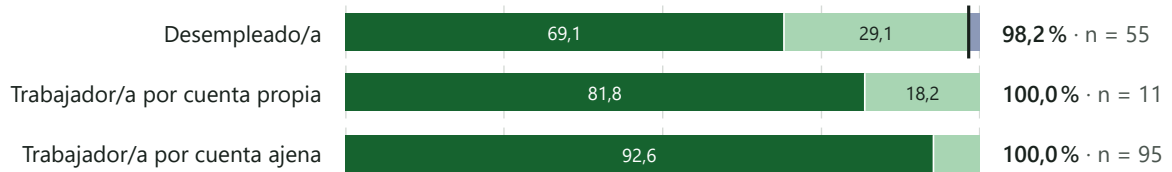
Gráfico 10. Grado de satisfacción general del curso

Completamente de acuerdo · 83,7% (139)



Compl. de acuerdo 139 · De acuerdo 26 · En desacuerdo 1 · Compl. en desacuerdo 0 · Válidas 166

Gráfico 11. Satisfacción general según la situación laboral



Nota: a la derecha, porcentaje de acuerdo y base de cada categoría. Lectura descriptiva: la situación laboral y el grupo formativo no se pueden separar.

Fuente: cuestionario de seguimiento de la acción formativa, expediente PS20240062. Base de datos del centro.

8. Comentarios abiertos

18 de los 166 cuestionarios (10,8%) incluyen un comentario o sugerencia.

Gráfico 12. Número de comentarios por tema y síntesis

Tema	n	Síntesis (parafraseada)
Valoración positiva general del curso	6	Satisfacción con el curso y con el aprendizaje.
Valoración positiva de las personas formadoras	3	Profesionalidad, conocimiento y capacidad de transmitir.
Petición de más práctica	3	Se pide más peso de las actividades prácticas.
Petición de más oferta formativa	3	Se piden más cursos y niveles de continuidad.
Lengua de impartición	2	Observaciones sobre la lengua de impartición del curso.
Petición de material en papel	1	Se pide que parte del material se entregue en papel.
Observación sobre el aula, el mobiliario o el equipamiento	1	Observaciones sobre el mobiliario, el aula o el equipamiento.
Petición de más recursos didácticos	1	Se propone ampliar o mejorar los recursos didácticos.
Otras observaciones	1	Otras observaciones.

Nota: agrupación temática hecha para este análisis. Un comentario puede contar en más de un tema: 21 asignaciones para 18 comentarios. Las barras van de 0 a 18. No se reproduce ningún comentario literal ni ningún nombre de persona. **Fuente:** cuestionario de seguimiento de la acción formativa, expediente PS20240062. Base de datos del centro.

PARTE 4

Qué hacemos con ello

Conclusiones basadas en los datos y líneas de mejora continua.

04

9. Conclusiones

Ítem 3.4

Detalle en la página 15

1

La satisfacción general es alta y casi unánime

165 de 166 cuestionarios (99,4 %) están de acuerdo o completamente de acuerdo con la satisfacción general del curso; 139 (83,7 %) están completamente de acuerdo.

18 ítems

Detalle en la página 12

2

Los 18 ítems superan el 90 % de acuerdo

El porcentaje de acuerdo va del 94,0 % al 99,4 %, y 16 de los 18 ítems alcanzan o superan el 95 %. Las respuestas de desacuerdo son el 2,8 % del total (85 de 2985).

Ítems 2.1 a 2.7

Detalle en la página 14

3

El ítem con más valoraciones máximas es del bloque del formador

Los siete ítems del bloque tienen entre el 94,0 % y el 98,8 % de acuerdo. «Comunicación cercana y respetuosa» es el ítem con más respuestas «completamente de acuerdo» del cuestionario (88,6 %).

Ítems 3.1 a 3.3

Detalle en la página 15

4

La atención del personal del centro se valora positivamente

La atención del personal administrativo, directivo y del resto de personal tiene entre el 96,9 % y el 99,4 % de acuerdo.

Ítem 2.4

Detalle en la página 14

5

El ítem con más margen de mejora alcanza el 94,0 % de acuerdo

«Forma de impartir estimulante» (ítem 2.4) es el ítem con el porcentaje de acuerdo más bajo: 156 de 166 respuestas válidas.

Comentarios abiertos

Detalle en la página 16

6

Los comentarios abiertos orientan la mejora

18 cuestionarios incluyen comentario. Los temas más mencionados son: valoración positiva general del curso (6); valoración positiva de las personas formadoras (3); petición de más práctica (3); petición de más oferta formativa (3).

10. Propuestas de mejora

Líneas de mejora continua derivadas de los resultados, dentro del marco normativo de las acciones: la duración y los contenidos son los de cada especialidad formativa del catálogo.

	Propuesta	Evidencia que la motiva	Pág.
1	Compartir entre el equipo docente metodologías activas para que la impartición sea más estimulante y dinámica	Ítems 2.4 y 2.5: 94,0% y 95,8% de acuerdo.	14
2	Revisar, antes del inicio de cada acción, que se dispone de los medios y materiales necesarios	Ítem 1.4: 94,6% de acuerdo.	13
3	Dentro de la duración y de los contenidos que fija la especialidad del catálogo, reforzar el peso de las actividades prácticas	3 comentarios abiertos; ítem 1.3: 96,4% de acuerdo.	16
4	Valorar la ampliación de la oferta con nuevos cursos y niveles de continuidad	3 comentarios abiertos.	16
5	Mantener el cuestionario de seguimiento como herramienta voluntaria de mejora continua y trasladar sus resultados al equipo docente	166 cuestionarios de 14 grupos.	7

CERTIFICACIONES



ISO 9001 · Gestión de la calidad



ISO 14001 · Gestión ambiental



ISO/IEC 27001 · Seguridad de la información



UNE 58451 · Formación de operadores de carretillas

PLAN SECTORIAL · CONVOCATORIA PS2024 · EXPEDIENTE PS20240062



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