

# Desenvolupament de l'eficàcia del Sistema de Gestió de Qualitat



---

Servei de Qualitat i Medi Ambient

## CONTINGUTS

1	OBJECTE.....	3
2	REFERÈNCIES NORMATIVES .....	4
3	METODOLOGIA .....	5
4	EINES QUANTITATIVES.....	6
5	EINES QUALITATIVES.....	19
6	PROPOSTES DE MILLORA .....	19



# 1 OBJECTE

El present document té la funció de recollir l'anàlisi de les diferents enquestes de satisfacció realitzades en el curs acadèmic 2021-2022.

En aquest document, s'analitzaran els resultats de satisfacció d'elements quantitius i qualitius i s'exposaran propostes de millora derivades de la seva anàlisi.



## 2 REFERÈNCIES NORMATIVES

- Norma de referència UNE-EN ISO 9001 Sistemas de Gestió de la Qualitat.



### 3 METODOLOGIA

El CETT determina la seva metodologia en el procediment [PGG17](#) Necessitats, expectatives i satisfacció dels grups d'interès.

Segons el procediment el CETT disposa de diferents canals per rebre la percepció de satisfacció dels grups d'interès. Es destaquen els següents:

<b>CETT</b>	<b>Equip humà</b>	<b>Alumnat, alumni</b>	<b>Mitjans de comunicació</b>	<b>Govern i autoritats</b>
Bústia CETT	Reunions de coordinació docent, claustres, comitè d'empresa, etc.	Reunions de delegats	Xarxes socials	Informes agència de qualitat
Enquestes de satisfacció	Comitè i Comissions de Qualitat i Medi Ambient	<i>Focus Groups</i> titulats		Avaluadors externs

Pel que fa a l'anàlisi quantitatiu l'eina principal són les enquestes de satisfacció. En el procediment [PGG17](#) es determina l'objectiu de les enquestes, els criteris i la periodicitat d'aquestes.

Per altra banda, les eines qualitatives que tenim queden recollides en els diferents procediments específics de formació: [PE06](#), [PE07](#) i [PE10](#). Tot i que també recollim les actes de les comissions de Qualitat i les actes del Comitè d'Empresa, entre d'altres.



## 4 EINES QUANTITATIVES

### 4.1 ENQUESTA GENERAL DE SERVEIS I INFRAESTRUCTURES

Les dades obtingudes l'abril de 2022 es presenten en [l'Informe de Satisfacció de l'Alumnat sobre els Serveis i Infraestructures del CETT](#). Es destaca el següent:

#### 4.1.1 PARTICIPACIÓ

La participació global ha estat del 33%, ha participat un total de 431 alumnes.

#### 4.1.2 COMPARATIVA AMB ALTRES ANYS

A continuació es presenten els resultats amb l'històric dels anys anteriors:

Ítem	A1920	A2021	A2022	
Career Services	7,32	7,88	7,89	↑
CENREC	7,54	7,79	7,85	↑
Coordinació Docent i Logística	8,08	8,10	7,82	↓
Fòrum – Cafeteria	7,75	7,88	7,71	↑
Aula restaurant	7,75	7,85	7,63	↓

Ítem	A1920	A2021	A2022	
Menjador família	7,89	8,21	8,36	↑
Secretaria	7,00	7,41	7,70	↑
Instal·lacions generals- serveis tècnics	8,45	8,48	8,15	↓
Sistemes i tecnologies de la informació	7,74	7,85	7,71	↓

Si bé hi ha una lleugera desviació en alguns serveis, es pot considerar que el nivell de satisfacció general és satisfactori pels nostres estudiants. S'han realitzat millores en relació al Campus Virtual i també a la connexió wifi per tal de millorar en aquest aspecte.

### 4.2 ENQUESTA GENERAL DELS ESTUDIANTS AMB ELS DOCENTS



#### 4.2.1 GRAU DE TURISME

##### 4.2.1.1 PARTICIPACIÓ

La participació global ha estat del 63,6%



#### 4.2.1.2 COMPARATIVA AMB ALTRES ANYS

Ítem	A1920	A2021	A2122	
Activitat docent	7,76	7,87	<b>8,12</b>	
Assignatura	7,54	7,90	<b>7,79</b>	

El grau de satisfacció global dels alumnes del Grau de Turisme amb l'activitat docent ha estat de 8,12 Aquest curs acadèmic 2021-22 ha estat lleugerament superior.

El grau de satisfacció amb l'assignatura ha estat de 7,79. El resultat es manté força uniforme al llarg dels anys, tot i que aquest curs acadèmic 2020-21 ha estat lleugerament inferior.

En general, els alumnes del CETT valoren positivament la paciència, l'organització, el dinamisme, la passió i la implicació dels docents del CETT.

## 4.2.2 GRAU DE CIÈNCIES CULINÀRIES I GASTRONÒMIQUES

### 4.2.2.1 PARTICIPACIÓ

La participació global ha estat del 51,9%, ha remuntat respecte l'any anterior que es trobava al 28%.

### 4.2.2.2 COMPARATIVA AMB ALTRES ANYS

Ítem	A1920	A2021	A2122
Activitat docent	7,35	8,09	7,98 =
Assignatura	7,27	8,17	8,12

El grau de satisfacció global dels alumnes del Grau de Ciències Culinàries i Gastronòmiques amb l'activitat docent ha estat de 8,12. Aquest curs acadèmic s'ha mantingut el nivell de satisfacció general versus l'activitat docent.

El grau de satisfacció amb l'assignatura ha estat de 7,98. Tendència en el manteniment del nivell de satisfacció.





## 4.2.3 MÀSTER UNIVERSITARI D'INNOVACIÓ I GESTIÓ TURÍSTICA

### 4.2.3.1 PARTICIPACIÓ

La participació global ha estat del 88,3%, un índex de participació molt elevat, així que disposem de dades molt representatives.

### 4.2.3.2 COMPARATIVA AMB ALTRES ANYS

Ítem	A1920	A2021	A2122	
Activitat docent	8,95	7,97	8,02	↑
Assignatura	8,78	7,24	8,52	↑

Els dos valors (valoració de l'activitat docent i valoració de l'assignatura) han caigut un punt respecte l'any anterior. La participació ha estat molt elevada i ha millorat el resultat respecte el curs anterior. Tendència clara a la millora.

## 4.2.4 MÀSTER UNIVERSITARI DE DIRECCIÓ D'ESDEVENIMENTS TURÍSTICS

### 4.2.4.1 PARTICIPACIÓ

La participació global ha estat del 51,8%. Una participació molt representativa.

### 4.2.4.2 COMPARATIVA AMB ALTRES ANYS

Ítem	A1920	A2021	A2122	
Activitat docent	8,82	8,79	8,49	↓
Assignatura	8,26	8,55	8,52	=

El grau de satisfacció global dels alumnes del Màster Universitari de Direcció d'Esdeveniments Turístics amb l'activitat docent ha estat de 8,49. El resultat es manté força uniforme al llarg dels anys, tot i que ha disminuït lleugerament el curs 2021-22.

El grau de satisfacció amb l'assignatura ha estat de 8,52. El resultat es manté força uniforme al llarg dels anys.



## 4.2.5 MÀSTER UNIVERSITARI DE DIRECCIÓ D'HOTELERIA I RESTAURACIÓ

### 4.2.5.1 PARTICIPACIÓ

La participació global ha estat del 41,8%

### 4.2.5.2 COMPARATIVA AMB ALTRES ANYS

Ítem	A1920	A2021	A2122	
Activitat docent	8,59	8,77	8,31	↓
Assignatura	8,22	8,61	7,75	↓

Han millorat lleugerament els dos valors (l'activitat docent i la valoració de l'assignatura) respecte el curs anterior.

## 4.2.6 MÀSTER UNIVERSITARI DE GESTIÓ SOSTENIBLE

### 4.2.6.1 PARTICIPACIÓ

Primera edició del Màster. La participació global ha estat del 32,1%

### 4.2.6.2 COMPARATIVA AMB ALTRES ANYS

Ítem	A2122
Activitat docent	8,43
Assignatura	8,52

## 4.2.1 MÀSTER UNIVERSITARI EN DESENVOLUPAMENT I LLANÇAMENT DE PROJECTES TURÍSTICS

### 4.2.1.1 PARTICIPACIÓ

Primera edició del Màster. La participació ha estat del 45%

### 4.2.1.2 COMPARATIVA AMB ALTRES ANYS

Ítem	A2122
Activitat docent	9,33
Assignatura	9,07



## 4.2.2 CICLES FORMATIUS D'HOTELERIA

### 4.2.2.1 PARTICIPACIÓ

TCGR	TSDC	TSDSR
46,3%	33,5%	23,4%

### 4.2.2.2 COMPARATIVA AMB ALTRES ANYS

CICLE	Ítem	A1920	A2021	A2122	
TCGR	Activitat docent	8,35	8,21	8,03	↓
	Assignatura	8,35	8,41	7,55	↓
TSDC	Activitat docent	8,05	8,37	8,08	↓
	Assignatura	8,05	8,26	7,34	↓
TSDSR	Activitat docent	9,46	8,84	8,08	↓
	Assignatura	8,85	8,74	8,40	

En general, les dades una tendència a resultats molt similars tot i que hi ha una lleugera disminució respecte anys anteriors.

## 4.2.3 CICLES FORMATIUS DE TURISME

### 4.2.3.1 PARTICIPACIÓ

TSALT	TSAVGE
58,2%	25,6%

La participació global ha estat bastant més alta que en cursos anteriors.

### 4.2.3.2 RESULTATS GLOBALS

CICLE	Ítem	A1920	A2021	A2122	
TSALT	Activitat docent	7,87	7,39	8,92	↑
	Assignatura	7,66	8,68	8,61	↓
TSAVGE	Activitat docent	7,58	7,77	8,29	↑
	Assignatura	7,66	8,71	8,35	↓

## 4.2.4 DIPLOMES D'EXTENSIÓ UNIVERSITÀRIA – SUPERIOR DE SOMMELIER

Arrel de les enquestes de satisfacció podem destacar el següent :

### 4.2.4.1 PARTICIPACIÓ

La participació global ha estat del 24,4%

### 4.2.4.2 RESULTATS GLOBALS

Ítem	A2021	A2122	
Activitat docent	8,32	8,73	↑
Assignatura	7,34	8,63	↑

Destaquem positivament la valoració dels col·laboradors de la formació de Superior de Sommelier.

## 4.2.5 DIPLOMES D'EXTENSIÓ UNIVERSITÀRIA – CUINA D'ALTA GASTRONOMIA, EXECUTIVA I CREATIVA

Arrel de les enquestes de satisfacció podem destacar el següent:

### 4.2.5.1 PARTICIPACIÓ

La participació ha estat del 45,8%

### 4.2.5.2 RESULTATS GLOBALS

Ítem	A2021	A2122	
Activitat docent	9,91	7,25	↓
Assignatura	9,89	7,55	↓

La valoració global dels estudiants ha disminuït força respecte el curs anterior. S'ha de dir que la participació ha estat baixa, tenint en compte que el grup del 21-22 va ser molt petit. Per a disposar de dades més significatives es vol millorar la participació dels alumnes fent l'enquesta a classe.



## 4.2.6 DIPLOMES D'EXTENSIÓ UNIVERSITÀRIA – XEF PROFESSIONAL

Arrel de les enquestes de satisfacció podem destacar el següent:

### 4.2.6.1 PARTICIPACIÓ

La participació ha estat del 77,8% i les dades es consideren significatives.

### 4.2.6.2 RESULTATS GLOBAIS

Ítem	A2021	A2122	
Activitat docent	9,11	9,32	↑
Assignatura	9,05	9,26	↑

## 4.2.7 DIPLOMES D'EXTENSIÓ UNIVERSITÀRIA – Gestió de la Restauració Comercial i per a Col.lectivitats

### 4.2.7.1 PARTICIPACIÓ

La participació ha estat del 44%

### 4.2.7.2 RESULTATS GLOBAIS

Ítem	A2122
Activitat docent	8,90
Assignatura	8,91



## 4.2.8 DIPLOMES DE POSTGRAU– Wedding & Social Event Management

### 4.2.8.1 PARTICIPACIÓ

La participació ha estat del 22,2%

### 4.2.8.2 RESULTATS GLOBALS

Ítem	A2122
Activitat docent	8,91
Assignatura	8,96

## 4.2.9 DIPLOMES DE POSTGRAU – Revenue Management i Màrqueting Digital

### 4.2.9.1 PARTICIPACIÓ

La participació ha estat del 28,6%

### 4.2.9.2 RESULTATS GLOBALS

Ítem	A2021	A2122
Activitat docent	8,52	10
Assignatura	8,67	9,38



### 4.3 ENQUESTA GENERAL DELS DOCENTS AMB LA FORMACIÓ

Les dades obtingudes en el curs acadèmic es presenten dividides per tipus de formacions, a continuació:

#### 4.3.1 GRAU DE TURISME

De l'enquesta de professorat al grau de turisme, es destaca el següent:

Ítem	A1920	A2021	A2122
Alumnat	7,29	7,44	7,16
Pla d'estudis	7,56	8,12	7,96
Coordinació de programes	7,97	8,82	8,06
Recursos del centre	8,33	7,46	7,78
Valoració global	Nd	Nd	8,2

Els docents del Grau de Turisme exposen com a punt fort el treball col·laboratiu, acció millorada del darrer curs acadèmic. Tot i que la valoració ha disminuït lleugerament respecte el curs anterior, podem dir que es manté força similar.





### 4.3.2 GRAU DE CIÈNCIES CULINÀRIES I GASTRONÒMIQUES

Ítem	A1920	A2021	A2122
Alumnat	7,30	7,68	7,06
Pla d'estudis	8,17	8,84	8,4
Coordinació de programes	8,53	9,18	8,26
Recursos del centre	8,40	8,7	8,3
Valoració Global	ND	ND	8,58

≈

Els docents del Grau de Ciències Culinàries exposen com a punt fort el suport logístic, d'eines i equip humà. Tot i que la valoració ha disminuït lleugerament respecte el curs anterior, podem dir que es manté força similar.



### 4.3.3 MÀSTERS UNIVERSITARIS

Per accedir als resultats de Professorat de Màster, anar a [informe del curs 21-22](#)

### 4.3.4 TITULACIONS PRÒPIES

Per accedir als resultats de Professorat de Màster, anar a [informe del curs 21-22](#)

### 4.3.5 CICLES FORMATIUS HOTELERIA

De l'enquesta del professorat als cicles d'hoteleria (grau mig i grau superior) es destaca el següent:

Ítem	A1920	A2021	A2122
Alumnat	7,58	7,5	6,28
Pla d'estudis	8,27	8,34	7,16
Coordinació de programes	7,94	8,36	7,42
Recursos del centre	8,15	8,34	7,84
Valoració Global	8,41	8,34	7,68



El docents de cicles formatius d'hoteleria exposen una millora necessària la interacció entre docents (que s'ha millorat a través de la proposta de millora P09T1936) i com a punt fort la coordinació, el prestigi i les instal·lacions del CETT. Ha disminuït lleugerament la valoració respecte anys anterior tot i que la tendència continua essent molt semblant.

### 4.3.6 CICLES FORMATIUS TURISME

De l'enquesta del professorat als cicles de turisme es destaca el següent:

Ítem	A1920	A2021	A2122
Alumnat	7,33	8,66	8,28
Pla d'estudis	8,75	8,34	8,34
Coordinació de programes	8,42	9,34	8,96
Recursos del centre	8,44	9,34	9,12
Valoració Global	8,00	9,66	8,76



Els docents de cicles de turisme valoren positivament l'equip de treball i les instal·lacions i recursos del CETT. Hi ha una tendència similar a la dels cursos anteriors pel que fa a la valoració general.



## 5 EINES QUALITATIVES

El CETT també disposa d'elements qualitatiu per a la recollida d'informació dels seus grups d'interès. Alguns dels elements de control són els següents:

### 5.1.1 ESCOLA UNIVERSITÀRIA (GRAUS, MÀSTERS I POSTGRAUS)

#### Sessió de benvinguda al professorat a l'inici del curs

En aquesta sessió es proporciona al professorat la informació necessària per al correcte desenvolupament del curs. També s'aprofita per presentar a les noves incorporacions i recordar els objectius del curs. Els docents poden compartir els seus dubtes, inquietuds, etc.

#### Reunions de delegats

Aquestes reunions són de caràcter semestral. L'objectiu d'aquestes sessions és donar la informació de forma més directa als estudiants, així com respondre als possibles dubtes d'aquests.

#### 5.1.1.1 GRAU DE TURISME

S'han realitzat diverses reunions de delegats i tutors al llarg del curs acadèmic 2021-22:

En total s'han realitzat 8 reunions de delegats entre els cursos de 1r i 4rt.

Pel que fa a les reunions de tutors, s'han realitzat dues. Una al setembre de 2021 i una altra al febrer de 2022.

[Actes GT](#)

#### 5.1.1.2 GRAU DE CIÈNCIES CULINÀRIES I GASTRONÒMIQUES

S'han realitzat diverses reunions de delegats al llarg del curs acadèmic 2021-22.

S'han realitzat 2 reunions de delegats de tots els cursos i 2 reunions de tutors durant aquest curs.

[Actes GCCG](#)



També s'han realitzat Comissions d'avaluació de la formació (CAF) on els temes a tractar són:

- Valoració procés d'impartició formació
- Valoració del procés d'ensenyament-aprenentatge
- Aprovació de les sol·licituds de reconeixement de crèdits

[Actes Graus](#)

### 5.1.1.3 MÀSTERS

Comissió de Tutorització d'Estudiants (CTE)

Aquesta comissió té com a objectiu garantir el seguiment del procés d'aprenentatge dels estudiants a partir del contacte continuat a partir de tots els membres que la componen (coordinació de formació, tutors/es de grup i delegats/des de grup), a fi d'identificar possibles desviacions i plantejar propostes de millora.

Acta [CTE](#)

Comissió de Processos Acadèmics (CPA)

La responsabilitat d'aquesta comissió es focalitza en el seguiment i garantia d'una adient implantació de tots els processos acadèmics associats al procés d'Ensenyament i Aprenentatge, des del seu inici fins al seu tancament.

Es poden consultar les actes en els següents enllaços: [Màsters](#)

Comissions d'avaluació de la formació (CAF)

Aquesta comissió té com a objectiu fer el seguiment de l'aprenentatge a través de la valoració de la impartició, del propi procés d'aprenentatge i aprovar sol·licituds de reconeixement de crèdits.

[Actes Màsters CAF](#)

### 5.1.1.4 CICLES FORMATIUS

Sessió de benvinguda inici del curs



En aquesta sessió es proporciona al professorat la informació necessària per al correcte desenvolupament del curs. També s'aprofita per presentar a les noves incorporacions i recordar els objectius del curs. Els docents poden compartir els seus dubtes, inquietuds, etc.

#### Reunió amb els tutors

És una reunió entre la coordinació d'estudis i els tutors dels diferents cicles per comentar com es realitzarà la sessió d'inici del curs. És de caràcter opcional.

#### Reunió amb alumnes a l'inici de curs

És una reunió que té l'objectiu de donar informació als alumnes (referent a la guia de l'estudiant, calendari, informació general, etc.)

#### Reunió famílies

És una sessió inicial amb les famílies de TCGR (el grau mitjà que ofereix el CETT), donat que són alumnes menors d'edat.

Altres formacions, per la seva tipologia i les seves característiques, no tenen tants elements qualitius.



## 6 PROPOSTES DE MILLORA

Derivat de l'anàlisi dels resultats de les enquestes de satisfacció i de les diferents comissions i comitès que s'efectuen al llarg del curs acadèmic des del departament de qualitat i ordenació acadèmica del CETT demanem l'extracció de propostes de millora.

Totes aquestes es registres a la BBDD del SIQMAC. Aquest any hem incorporat:

- P13G2044 Millorar la coherència dels aprenentatges entre els diferents campus
- P18G2045 Millorar la satisfacció dels estudiants en Coordinació Estudis dels estudiants de 2n. a 3r. de GCCG
- P18C2046 Millorar el nivell de coneixement del SIQMAC entre els grups d'interès
- P18C2047 Millorar l'accés a la informació d'indicadors acadèmics
- P08C2048 Estructurar la informació sobre oferta d'estudis a la web.
- P08C2049 Revisar que la presentació del centre a la web estigui en els tres idiomes
- P19C2050 Sistematitzar el procés de recollida informació estudiants graduats
- P09C2051 Millorar la categorització del professorat
- P08C2052 Millorar la informació pública del professorat
- P03T2053 Garantir el compliment dels ratis de professorat doctor al MUGS
- P07G2054 Ofertar dobles mencions en les titulacions de Grau
- P02M2055 Millorar el perfil de les pràctiques ofertes als màsters
- P07M2056 Implantar la perspectiva de gènere en les formacions de Màster



- P09M2057 Augmentar el nombre de professorat doctor que tutoritzi TFM en un 20%
- P12E2058 Redissenyar la guia de l'estudiant de les Titulacions Pròpies EUHT
- P09T2059 Millorar la informació que s'inclou en els programes de les assignatures de GRAUS
- P13T2060 Millorar les rúbriques dels TFM del MUDET
- P10T2061 Adequar les places ofertades a la demanda del MUDET
- P07T2062 Canviar complements de formació del MUDET
- P11C2063 Fomentar la participació del professorat en projectes de recerca
- P11C2064 Sistematitzar la planificació i gestió de la recerca del centre
- P18C2065 Dissenyar una taula d'indicadors de recerca
- P13T2066 Millorar el contingut dels programes de les assignatures del MUIGT
- P13T2067 Millorar el contingut dels programes de les assignatures del MUDHIR
- P13T2068 Millorar el contingut dels programes de les assignatures del MUDET
- P10T2069 Adequar les places ofertades a la demanda del MUDHIR
- P07T2070 Assignar Resultats d'aprenentatge a les Matèries que tenen Competència de Gènere del MUDLPT
- P07T2071 Assignar Resultats d'aprenentatge a les Matèries que tenen Competència de Gènere del MUGS
- P02C2101 Apropar el servei de Career Services a l'alumnat
- P02C2102 Re-disseny de l'esdeveniment del CETT Talent, millorar les plataformes de suport



- P02C2103 Millorar la quantitat i qualitat de les pràctiques ofertades
- P03F2104 Realitzar cursos sobre noves metodologies als professors de cicles formatius
- P13F2105 Agilitzar el servei del fòrum en hores de mes concurrència
- P22C2106 Revisar les aules que encara no s'ha actualitzat el mobiliari i renovar en la mesura que es pugui.
- P09T2107 Revisió dels continguts impartits en cada assignatura per evitar repetició de continguts i continguts massa generalistes.
- P03G2108 Realitzar cursos de noves metodologies al professorat.
- P03G2109 Millorar el nivell d'anglès dels docents per impartir assignatures en anglès.
- P13G2110 Revisió del sistema de avaluació de les assignatures. Fer èmfasi al professorat perquè publiquin feedback sobre els treballs assignats i publiquin les notes.
- P03M2111 Realitzar formació sobre interculturalitat a les aules per professors de màsters.
- P09M2112 Millorar la comunicació d'horaris a alumnes de màsters.
- P03C2113 Formació interna d'atenció al públic per poder adequar l'atenció a les noves generacions i actualitzar les eines actuals que ens ajudin a ser visibles, propers i resolutius de cara als alumnes
- P10C2114 Millorar i crear contingut més visual per facilitar la matrícula dels alumnes
- P20C2115 Revisar el ratio ordinadors/alumnes. Revisar l'estat del material del que es disposa.
- P24C2116 Millorar la sistemàtica de creació dels objectius de qualitat

