

**INFORME DE RECOGIDA DE NECESIDADES,
EXPECTATIVAS Y SATISFACCIÓN
DE LOS USUARIOS
2014**

Versión ampliada marzo 2015

PalmaActiva
Agència de Desenvolupament Local



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN

- 1.1 Objetivos del Informe
- 1.2 Descripción de las acciones formativas y perfil de sus alumnos

2. CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS DEL USUARIO

- 2.1 Cumplimiento de las expectativas previas a la realización de la acción formativa
- 2.2 Cumplimiento de las expectativas sobre nuevas temáticas de acciones formativas

3. GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

- 3.1 Satisfacción global media por formato y programa
- 3.2 Satisfacción global media por formato, programa y atributo
- 3.3 Satisfacción media por formato, programa, atributo y acción formativa
 - 3.3.1 CÁPSULAS P. ACTIVA +
 - 3.3.2 CÁPSULAS P. ACTIVA +45
 - 3.3.3 CÁPSULAS P. TECNOACTIVA
 - 3.3.4 CÁPSULAS P. TRANSVERSAL
 - 3.3.5 CÁPSULAS P. EMPRENDEDORES
 - 3.3.6 CURSOS P. ACTIVA+
 - 3.3.7 CURSOS P. EMPENTA
 - 3.3.8 CURSOS P. FORMACIÓN OFERTA
 - 3.3.9 CURSOS P. FORMA'T
 - 3.3.10 CURSOS P. NAVEGA
 - 3.3.11 CURSOS P. TECNOACTIVA
 - 3.3.12 CURSOS P. ONLINE

4. OBSERVACIONES

5. CONCLUSIONES

ANEXOS

- ✓ **ANEXO 1: Lista de acciones formativas de 2014 que no disponen de cuestionarios de satisfacción registrados en FUE. Proporción sobre total de acciones implementadas**
- ✓ **ANEXO 2: EXPLOTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE ENERO A JUNIO DE 2014 DEL CUESTIONARIO DE CURSOS DE 10H O MAS 2014 SOBRE IMPORTANCIA (pregunta 5)**
- ✓ **ANEXO 3: MODELO DE CUESTIONARIO UNIFICADO PARA ACCIONES FORMATIVAS DE MENOS DE 10H (2014)**
- ✓ **ANEXO 4: MODELO DE CUESTIONARIO UNIFICADO PARA ACCIONES FORMATIVAS DE 10H O MÁS (2014)**
- ✓ **ANEXO 5: MODELO DE CUESTIONARIO UNIFICADO PARA ACCIONES FORMATIVAS DE 10H O MÁS (2015)**
- ✓ **ANEXO 6: MODELO DE CUESTIONARIO UNIFICADO PARA ACCIONES FORMATIVAS DE MENOS DE 10H (2015)**
- ✓ **ANEXO 7: MODELO DE CUESTIONARIO UNIFICADO PARA ACCIONES FORMATIVAS DE MENOS DE 10H (2015)**
- ✓ **ANEXO 8: DESCRIPCIÓN DEL PERFIL DE ALUMNOS-PARTICIPANTES EN EL GRUPO DE DISCUSIÓN SOBRE ATRIBUTOS MAS IMPORTANTES EN LAS ACCIONES FORMATIVAS DE DE 10H O MAS (2015)**
- ✓ **ANEXO 9: RESULTADOS DESTACADOS DEL GRUPO DE DISCUSIÓN SOBRE ATRIBUTOS MAS IMPORTANTES EN LAS ACCIONES FORMATIVAS DE DE 10H O MAS (2015)**





1. INTRODUCCIÓN

1.1 Objetivos del Informe

Este informe recoge un resumen de los resultados de los cuestionarios de valoración entregados a los usuarios de las acciones formativas de PalmaActiva durante 2014. Su objetivo es analizar la satisfacción del usuario con dichas acciones a fin de decidir los cambios pertinentes a aplicar en su próxima ejecución en 2015, así como en las herramientas de recogida de expectativas y satisfacción.

Los atributos sobre los que el servicio ha recogido información pueden agruparse en los siguientes bloques de información:

1. Cumplimiento de expectativas previas a la realización de la acción formativa
2. Satisfacción global con la acción formativa
3. Contenidos impartidos: valoración del docente/ponente, interés de la temática y utilidad de los materiales y recursos empleados
4. Organización del curso
5. Atención del personal de PalmaActiva
6. Orden de importancia percibida de los anteriores ítems
7. Sugerencias: temáticas deseadas para próximas acciones formativas, comentarios y quejas (campos de texto abiertos).

El alumnado de las acciones formativas podía valorar cada atributo en una escala numérica de 1 a 10, donde 1 representaba el mayor grado de descontento y 10 el mayor grado de satisfacción. La importancia percibida de estos atributos se recogía en las preguntas 9 y 5 de los cuestionarios de acciones de menos y de 10h. o más, respectivamente (ver anexos) y permitía seleccionar los 3 atributos más destacados. Las preguntas acerca de los contenidos formativos deseados para próximas convocatorias se registraban de forma semi-abierta en la pregunta B del cuestionario de acciones formativas de menos de 10 h y como campo de texto completamente abierto en la valoración de los cursos de 10h. ó mas. Para mas detalle, ver anexos 3 y 4.

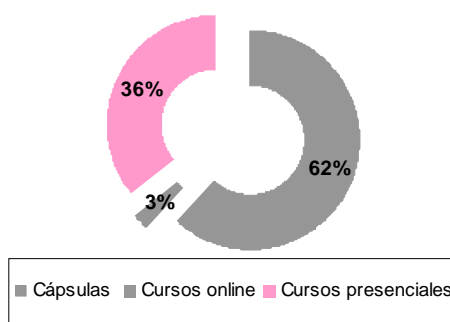
Los cuestionarios se rellenan de forma anónima y voluntaria al final de cada acción formativa; y se registran en la base de datos Oracle *FUE* para su posterior consulta y explotación estadística. En resumen, se han analizado 1.247 cuestionarios de cursos de 10h. o mas y 1.705 cuestionarios de acciones formativas de duración inferior ('cápsulas', a partir de ahora), lo que supone aproximadamente el 95% de los cursos y el 81% de las cápsulas. O en términos de alumnado encuestado, entre el 77% y el 73% respectivamente del total de asistentes a acciones formativas durante 2014.

En el anexo 1 se detallan aquellas acciones de las que no se ha registrado cuestionarios: 6 cursos, en 2 de los cuales no era pertinente el uso de cuestionarios por ser prácticas profesiones (por tanto, sólo 4 cursos no disponen del cuestionario pertinente); y 41 cápsulas formativas, de las cuales 13 corresponden al programa Yuzz, patrocinado por la Fundación Banesto a escala nacional y que requiere de un cuestionario de calidad propio y diferenciado del de PalmaActiva (por tanto, sólo 28 cápsulas no registran cuestionarios). En el resto de casos si no se dispone de cuestionario fue por error u olvido.

1.2 Descripción de las acciones formativas y perfil de sus alumnos

Las acciones formativas de PalmaActiva se organizan en 3 formatos con el fin de adaptarse a la diferente disponibilidad de los demandantes: cursos presenciales de 10h o más de duración, cursos online (lanzados por primera vez este año) y cápsulas presenciales de entre 1,5h. a 10h. de duración. Estas últimas tienen el mayor peso (62%) en el catálogo de la entidad, pues su formato se adapta con mayor flexibilidad a las demandas de los usuarios.

Gráfico 1. Formato de las acciones formativas, 2014



Fuente: FUE, 2014

A su vez, en cada formato las acciones se agrupan en programas, de acuerdo a su contenido:

- ✓ **Activa+:** dirigido a personas que quieren mejorar sus competencias laborales y emprendedoras transversales tales como habilidades de negociación, creatividad, liderazgo...
- ✓ **Activa 45+:** con foco en las personas desempleadas mayores de 45 años, pretende ayudarles con talleres de búsqueda de trabajo, entrenamiento en pruebas psicotécnicas y entrevistas de trabajo e información sobre nuevos yacimientos de empleo.
- ✓ **Empenta:** cursos técnicos específicos para la puesta en marcha y gestión de una microempresa o PYME.
- ✓ **Tecnoactiva:** formación básica en TIC, con itinerarios en diseño web, programación de apps, social media y manejo de redes sociales. Difusión de nuevas tendencias como impresión 3d y fab-labs.
- ✓ **Yuzz:** concurso nacional organizado por la Fundación Banesto (ahora CEISr) dirigido a jóvenes emprendedores que nuestra entidad sponsora a nivel local junto otras organizaciones.
- ✓ **Form. Oferta:** formación con entrega de certificados de profesionalidad homologados por el SOIB.
- ✓ **Forma't:** formación relacionada con la atención al público y la negociación para PYMES (comercio y restauración), así como otras temáticas de interés para las empresas.
- ✓ **Navega:** Cursos homologados por Marina Mercante para trabajar navegando.
- ✓ **Emprendedores:** formación en el ámbito de la puesta en marcha y gestión de un pequeño negocio (económico-financiera, contabilidad, comunicación, marketing off y online, gestión, recursos humanos, redes sociales, vídeo-cards, etc).
- ✓ **Transversal:** formación para la búsqueda de empleo.

El peso de cada programa en términos de acciones y alumnos se observa en la tabla de la página siguiente. El programa Emprendedores concentra más del 60% del peso en el formato breve de cápsulas, mientras que Tecnoactiva supone más del 40% de los cursos presenciales. La plataforma online, lanzada en mayo este año 2014, apenas alcanza el 2% de alumnos.

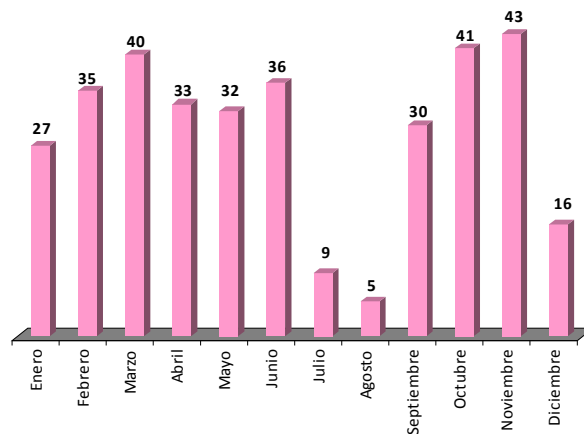
Tabla 1. Acciones formativas y número de alumnos por programa, 2014

CÁPSULAS FORMATIVAS	Nº acciones	%	Alumnos	%
ACTIVA +	2	1%	13	1%
ACTIVA 45 +	1	0%	17	1%
EMPENTA	1	0%	15	1%
EMPRENEDORS	126	59%	1419	61%
TECNOACTIVA	47	22%	449	19%
TRANSVERSAL	25	12%	307	13%
YUZZ	12	6%	101	4%
Total cápsulas	214	100%	2321	100%
CURSOS PRESENCIALES Y ONLINE	Nº acciones	%	Alumnos	%
PLATAFORMA ONLINE	9	7%	80	2%
ACTIVA +	19	14%	285	17%
EMPENTA	20	15%	269	16%
FORM OFERTA	14	11%	204	12%
FORMA'T	12	9%	161	10%
NAVEGA	3	2%	54	3%
TECNOACTIVA	56	42%	674	41%
Total cursos	133	100%	1647	100%

Fuente: FUE, 2014

Esta formación se imparte a lo largo de todo el año, aunque con menor impulso en los meses de verano y Navidad, cuando los usuarios se encuentran habitualmente en período vacacional y con una menor disponibilidad para cursar estudios (ver gráfico 2).

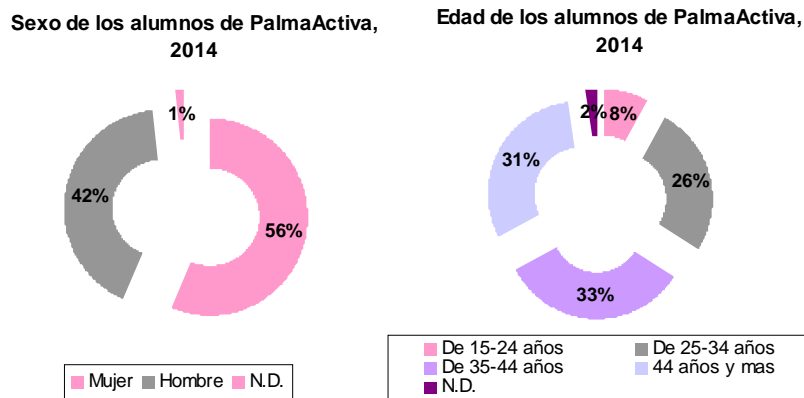
Gráfico 2. Acciones formativas por mes, 2014



Fuente: FUE, 2014

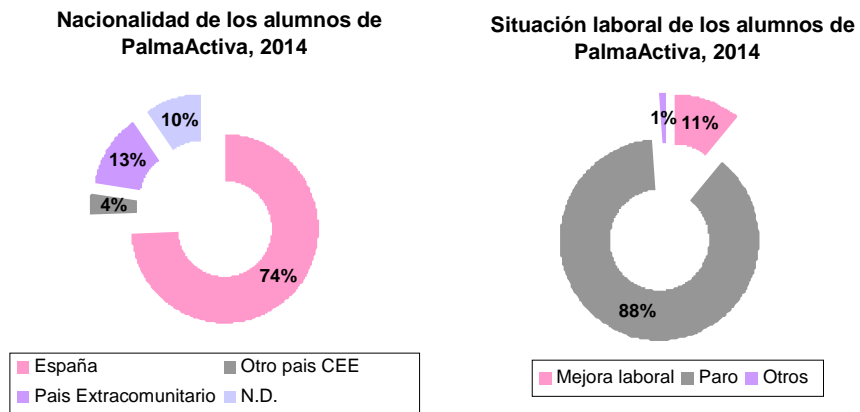
En cuanto a los usuarios de estas acciones formativas, un 56% son mujeres, casi un 60% tiene entre 25 y 44 años y una mayoría del 74% es de nacionalidad española. Un 88% de ellos estaba en paro en el momento de realizar el curso o cápsula formativa y un 11% buscaba una mejora de empleo.

Gráfico 3. Sexo y grupo de edad de los alumnos, 2014



Fuente: FUE, 2014

Gráfico 4. Nacionalidad y situación laboral de los alumnos, 2014



Fuente: FUE, 2014

2. CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS DEL USUARIO

2.1 Cumplimiento de las expectativas previas a la realización de la acción formativa

La siguiente tabla refleja, para cada formato y programa, el promedio que ha obtenido la pregunta referida al grado de cumplimiento de las expectativas que tenía el alumno antes de realizar la actividad formativa. Puede apreciarse que en todos los casos se supera el 8/10 de media.

Tabla 2. ¿Se han cumplido sus expectativas previas a la realización de la acción formativa?

Promedio por formato y programa, 2014	
CÁPSULAS FORMATIVAS	Promedio
ACTIVA +	8,5
ACTIVA 45 +	8,1
EMPENTA	N.D.
EMPREDORS	8,2
TECNOACTIVA	8,4
TRANSVERSAL	8,4
Promedio Cápsulas	8,3
CURSOS PRESENCIALES Y ONLINE	Promedio
PLATAFORMA ONLINE	8,0
ACTIVA +	8,9
EMPENTA	8,5
FORM OFERTA	9,0
FORMA'T	8,7
NAVEGA	8,9
TECNOACTIVA	8,6
Promedio Cursos	8,7

Fuente: FUE, 2014

Se analiza ahora este aspecto en términos de **porcentaje de alumnado satisfecho**, según se contempla en el compromiso 5 de la Carta de Servicios, que establece que **“El 80% de los usuarios de los cursos de 10 h. o más valorará con una puntuación igual o superior a 8 el cumplimiento de sus expectativas. El 20% restante no lo valorará con una puntuación inferior a 5”**.

La tabla 3 de la página siguiente refleja los resultados obtenidos mes a mes por los dos indicadores que miden el cumplimiento de este compromiso en los cursos. La tabla 4 se refiere a las cápsulas formativas.

En cuanto a los **cursos**, sólo el primer mes del año refleja un porcentaje inferior al 80% deseado de alumnos que valoren con un 8/10 o más el cumplimiento de sus expectativas previas a la realización de la formación (cursos de 10h. o más). Del 20% restante de usuarios que deben valorar este mismo ítem con un mínimo de 5/10, se incumple en 7 de los 11 meses del año en que se realizan acciones formativas (63% de los casos), si bien es cierto que en porcentajes muy bajos (de 1% a 4%).

La valoración de las **cápsulas formativas** (acciones de menos de 10h.) incluida como garantía 11 en el Cuadro de Mando refleja en conjunto un grado de satisfacción de las expectativas bastante menor (ver tabla 4). En opinión de los técnicos, esto puede deberse tanto a que no siempre se informa detalladamente del contenido de la formación en la web, como a que el lector -potencial alumno- tiende a no prestarle una atenta lectura. Se trata de un aspecto a revisar en 2015.

Tabla 3. Cumplimiento de expectativas previas a realización de los cursos (% de alumnos)

2014	Valor ≥8	Valor <5
ene-14	77%	0%
feb-14	85%	1%
mar-14	80%	2%
abr-14	80%	3%
may-14	86%	0%
jun-14	84%	1%
jul-14	95%	0%
ago-14	-	-
sep-14	84%	1%
oct-14	87%	1%
nov-14	81%	4%
dic-14	82%	0%

Fuente: FUE, 2014

Tabla 4. Cumplimiento de expectativas previas a la realización de las cápsulas (% de alumnos)

2014	Valor ≥8
ene-14	66%
feb-14	68%
mar-14	75%
abr-14	71%
may-14	77%
jun-14	74%
jul-14	75%
ago-14	63%
sep-14	63%
oct-14	76%
nov-14	73%
dic-14	72%

Fuente: FUE, 2014

Por otro lado, para conocer la importancia atribuida por los usuarios a los atributos incluidos en las encuestas, se realizó una explotación de las 1.313 respuestas registradas entre enero y junio de 2014 en la base de datos, cuyos resultados se adjuntan como anexo 2. Debido a la complejidad de esta pregunta (gran número de ítems a valorar) y a la dificultad de entendimiento que aparentemente presentaba para los participantes, dejó de registrarse a partir de julio, pero sus resultados son muy interesantes.

En resumen, los 5 ítems más valorados por los encuestados son, este orden: los contenidos del curso, la utilidad futura del mismo, el equilibrio entre teoría y práctica, la duración total y su propia satisfacción global. Los 4 ítems siguientes en importancia se refieren a aspectos relacionados con las habilidades del docente: claridad con que explica y de los objetivos que establece, materiales y recursos empleados, y que se asegure el aprendizaje de sus alumnos. La importancia del docente aparece también como la característica más destacada por los usuarios en los resultados del primer grupo de discusión que se ha realizado a inicios del 2015 para testar los atributos percibidos más relevantes entre los alumnos de PalmaActiva.

Al contrario, el **cumplimiento de las expectativas previas** del alumnado no aparece hasta la 10ª posición, otorgándole pues una significación mucho menor a la esperada en la encuesta. La **organización y gestión** del curso se coloca en la posición 12 y muy por detrás, se valora el aula y el resto de las instalaciones del edificio, la duración diaria de las clases, el sistema de inscripción a la acción formativa y la **atención del personal** de la entidad.

2.2 Cumplimiento de las expectativas sobre temáticas de acciones formativas

En cuanto a las expectativas de los participantes sobre las acciones formativas que les gustaría realizara la entidad en un futuro, se han explotado 5.665 respuestas de los cuestionarios correspondientes a las cápsulas formativas registradas en 2014 (el cuestionario de cursos de 10h. o más no dispone de esta pregunta cerrada, si no en campo de texto abierto por lo que su explotación estadística es inoperante). El detalle de su distribución en las 25 opciones cerradas que se ofrecían puede verse en la siguiente tabla 5. La tabla 6 muestra su distribución por programas formativos.

Tabla 5. Respuestas sobre temáticas deseadas en próximas acciones formativas, 2014

Acciones formativas deseadas	Peticiones	% s/ Total
Creación web's y blogs (Nuevas tecnologías TIC)	492	9%
Marketing on-line (Emprendedores)	425	8%
English Business (Idiomas especializados)	324	6%
Linkedin (Redes sociales)	316	6%
Atención al cliente inglés (Idiomas especializados)	308	5%
Facebook (Redes sociales)	308	5%
Gestión y dirección (Emprendedores)	304	5%
Twitter (Redes sociales)	286	5%
Atención al cliente alemán (Idiomas especializados)	268	5%
Plan de empresa (Emprendedores)	268	5%
Programación webapp's (Nuevas tecnologías TIC)	255	5%
Retoque imagen digital (Nuevas tecnologías TIC)	250	4%
Competencias laborales (Emprendedores)	239	4%
Ofimática: Word, Excel... (Nuevas tecnologías TIC)	233	4%
Software libre (Nuevas tecnologías TIC)	208	4%
Presentaciones (Nuevas tecnologías TIC)	204	4%
Atención al cliente ruso (Idiomas especializados)	197	3%
Internet (Navegar) (Nuevas tecnologías TIC)	130	2%
Tuenti (Redes sociales)	122	2%
Introducción Iniciación (Nuevas tecnologías TIC)	119	2%
Formación básica (Náutica)	96	2%
Inglés náutico (Náutica)	65	1%
Buques de pasaje (Náutica)	55	1%
Marinero de puente (Náutica)	47	1%
Competencias en búsqueda de empleo (Orientación laboral)	10	0%
TOTAL RESPUESTAS CLASIFICADAS	5529	98%
Otros	45	1%
Otras temáticas o cursos que le interesaría realizar	91	2%
TOTAL RESPUESTAS CLASIFICADAS	5665	100%

Fuente: FUE, 2014

Tabla 6. Respuestas sobre temáticas formativas deseadas, 2014

Programas formativos	Nº respuestas	% s/total
ACTIVA +	25	0%
ACTIVA+45	48	1%
EMPREDORS	3015	55%
TECNOACTIVA	1747	32%
TRANSVERSAL	694	13%
Total respuestas	5529	100%

Fuente: FUE, 2014

Se observa que en los primeros puestos se solicitan contenidos relacionados con los idiomas, el uso profesional de las redes sociales, programación de webs y formación empresarial básica en gestión y dirección de empresas (en este contenido puede incluirse también la formación sobre planes de empresa y competencias laborales para emprendedores). Incluso en las respuestas de texto referidas en las opciones "Otros" y "Otras temáticas o cursos que le gustaría" se señalan preferentemente estas opciones.

En todo caso, debe tenerse en cuenta que este análisis puede estar sesgado por la preponderancia de las respuestas recogidas de los alumnos asistentes a programas formativos ya dedicados a estas temáticas y enfocados a emprendedores (mayoritarios en el formato de cápsulas pero con menor presencia en los cursos de mayor duración).

En conclusión, siendo este el primer año de implementación de este compromiso, se valora muy positivamente la consecución de objetivos reflejada por el primer indicador (80% valora con un 8/10 o más) y se estima será necesario reconsiderar la oportunidad de mantener el segundo indicador en 2015 (20% restante valora por encima de 5/10), pues parece improbable que se alcance su cumplimiento en un grado cercano al definido.

En el caso de las cápsulas formativas parece claro que todavía estamos lejos de alcanzar el objetivo del 80% de alumnado satisfecho con un valor igual o superior a 8/10, con lo que conviene mantener este objetivo en 2015 como una garantía.

El resultado de la encuesta sobre la importancia de los atributos sirve también para redefinir los ítems a valorar en las encuestas de satisfacción de 2015 (ver el apartado de conclusiones y los anexos 6 y 7), otorgando mas relevancia al contenido impartido y a las habilidades del docente frente a los ítems menos destacados como el cumplimiento de las expectativas previas, la duración diaria de las clases o la atención del personal de PalmaActiva.

Finalmente, del análisis de la demanda de acciones formativas se deduce el acierto de PalmaActiva en su enfoque hacia la formación para el emprendimiento y las TIC en su actual oferta formativa, que en 2015 será reforzada en las temáticas con mayor apoyo en el ranking mostrado en la tabla 5.



3. SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO

3.1 Satisfacción global media por formato y programa

En relación a los cursos y cápsulas se ha preguntado al alumnado sobre su satisfacción siguiendo los cuestionarios recogidos en los anexos de este informe. A continuación se presentan los resultados obtenidos según duración de las acciones formativas (formato) y denominación del programa.

La tabla 7 compara dos resultados: los obtenidos en la pregunta específica sobre el grado de “Satisfacción general” del alumno con la acción formativa (pregunta 8 en el cuestionario de cápsulas, pregunta 4.3 en los cursos presenciales y 18 en el cuestionario de cursos online) y los obtenidos como promedio de todas las preguntas de cada cuestionario. Como se observa, la diferencia entre ambos valores es mínima, pudiendo tomarse indistintamente de referencia para conocer la satisfacción global del usuario con el programa o formato.

En las **cápsulas**, el valor medio de la satisfacción del usuario es de 8,5-8,6. Por programas, Emprendedores registra el valor mínimo, que en todo caso es de 8,4. Es importante tener en cuenta que este programa es el que imparte más acciones formativas (aprox. 60% de las cápsulas), por lo que también aumenta sus probabilidades de rebajar la media de 8/10. Al contrario, Activa +45, que sólo incluye una acción, registra el valor más alto de 8,9.

En los **cursos**, la satisfacción media del usuario alcanza 8,9 -8,8. El promedio más alto de 9,1 lo recibe el programa Navega, que sólo incluye 3 cursos; mientras que el mas bajo corresponde a la formación desarrollada en la plataforma online, que se encuentra en su primer año de funcionamiento (8,3 de promedio y 8,6 en valoración directa del usuario). Tecnoactiva, el programa que mas acciones formativas imparte (alrededor del 40% del total de cursos), presenta una satisfacción elevada de entre 8,8 - 8,7.

Tabla 7. Satisfacción general con las acciones formativas según formato y programa, 2014

CÁPSULAS por Programa, 2014	Satisf. Gral.	Promedio
ACTIVA +	8,8	8,7
ACTIVA 45+	8,9	8,9
EMPENTA	N.D.	N.D.
TECNOACTIVA	8,7	8,6
EMPRENDEDORES	8,5	8,4
TRANSVERSAL	8,8	8,7
Satisfacción media	8,6	8,5
CURSOS por Programa, 2014	Satisf. Gral.	Promedio
PLATAFORMA ONLINE	8,6	8,3
ACTIVA +	9,2	9,0
EMPENTA	8,8	8,7
FORM OFERTA	9,2	9,0
FORMAT	8,9	9,0
NAVEGA	9,1	9,1
TECNOACTIVA	8,8	8,7
Satisfacción media	8,9	8,8

Fuente: FUE, 2014

En conclusión, se considera muy positivo el grado de satisfacción obtenido entre el alumnado de las acciones formativas desarrolladas por la entidad, cercano a la excelencia en los dos formatos y en cada uno de los programas.

En el siguiente apartado se analizarán cada uno de los aspectos por los que se preguntaba en los cuestionarios (calidad del docente, temario, instalaciones, materiales didácticos, etc.), a fin de conocer los puntos fuertes que la entidad debe potenciar y los aspectos débiles que deben corregirse.

3.2 Satisfacción global media por formato, programa y atributo

Las siguientes tablas 8, 9 y 10 resumen las valoraciones medias recibidas en cada pregunta del cuestionario (correspondiente a un atributo específico de la acción formativa) por programa y formato: cápsulas, cursos y cursos online, cada uno de los cuales contaba con un cuestionario propio.

Antes de analizar estos resultados en detalle cabe recordar, en primer lugar, la **relevancia** que los usuarios conceden a cada uno de estos atributos (como ya se explicó en el apartado 1.1 de este informe). Si bien esta encuesta se realizó sólo entre el alumnado de cursos presenciales, se estima que sus resultados son aplicables al resto de formatos (cápsulas y cursos online). Está previsto seguir investigando esta cuestión durante 2015 a través de grupos de discusión y entrevistas en profundidad.

En resumen, según los resultados de la encuesta, los 5 atributos más importantes para los usuarios son, este orden: los contenidos del curso, su utilidad futura, el equilibrio entre teoría y práctica, su duración total y su propia satisfacción global. Los 4 ítems siguientes en importancia se refieren a aspectos relacionados con las habilidades del docente: claridad con que explica y de los objetivos que establece, materiales y recursos empleados, y que se asegure el aprendizaje de sus alumnos. La importancia del docente aparece también como la característica más destacada por los alumnos de cursos en el discurso del primer grupo de discusión realizado a inicios del 2015.

Al contrario, el cumplimiento de las expectativas previas del alumnado no aparece hasta la 10ª posición. La organización y gestión del curso se coloca en la posición 12 y muy por detrás, se valora el aula y el resto de las instalaciones del edificio, la duración diaria de las clases, el sistema de inscripción y la atención del personal de la entidad.

Con estas prioridades en mente, en la tabla 8 correspondiente al grupo de las **cápsulas**, se observa que todas las preguntas reciben una valoración media igual o superior a 8. El atributo que genera un mayor nivel de satisfacción es la claridad con la que explica el docente (9,0), seguida de la atención recibida por el personal de la entidad (8,9). En cambio, la valoración más baja la recibe la duración (entre 1,5h-2h) de la cápsula formativa, que de hecho ha generado observaciones solicitando alargar su tiempo. Sin embargo, los técnicos responsables entienden que en general este formato es apropiado y que inicialmente todos los alumnos se sienten inseguros con los conocimientos recién adquiridos, pudiendo afianzarlos bien con más cápsulas del mismo programa, bien con prácticas fuera del aula.

Tabla 8. Satisfacción con los atributos de las CÁPSULAS por programa, 2014

Nº	Pregunta del cuestionario CÁPSULAS	Promedio	ACTIVA+	ACTIVA+45	TECNOACT	EMPREND	TRANSVERS
1	¿Se han cumplido las expectativas previas al curso?	8,3	8,5	8,1	8,4	8,2	8,4
2	Valoración general del docente/ponente	8,8	9,3	8,6	8,8	8,6	9,0
2.1	El contenido que imparte	8,6	8,9	8,3	8,7	8,4	8,7
2.2	Explica con claridad	9,0	9,3	9,2	8,9	8,6	9,0
2.3	Fomenta la participación	8,8	9,3	8,4	8,6	8,4	9,0
2.4	Materiales y recursos empleados	8,5	9,0	8,5	8,6	8,2	8,4
3	Espacio físico y ubicación	8,8	8,4	9,4	8,8	8,5	8,9
4	Horario de la acción	8,5	7,9	9,4	8,5	8,1	8,8
5	Duración total de la acción	8,0	8,1	8,8	7,4	7,9	7,9
6	Atención recibida antes de iniciar la acción	8,5	7,9	9,1	8,7	8,4	8,7
7	Atención recibida durante la acción	8,9	8,6	9,4	8,8	8,6	8,9
8	Satisfacción general	8,7	8,8	8,9	8,7	8,5	8,8
Satisfacción global media con la cápsula		8,6	8,7	8,9	8,6	8,4	8,7

Fuente: FUE, 2014

También en los **cursos** (Tabla 9), todas las preguntas sobre las características de la acción reciben una puntuación por encima de 8, excepto la duración del curso, que la roza (7,9). Los alumnos aparecen especialmente contentos con las habilidades desarrolladas por los docentes (preguntas 3.1 a 3.9 del cuestionario), que además son las más importantes para ellos: estas valoraciones se mueven entre 9,0 a 9,4. La reflexión de los técnicos de formación sobre la demanda de mayor duración del curso es la misma mencionada en las cápsulas.

Tabla 9. Satisfacción con los atributos del CURSO por programa, 2014

Nº	Pregunta del cuestionario CURSOS	Promedio	ACTIVA+	EMPENTA	F.OFERTA	FORMAT	NAVEGA	TECNOACT
1.1	El sistema de inscripción al curso	8,7	8,5	8,4	8,7	8,9	8,8	8,7
1.2	El trato y la atención del personal	9,1	9,0	8,8	9,2	9,1	9,1	9,2
1.3	La organización y la gestión del curso	8,9	8,9	8,7	8,9	8,8	9,0	8,9
1.4	La duración del curso	7,9	7,9	7,9	8,1	7,9	8,2	7,3
1.5	La duración de las clases diarias	8,4	8,4	8,3	8,5	8,6	8,3	8,2
2.1	Aula donde se realizó el curso	8,6	8,6	8,1	8,9	8,6	8,8	8,7
2.2	Resto de instalaciones donde se realizó el curso	8,7	8,6	8,5	8,7	8,9	8,8	8,8
2.3	Material que ha recibido durante el curso	8,5	8,6	8,3	8,9	8,6	8,4	8,3
3.1	Contenidos impartidos	9,0	9,3	8,8	9,1	9,0	9,0	8,9
3.2	Define claramente los objetivos a conseguir	9,0	9,3	8,7	9,1	8,9	9,2	8,8
3.3	Tiene un discurso organizado y coherente	9,1	9,4	8,9	9,0	9,2	9,4	8,9
3.4	Tiene facilidad para hacerse entender	9,2	9,5	9,0	9,1	9,4	9,4	9,0
3.5	Utiliza recursos docentes o pedagógicos adecuados	9,1	9,4	8,8	9,0	9,2	9,3	9,0
3.6	Ha fomentado la participación del alumnado	9,2	9,5	9,1	9,1	9,4	9,3	9,0
3.7	Se asegura el aprendizaje del alumnado	9,2	9,4	9,0	9,1	9,4	9,4	8,9
3.8	Ofrece respuestas adecuadas a las dudas	9,3	9,4	9,1	9,2	9,4	9,5	9,0
3.9	Es buen dinamizador (buena teoría y práctica)	9,3	9,5	9,1	9,2	9,2	9,6	9,0
3.10	Genera un buen clima de grupo en las sesiones	9,4	9,6	9,1	9,2	9,6	9,5	9,2
4.1	¿Se han cumplido las expectativas previas al curso?	8,8	8,9	8,5	9,0	8,7	8,9	8,5
4.2	La utilidad del curso para su futuro es...	8,9	9,2	8,6	9,2	8,7	9,0	8,6
4.3	Su satisfacción general es...	9,0	9,2	8,8	9,2	8,9	9,1	8,8
Satisfacción global media con el curso		8,9	9,0	8,7	9,0	9,0	9,1	8,7

Fuente: FUE, 2014

Finalmente, en los **cursos online** de nuevo es la atención prestada por el personal de la entidad el factor mas positivamente destacado (9,0), mientras que los elementos multimedia tienen la peor apreciación en la encuesta (7,6), debido a que es poco interactivo y práctico tener que esperar a finalizar toda la visualización y locución para pasar de pantalla. Excepto este último atributo, los 17 restantes reciben una valoración media igual o superior a 8 que se considera satisfactoria, sobretodo teniendo en cuenta que la plataforma online ha comenzado a funcionar este año. A destacar que en este caso la duración del curso, punto débil de los anteriores formatos, se declara apropiado con una puntuación media de 8,1.

Tabla 10. Satisfacción con los atributos del CURSO Online, 2014

ITEM	Promedio
Atención del personal en el centro de PalmaActiva	9,0
Calidad de los contenidos adecuada	8,3
Cumplimiento de sus expectativas previas al curso	8,0
Duración total del curso es apropiada	8,1
Estructura coherente de los módulos del curso	8,5
Facilidad de uso	8,1
Información suficiente previa a inscripción	8,2
Objetivos del curso claramente definidos	8,4
Resolución rápida de problemas técnicos	8,1
Satisfacción General	8,6
Sistema ágil de inscripción al curso	8,7
Suficientes materiales de soporte	8,2
Tiempo disponible para realizar cada módulo	8,4
Tutor/a fomenta la participación de los alumnos	8,4
Tutor/a ofrece respuestas adecuadas a las dudas	8,6
Utilidad de los cuestionarios de autoevaluación	8,0
Utilidad de los elementos multimedia (animación, vídeos...)	7,6
Utilidad del curso para su futuro profesional	8,2
PROMEDIO GLOBAL	8,3

Fuente: FUE, 2014

Se analizan también en términos de **porcentaje de alumnado satisfecho** cuatro de estos atributos/preguntas, que corresponden a los compromisos 6 a 9 adquiridos en Carta de Servicios sobre calidad percibida del docente en los cursos y cápsulas, trato proporcionado por el personal de PalmaActiva en los cursos, organización de la actividad formativa en los cursos y satisfacción global con la formación recibida en cursos y cápsulas.

Los compromisos establecen **dos objetivos más a alcanzar** en términos de satisfacción de los usuarios: que el 80% de ellos valore con un 8 o más los 4 atributos mencionados; y que el 20% restante de usuarios valore con un 5 o más dichos atributos.

En **calidad del docente** (Tabla 11) el porcentaje más bajo obtenido alcanza el 82% de usuarios que lo valoran con un 8 o más sobre 10 (en noviembre), por lo que puede considerarse que el objetivo se ha cumplido en el 100% en los meses que se han impartido. En cuanto al segundo indicador del compromiso 7 (100% de usuarios que valoren con 5 o más sobre 10), se incumple los 11 meses de actividad (63% de los casos), si bien es cierto que también en porcentajes muy bajos (de 1% a 4%).

En el caso de las cápsulas formativas (Tabla 12), en 4 de los 12 meses analizados (33% del total) no se alcanza el objetivo de un 80% de usuarios satisfechos con valoración igual o superior a 8, aunque los porcentajes obtenidos tampoco están lejanos (78% en febrero es el porcentaje más bajo). Así, parece posible plantear su incorporación progresiva como compromiso, pues los valores son cercanos a los deseados. En 2015 se mantiene ese objetivo como una garantía.

Tabla 11. Satisfacción con el **DOCENTE** de cursos 2014

2014	Valor ≥8	Valor <5
ene-14	85%	0%
feb-14	92%	1%
mar-14	91%	2%
abr-14	89%	3%
may-14	94%	0%
jun-14	93%	1%
jul-14	99%	0%
ago-14	-	-
sep-14	88%	1%
oct-14	92%	1%
nov-14	82%	4%
dic-14	90%	0%

Fuente: FUE, 2014

Tabla 12. Satisfacción con el **DOCENTE** de cápsulas, 2014

2014	Valor ≥8
ene-14	79%
feb-14	78%
mar-14	81%
abr-14	78%
may-14	82%
jun-14	82%
jul-14	84%
ago-14	81%
sep-14	79%
oct-14	88%
nov-14	83%
dic-14	83%

Fuente: FUE, 2014

En cuanto a la satisfacción con **el personal de la entidad** (Tabla 13), es el atributo que registra las mejores valoraciones entre todos los analizados. Para el primer indicador (valor deseado igual o superior a 8/10) el porcentaje más bajo obtenido alcanza el 87% (en marzo), por lo que puede considerarse que el objetivo se ha alcanzado en el 100% en los 11 meses que se han realizado cursos. En cuanto al segundo indicador (valor superior a 5/10), esta vez el compromiso se incumple en 4 de los 11 meses en que ha existido actividad (36% del total, con porcentajes menores de los analizados anteriormente para este indicador (de 1% a 2%).

En lo que se refiere a la **organización de las actividades** formativas (Tabla 14), se trata del segundo atributo que registra las mejores valoraciones de los encuestados. El primer indicador (valor deseado igual o superior a 8/10) registra un valor mínimo del 82% (en octubre), por lo que puede considerarse que el objetivo se ha alcanzado al 100% en los 11 meses que se han realizado cursos. El segundo indicador (valor superior a 5/10), sólo se incumple 3 de los 11 meses en que ha existido actividad (27% de los casos), de nuevo en los menores porcentajes de los analizados para este indicador (de 1% a 2%).

Finalmente, puede verse en la siguiente Tabla 15 que sólo en noviembre el porcentaje de usuarios que se declaran **satisfechos en general** con el curso con un 8 o más sobre 10 es inferior al 80%, lo que puede considerarse una valoración muy elevada.

Tabla 13. Satisfacción con el TRATO DEL PERSONAL de PalmaActiva, 2014

2014	Valor ≥8	Valor <5
ene-14	89%	0%
feb-14	90%	1%
mar-14	87%	2%
abr-14	93%	0%
may-14	91%	0%
jun-14	90%	0%
jul-14	100%	0%
ago-14	-	-
sep-14	95%	0%
oct-14	90%	1%
nov-14	94%	2%
dic-14	96%	0%

Fuente: FUE, 2014

Tabla 14. Satisfacción con la ORGANIZACIÓN de la formación, 2014

2014	Valor ≥8	Valor <5
ene-14	85%	0%
feb-14	89%	0%
mar-14	83%	1%
abr-14	88%	0%
may-14	89%	1%
jun-14	90%	0%
jul-14	100%	0%
ago-14	-	-
sep-14	88%	0%
oct-14	82%	0%
nov-14	87%	2%
dic-14	88%	0%

Fuente: FUE, 2014

Tabla 15. SATISFACCIÓN GLOBAL con la formación, 2014

2014	Valor ≥8
ene-14	86%
feb-14	100%
mar-14	90%
abr-14	100%
may-14	100%
jun-14	100%
jul-14	100%
ago-14	-
sep-14	88%
oct-14	92%
nov-14	76%
dic-14	100%

Fuente: FUE, 2014

3.3 Satisfacción media por formato, programa, atributo y acción formativa

En los anteriores apartados se han analizado los resultados globales según duración de la acción formativa, temática impartida en el programa y características (atributos) de la actividad, a fin de obtener una visión global sobre los puntos fuertes y débiles comunes de la formación impartida por la entidad.

Aquí se estudian en detalle las puntuaciones obtenidas en cada acción formativa y en cada ítem de dicha acción, a fin de identificar aquellas con mejores puntuaciones que deben potenciarse y establecer las medidas correctivas oportunas en las que no superen los objetivos de satisfacción marcados por la entidad.

Esta revisión se presenta de forma ordenada según formato de duración en primer lugar y por programa en segundo lugar. Las observaciones han sido valoradas por los técnicos responsables de cada acción formativa.

3.3.1 CÁPSULAS P. ACTIVA +

Los técnicos consideran correcto el horario y la duración de la cápsula 1947, habituales en este formato, a pesar de recibir una puntuación más baja que el resto de ítems. De forma idéntica valoran la duración de la acción 1955. Al no existir comentarios ni observaciones en los cuestionarios respectivos, desconocen el motivo exacto de estas puntuaciones. En todo caso, como acción correctiva común a todas las cápsulas, se ha introducido en 2015 el concepto de “itinerario formativo”, explicando a los alumnos que este programa dispone de más cápsulas en la que pueden seguir formándose en caso de sentir la necesidad.

Por otro lado, destacan las valoraciones positivas al docente seleccionado, con una media de 9,3.

Tabla 16. CÁPSULAS P. ACTIVA +, 2014

Nº	Pregunta del cuestionario / código acción formativa	Promedio	1947	1955
1	¿Se han cumplido las expectativas previas al curso?	8,5	9,4	7,5
2	Valoración general del docente/ponente	9,3	9,6	9,0
2.1	El contenido que imparte	8,9	9,4	8,3
2.2	Explica con claridad	9,3	9,8	8,8
2.3	Fomenta la participación	9,3	10,0	8,7
2.4	Materiales y recursos empleados	9,0	9,4	8,7
3	Espacio físico y ubicación	8,4	8,8	8,0
4	Horario de la acción	7,9	7,8	8,0
5	Duración total de la acción	8,1	7,2	9,0
6	Atención recibida antes de iniciar la acción	7,9	8,4	7,4
7	Atención recibida durante la acción	8,6	8,6	8,7
8	Satisfacción general	8,8	9,2	8,3
Satisfacción global media con la cápsula		8,7	9,0	8,4

Fuente: FUE, 2014

3.3.2 CÁPSULAS P. ACTIVA +45

Sólo se ha desarrollado una acción formativa, que ha obtenido puntuaciones superiores a 8 en todos los ítems, considerándose muy satisfactorio su desarrollo. Destacan positivamente tanto la atención del personal de PalmaActiva como el espacio y el horario utilizado. La calidad del docente, el ítem más importante para los usuarios, recibe también notas elevadas en todos sus aspectos (8,6 como nota media).

Tabla 17. CÁPSULAS P. ACTIVA + 45, 2014

Nº	Pregunta del cuestionario / código acción formativa	2005
1	¿Se han cumplido las expectativas previas al curso?	8,1
2	Valoración general del docente/ponente	8,6
2.1	El contenido que imparte	8,3
2.2	Explica con claridad	9,2
2.3	Fomenta la participación	8,4
2.4	Materiales y recursos empleados	8,5
3	Espacio físico y ubicación	9,4
4	Horario de la acción	9,4
5	Duración total de la acción	8,8
6	Atención recibida antes de iniciar la acción	9,1
7	Atención recibida durante la acción	9,4
8	Satisfacción general	8,9
Satisfacción global media con la cápsula		8,9

Fuente: FUE, 2014

3.3.3 CÁPSULAS P. TECNOACTIVA

De las 47 acciones formativas que se han impartido, de nuevo destacan como puntos fuertes comunes las habilidades del docente, el trato del personal de la entidad y el aula en que se impartían las clases. Por el contrario, cinco cápsulas (10%) no alcanzan una satisfacción media de 8 y otras dos se encuentran en el límite, con una nota media de 8, pero más de tres ítems del cuestionario valorados por debajo (ver tablas 18 y 19).

Tabla 18. CÁPSULAS P. TECNOACTIVA, 2014

Código	Título cápsula TECNOATIVA / Pregunta Cuestionario	Promedio	1	2	2.1	2.2	2.3	2.4	3	4	5	6	7	8
1721	GOOGLE DRIVE	8,9	9,0	9	9	9,2	9	9	9	7,8	9	9	9	9
1726	PROCESADOR DE TEXTOS	9,4	9,4	9,8	9,8	9,8	9,6	9,4	9,4	9,2	8	9,6	9,6	9,6
1727	PROCESADOR DE TEXTOS	8,0	7,9	8,56	7,67	9,11	7,67	6,56	8,22	8,13	6,33	8	9	8,56
1728	PROCESADOR DE TEXTOS	9,3	9,0	9,57	9,43	9,71	9,86	9,43	8,71	8,86	7,86	9,43	9,57	9,57
1729	PRESENTACIONES POR ORDENADOR	8,5	7,9	8,25	8,75	8,38	8,25	8,5	8,63	8,75	7,88	8,75	9	8,75
1733	GOOGLE CALENDAR	9,0	9,1	9	9	8,57	8,57	9,17	9,14	9,14	9	8,57	8,71	9,57
1734	IMAGEN DIGITAL	7,8	7,4	8,11	7,67	7,67	8	8,57	8,5	7,3	7,56	8,11	8	7
1737	PROCESADOR DE TEXTOS	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
1738	PROCESADOR DE TEXTOS	9,0	7,7	9,25	9,33	9,5	9,5	9,33	9,5	9,5	6,25	9	9	9,67
1739	PROCESADOR DE TEXTOS	8,3	7,3	9	8,43	9,13	8,86	8,86	8,71	7,5	5,88	8,43	8,75	8,63
1740	PRESENTACIONES POR ORDENADOR	8,8	9,1	9	9	9	8,88	8,88	8,63	8,5	8,5	8,75	8,88	8,75
1743	GOOGLE DRIVE	8,3	7,9	8,7	8,33	8,5	8,6	8,33	8,4	8,33	7,78	8,1	8,56	8,56
1744	GOOGLE CALENDAR	8,4	8,1	9,14	8,83	9,14	8,83	8,14	8	8,33	6,2	8,33	8,5	8,83
1745	IMAGEN DIGITAL	8,3	8,3	8,5	8,5	8,5	8,25	8,75	8,75	8	6,5	8,25	8,5	8,5
1805	PROCESSADOR DE TEXT	9,0	8,9	9,07	9,07	9,36	9,31	9,14	8,93	8,93	8,36	8,79	8,93	9,36
1806	PROCESSADOR DE TEXT	9,5	9,2	10	10	10	10	9,8	9,2	9,6	7,4	9	9,4	9,8
1807	PRESENTACIONES PER ORDINADOR	8,6	8,6	8,86	9	9,29	9,29	7,71	8,86	8,71	6,14	8,57	9,29	9
1810	GOOGLE DRIVE	8,2	8,3	8,75	8,75	9	8,75	7,75	8	8,25	6	8	8,25	8,25
1811	GOOGLE CALENDAR	9,0	8,2	9,5	8,5	9,5	9,33	9,17	9,5	8,83	8,67	9	8,5	8,83
1812	IMATGE DIGITAL	8,5	8,3	8,67	8,67	8,33	8,33	8,33	9	9	7,33	9	9	8,33
1882	PROCESSADOR DE TEXT	8,7	9,1	9,13	9,13	8,5	8,5	8,75	9,13	8,63	8,5	8,75	9,25	7,14
1883	PROCESSADOR DE TEXT	8,7	8,8	9,33	9,17	9,17	9	8,33	8,67	8,5	7,33	8,4	9	9
1884	PROCESSADOR DE TEXT	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
1885	PRESENTACIONES PER ORDINADOR	9,3	9,1	9,29	9,43	9,43	9,57	9,29	9,33	9,67	7,83	9,33	9,5	9,33
1889	GOOGLE DRIVE	8,5	7,7	8,17	8,33	8,83	8,67	8,33	8,67	8,67	7,83	9	9	8,83
1890	GOOGLE CALENDAR	8,9	8,6	9,11	9	9,22	8,89	9	9,11	8,89	8,67	8,78	8,89	8,89
1892	IMATGE DIGITAL	6,9	6,1	7,14	6,71	7	6,43	7	8,29	7,14	6	7,5	7,71	5,86
1962	INICIACIÓ PROCESSADOR DE TEXT	8,0	7,7	8,5	8,33	8,33	8,33	8,33	8,5	7,17	5,67	8,33	8,5	8,5
1963	INICIACIÓ PRESENTACIONES PER ORDINADOR	9,4	9,7	9,67	9,67	9	9,67	9,67	9	9	8	9,67	9,67	9,67
1973	INTRODUCCION AL GOOGLE DRIVE Y GOOGLE CALENDAR	8,2	7,6	8,44	8,56	8,56	8,14	8,13	8,44	7,89	8,11	7,5	8,44	8,67
1974	IMATGE DIGITAL	7,6	7,5	7,83	7,5	8	7,83	7,67	8,67	6,83	6,5	7,83	7,67	7
2052	INICIACIÓ PROCESSADOR DE TEXT	8,8	9,0	9	9	9,5	7,5	8,5	9	8,25	8	9	9	9,5
2053	INICIACIÓ PRESENTACIONES PER ORDINADOR	9,4	9,0	9,5	9,25	9,5	9,75	9,5	9,75	9,5	9	8,75	9,5	9,5
2055	INTRODUCCION AL GOOGLE DRIVE Y GOOGLE CALENDAR	9,0	9,1	9,57	9,29	9,43	9,29	9,14	9,29	8,86	7,14	9,29	9,29	8,86
2056	IMATGE DIGITAL	6,7	6,7	5,33	7,33	5,67	5,67	7	8	8,33	5	7,67	7,67	6,33
2197	INICIACIÓ PROCESSADOR DE TEXT	8,4	7,3	8,71	8,29	9,71	9,14	7,29	8,14	7,86	6,71	9,67	9,33	8,17
2204	INICIACIÓ PROCESSADOR DE TEXT	9,0	8,8	9,44	9,43	9,67	8,67	8,43	9,89	9,22	6,5	9,33	9,25	9,63
2246	FULL DE CALCUL BAR I CAFETERIA	9,2	8,9	9,55	8,78	9,91	9,18	9,45	9,55	8,91	8	9,73	9,64	9,27
2313	PRESENT I FUTUR DE LA IMPRESSIÓ 3D.	8,6	8,9	8,86	8,94	8,81	8,32	8,27	8,74	8,1	8,32	8,3	8,58	9,06
2325	PRESENT I FUTUR DE LA IMPRESSIÓ 3D.	8,3	8,2	8,4	8,5	8,5	7,56	8,18	8,82	8,37	7,95	8,47	8,19	8,29
2334	INTRODUCCION AL GOOGLE DRIVE Y GOOGLE CALENDAR	7,9	7,3	8	8	8,25	8,25	7,75	8,25	8	7	7,75	7,75	8,25
2373	SOCIAL MEDIA: STORYTELLING EL NOU MÀRQUETING D'EM	8,9	9,1	9,5	9,21	9,36	8,21	9,21	8,79	9,07	7,43	8,43	9,29	8,92
2376	NOVES TÈNDENCIES DE FUTUR: LA FABRICACIÓ DIGITAL I E	8,4	8,1	8,29	8,14	8,32	8,32	8,19	8,73	8,18	8,45	8,55	8,73	8,59
2383	NOVES TÈNDENCIES DE FUTUR: LA FABRICACIÓ DIGITAL I E	8,0	7,9	7,78	7,74	7,79	7,92	7,78	7,96	7,63	8,18	8,38	8,21	8,33
2391	INICIACIÓ PROCESSADOR DE TEXT	9,0	8,9	9,13	9	9	9,25	9,25	9,63	8,75	7	9,5	9,38	9,13
2401	INTRODUCCION AL GOOGLE DRIVE Y GOOGLE CALENDAR	8,8	9,0	8,83	8,83	8,83	8,83	9	9	8,83	8,17	8,8	8,83	9
2417	INICIACIÓ PROCESSADOR DE TEXT	9,1	8,6	9,2	9,4	9,6	9,2	9,4	9,2	9,2	7	9,25	9,4	9,4
Total: 47	Satisfacció global mitjana amb la càpsula	8,6	8,4	8,8	8,7	8,9	8,6	8,6	8,8	8,5	7,4	8,7	8,8	8,7

Fuente: FUE, 2014

Tabla 19. CÁPSULAS P. TECNOACTIVA, 2014

Nº	Pregunta del cuestionario	Promedio
1	¿Se han cumplido las expectativas previas al curso?	8,4
2	Valoración general del docente/ponente	8,8
2.1	El contenido que imparte	8,7
2.2	Explica con claridad	8,9
2.3	Fomenta la participación	8,6
2.4	Materiales y recursos empleados	8,6
3	Espacio físico y ubicación	8,8
4	Horario de la acción	8,5
5	Duración total de la acción	7,4
6	Atención recibida antes de iniciar la acción	8,7
7	Atención recibida durante la acción	8,8
8	Satisfacción general	8,7
Satisfacción global media con el programa		8,6

Fuente: FUE, 2014



En cuanto a las acciones relacionadas con procesadores de textos, Google Drive y presentaciones por ordenador, los técnicos responsables explican que de enero a junio de 2014 se utilizó un aula informática con recursos limitados que les obligaba a recurrir a software libre (*Ubuntu*) en la impartición de la enseñanza. En principio entendieron que era positivo promocionar el uso de este tipo de software, pero a finales de semestre, viendo la dificultad añadida que suponía para los usuarios con un bajo nivel de lectoescritura y competencias digitales, decidieron recuperar Windows. Esta corrección se nota en el resto de cápsulas de la misma temática valoradas por encima de 8 (una mayoría de ellas, como muestra la tabla).

De las cápsulas 1734, 1892, 1974 y 2056 sobre manejo de imagen digital cabe explicar que se comunicaron al docente los resultados obtenidos, siendo su respuesta que la problemática provenía del equipamiento informático y la falta de tiempo disponible. Por ello, a partir de octubre se amplió la duración de 6 horas a 12 horas. También se propuso al docente una adecuación de contenidos y sobretodo una propuesta de trabajos prácticos dentro de la acción formativa. En la edición del mes de diciembre, viendo que las valoraciones continuaban bajas, se optó por un cambio de docente y se consiguió mejorar contenidos, planteamiento didáctico y debido a todo ellos la valoración final fue muy superior a 8 puntos.

Respecto a 2015 se ha decidido no contratar al anterior docente para esta especialidad y modificar el perfil del curso, definiendo contenidos más específicos (bien para emprendedores que necesitan diseñar productos gráficos para su empresa (flyers, logotipos, folletos, tarjetas...) o personas que tienen su web y mejorarlas con diseño gráfico y explicitando desde el principio el uso de software libre.

De las dos cápsulas (2376 y 2383) sobre nuevas tendencias de futuro y fab-labs no se dispone de comentarios u observaciones de los alumnos que permitan entender porqué en una de ellas la puntuación que recibe en casi todos los ítems roza pero no alcanza el 8, mientras otra consigue un promedio de 8,4.

Como debilidad en común, sigue apareciendo la corta duración de las acciones formativas, de la que ya se ha mencionado la acción correctiva que se aplica en 2015.

3.3.4 CÁPSULAS P. TRANSVERSAL

De las 25 cápsulas impartidas, sólo una sobre estrategias para reconvertir un perfil profesional (la núm. 2214, un 4% del total) recibe una valoración global media inferior a 8, debido esencialmente a una menor satisfacción con el docente que la impartía. Por otro lado, las cápsulas 2001 y 2403 muestran debilidades en la satisfacción general declarada por los alumnos y el sobre el docente o el contenido del temario, que deben revisarse en una próxima edición.

En general, se aprecia que en este grupo es necesario revisar los materiales y recursos empleados además de la duración.

Tabla 20. CÁPSULAS P. TRANSVERSAL, 2014

Nº	Pregunta del cuestionario - PROGRAMA TRANSVERSAL	Promedio
1	¿Se han cumplido las expectativas previas al curso?	8,4
2	Valoración general del docente/ponente	9,0
2.1	El contenido que imparte	8,7
2.2	Explica con claridad	9,0
2.3	Fomenta la participación	9,0
2.4	Materiales y recursos empleados	8,4
3	Espacio físico y ubicación	8,9
4	Horario de la acción	8,8
5	Duración total de la acción	7,9
6	Atención recibida antes de iniciar la acción	8,7
7	Atención recibida durante la acción	8,9
8	Satisfacción general	8,8
Satisfacción global media con el programa		8,7

Fuente: FUE, 2014

Tabla 21. CÁPSULAS P. TRANSVERSAL, 2014

Código	Título cápsula TRANSVERSAL/ Pregunta Cuestionario	Promedio	1	2	2.1	2.2	2.3	2.4	3	4	5	6	7	8
1752	COMO AFRONTAR LA ENTREVISTA DE TRABAJO CON VIDEOCONFERENCIA	9,2	9,0	9,4	9,2	9,6	9,6	9,4	9,25	9,5	8,75	8,75	9,25	9,25
1783	APOSTA PER TU COM A ESTRATEGIA DE RECERCA DE FEINA	9,2	8,9	9,5	9,29	9,71	9,64	8,71	9,21	9,07	8,14	8,93	9,57	9,29
1792	AQUI HAY TRABAJO: COMO SERA EL MERCADO DE TRABAJO	8,8	7,9	9,4	8,8	9,27	9,2	9,07	9	8,93	7,4	9	9	8,6
1826	ELABORACIÓ DEL PROJECTE PROFESIONAL	9,1	9,2	9,6	9,4	9,7	9,6	9,1	9,3	9,2	7,3	8,6	9,3	9,2
1837	INTEL·LIGÈNCIA EMOCIONAL APLICADA A LA RECERCA DE FEINA	8,1	8,0	8,14	8,05	8,32	8	7,86	8,62	8,59	7,5	8	8,29	8,36
1848	PREPARADOS AHORA Y EN EL FUTURO	8,6	8,3	8,67	8,44	8,78	9	8,56	8,56	8,67	7,56	8,44	9	8,67
1855	RECERCA DE FEINA: COMO PRESENTARSE EN 60 SEGUNDOS	8,7	8,4	9,33	8,78	9	9,11	8,44	8,89	8,33	7,67	8,56	8,89	8,88
1946	AFORNTAR ESTADOS EMOCIONALES DERIVADOS DEL DESEMPEÑO	9,2	9,2	9,58	9,08	9,33	8,92	8,92	9,33	9,5	9	9,08	9,42	9,58
2001	RECERCA DE FEINA: L'EXIT T'ESPERA	8,0	6,8	7,73	7,75	8,1	8,11	8,2	8,92	8,7	8,55	8,33	8,22	6,86
2020	ELEVATOR PITCH: COMO BUSCAR EMPLEO SIN ENVIAR CV	8,9	8,4	8,91	8,78	9	8,64	8,43	9,09	9,17	9	9	9,26	9,09
2021	COM PARLAR EN PÚBLIC	8,8	8,8	9	8,77	9,23	9,36	8,81	9,09	8,77	7,41	9	8,91	8,91
2066	MEJORAR NUESTRA EMPLEABILIDAD:LA CLAVE PARA OCUPAR	8,6	8,0	8,4	8,4	9	7,4	8,2	8,8	9	8,8	8,8	9	8,8
2080	CONSELLS PRÀCTICS PER ENFRONTAR-SE A UNA ENTREVISTA	8,9	8,9	9,29	9,17	9,46	9,25	8,92	8,54	8,96	7,92	8,75	9,08	9,08
2088	CREA I PRÀTICA TU GMAIL	8,8	8,8	8,8	9	9,4	8,6	8,4	8,4	8,2	8,4	9,2	9	9
2158	Y AHORA QUE? PASAMOS A LA ACCIÓN?	9,1	8,4	9,33	9	9,67	9,67	8,67	9,11	9,33	8,22	9,33	9,44	8,78
2214	ESTRATÈGIES PER A RECONVERTIR EL TEU PERFIL PROFESSIONAL	7,4	6,4	7,38	7,36	7,5	8,14	6,64	8,36	7,79	5,54	8,21	8,07	7,57
2245	ESTRATÈGIES DE PLANIFICACIÓ PEL DESENVOLUPAMENT EN	8,0	7,4	8,6	8	8,6	8,4	7,2	8,4	8,2	7,6	8	7,4	8,75
2263	APRENDER A MANEJAR LA VOZ Y EL LENGUAJE CORPORAL EN	9,0	8,6	9,21	8,86	9,57	9,43	8,79	9,21	8,5	8,71	8,5	9,21	8,79
2311	EQUILIBRIO PERSONAL Y GESTIÓN DE EMOCIONES A TRAVÉS	8,5	8,8	9,14	8,71	9	9,36	7,86	7,79	8,23	6,93	8,57	8,71	8,79
2327	ELEVATOR PITCH. CÓMO VENDER TU EMPRESA EN 2 MINUTOS	9,1	9,1	9,57	9	9,14	9,29	8,86	9,29	8,86	8,71	8,57	9,43	9,14
2372	COM SOBREVUIRE A 1001 PROCESSOS DE SELECCIÓ	9,3	9,0	9,45	9,09	9,36	9,55	9	9,36	9,27	9,09	9,18	9,45	9,36
2382	COMO CONVERTIRSE EN UN PROFESIONAL 2.0	8,3	8,6	8,6	8,2	8,4	8,8	7,6	8,8	8,4	7,25	8,2	8,4	8,6
2392	REESCRIBE TU HISTORIA LABORAL	8,6	8,2	8,4	8,2	8,8	8,8	7,8	9	9	8,2	8,6	8,8	8,8
2399	DESTACA SOBRE LOS DEMAS PARA ENCONTRAR TRABAJO	9,1	8,9	9,43	9,14	9,36	9,31	9,14	9,29	9,43	8,36	8,93	9,15	9,36
2403	APRENDE A INTERPRETAR UN CONTRATO DE TRABAJO ANTES	8,1	7,6	9,13	7,88	8,86	8,88	7,5	8,13	8,25	6,38	8,25	8,75	7,71
Total: 25	Satisfacción global media con la cápsula	8,7	8,4	9,0	8,7	9,0	9,0	8,4	8,9	8,8	7,9	8,7	8,9	8,8

Fuente: FUE, 2014

3.3.5 CÁPSULAS P. EMPRENDEDORES

De las 126 acciones incluidas en este programa, los tres aspectos mejor valorados son los ponentes, los contenidos de la enseñanza y la atención recibida durante la formación, mientras que el horario de su impartición se lleva la nota mas baja -aún así, alcanza un 8,1 de promedio-.

Con todo, 26 de ellas (un 20,6%) no alcanzan una satisfacción promedio de 8. Se trata del programa con un mayor nivel de insatisfacción del conjunto de acciones formativas, tanto en cápsulas como en cursos. Pero debe tenerse en cuenta que también se trata del programa que más acciones formativas incluye, lo que aumenta las probabilidades de error o descontento en algún aspecto. Véanse las tablas 22 y 23 para más detalle.

Siendo conscientes de esta situación y para evitar esas insatisfacciones, se ha mantenido una reunión con los responsables de la selección de docentes (Fundació BIT), que imparten la formación "ad honorem". En la misma se ha puesto sobre la mesa que los contenidos deben ser más ajustados a las necesidades de los asistentes y las materias a impartir deben ajustarse al itinerario diseñado en su momento.

Por otro lado, las cápsulas formativas 1794 y 2238 ("Como crear una página web con wordpress") habían obtenido las puntuaciones más bajas: puesto que el motivo principal de insatisfacción es su escasa duración (1.5h), se han derivado a un curso con mayor carga lectiva.

Las cápsulas 2071 y la 2294, ambas bajo el título "Como conectar con mis clientes a través de Twitter y Facebook" han obtenido un mejorable 7.5 y un 7.2 en el horario de 14 a 16h. Dicha franja se ha implementado con notable éxito de asistencia para un público objetivo muy determinado como es el del "Pequeño Comercio". Se quiere que los integrantes de este sector básico en la economía local, tengan formación actual, innovadora, de calidad y gratuita, y así poder afrontar la crisis que les afecta de la mejor manera posible.

De la misma ha surgido la necesidad de prestar más atención a las cápsulas formativas 1894, 1895, 2061 y 2340 que tratan de SEO y SEM para mejorarlas y llegar al nivel 8, al que están ahora muy cercanas.

Las acciones 1987 y la 2229 “Aspectos legales para vender en Internet” han obtenido ambas un 7.9 por lo cual se ha conminado al docente en esforzarse en una mejor presentación de objetivos y contenidos y adecuarse al nivel de exigencia del alumnado. Ya fuera del ámbito tecnológico tenemos las Cápsulas Formativas 1751, 1846, 1925, 1781, 1850 y 2062, puntuadas con 7.9 las tres primeras y con un 8 las tres siguientes, puntuaciones más que cercanas a la excelencia que nos animan a seguir en el camino marcado de ofrecer la mejor formación e información de calidad.

La cápsula 2226 “Herramientas útiles para potenciar la creatividad” ha obtenido un 7.4 cuando el mismo ponente y con el mismo título había realizado la 1748 con un 8.1. Con el criterio de calidad que perseguimos, se ha hablado con el docente y se le ha informado de la situación, habiéndonos asegurado que se esmerará en la impartición de la misma y logrará, como mínimo, la puntuación exigida. Comentar al respecto que esta cápsula formativa está ideada para enlazarla con la impartida por los técnicos de PalmaActiva cada primer martes de mes a las 9.15h. Tras la misma, a las 12h, damos paso a la Cápsula Formativa impartida por un docente externo y así nuestros usuarios pueden llevarse una doble visión de lo que es la creatividad que pretendemos implementen en sus futuros negocios a fin de asegurarse una mayor supervivencia en su ejercicio empresarial.

La 1849, impartida por la Fundación Bit, bajo el título Marketing on line, observamos que el aspecto más negativo redonda sobre la duración de la sesión (6,4) así como la franja horaria (6,9). Tal y como se ha argumentado con anterioridad, y analizada la valoración de los cuestionarios, temáticas como “Marketing” conllevaran acciones formativas de mayor duración así como un mayor nivel en la presentación, exposición y recursos empleados.

La 1928, sesión impartida por una empresa externa, observamos tres aspectos con relevancia negativa, motivados por el espacio de la sesión (5,7), horario (6,7) y duración de la misma (6,9). Todo ello alineado por una insatisfacción en los contenidos, exposición y recursos entregados. A nivel del espacio, ya se ha solventado dicha consideración no realizando más sesiones en el aula utilizada; en relación a la duración, temáticas de Marketing para Emprendedores, conllevará un mayor número de horas o tratar temáticas más especializadas. En relación al ponente, se le han trasladado las puntuaciones para que trabaje los aspectos más negativos reseñados en los cuestionarios.

La 2293 “Dudas y cuestiones laborales que no te habías atrevido a preguntar” ha obtenido un 7.7 de parte de un público que tenía como docente a un técnico de la Tesorería General de la Seguridad Social en excedencia. Tras hablar con el docente nos explicó que le había resultado difícil bajar al nivel de los oyentes de esa jornada, con lo que se presume que el contenido de la Cápsula Formativa fue excesivamente técnico.

Ya por último, la 1846 “Como presentar tu proyecto a inversores” y que obtuvo un 7.9 se encomendó a un destacado profesional del sector, siendo advertido de que le faltaba una décima para conseguir la excelencia que él desea para los proyectos a los que asesora para ser presentados a terceros inversores.

Tabla 22. CÁPSULAS P. EMPRENDEDORES, 2014

Nº	Pregunta del cuestionario	Promedio
1	¿Se han cumplido las expectativas previas al curso?	8,2
2	Valoración general del docente/ponente	8,6
2.1	El contenido que imparte	8,4
2.2	Explica con claridad	8,6
2.3	Fomenta la participación	8,4
2.4	Materiales y recursos empleados	8,2
3	Espacio físico y ubicación	8,5
4	Horario de la acción	8,1
5	Duración total de la acción	7,9
6	Atención recibida antes de iniciar la acción	8,4
7	Atención recibida durante la acción	8,6
8	Satisfacción general	8,5
Satisfacción global media con el programa		8,4

Fuente: FUE, 2014



Tabla 23 CÁPSULAS P. EMPRENDEDORES, 2014 (sigue)

Código	Título cápsula EMPRENDEDORES / Pregunta Cuestionario	Promedio	1	2	2.1	2.2	2.3	2.4	3	4	5	6	7	8
1722	TRAMITES ON LINE PARA CONSTRUIR TU EMPRESA POR INTERNET	8,6	8,0	8,91	8,55	9	8,64	8,6	8,45	8,45	8,09	8,55	8,82	8,64
1748	HERRAMIENTAS UTILES PARA POTENCIAR TU CREATIVIDAD	8,1	7,3	7,79	7,14	8,36	8,64	7,71	8,57	8,57	8,14	8,29	8,43	8,36
1751	TU ESTRATEGIA DE POSICIONAMIENTO Y MARKETING EN INTER	7,9	8,0	8,16	8,3	8,3	8,15	8,3	7,75	7,65	6,9	7,75	7,85	8,25
1758	FIRMA ELECTRONICA	8,5	8,8	8,83	9	8,5	7,83	8,67	8,67	8	7,17	8,5	8,67	8,83
1778	PANIFICACION DE PROYECTOS:COMO MANDAR SIN UN LATIGO	8,8	9,0	9,33	9,33	9,33	9,33	8,67	9	7,67	7,67	8,33	9	8,67
1780	FACTURA ELECTRONICA	8,2	7,7	8,36	8,27	8,18	7,73	7,9	8,73	8,18	7,8	8,55	8,73	8,09
1781	RESPONSABILIDADES DEL AUTONOMO Y DEL ADMINISTRADOR	8,0	7,6	8,05	8,05	7,88	7,78	6,72	8,56	8,28	8,33	8,28	8,28	8
1791	EL NEGOCIO ELECTRONICO: APRENDE A VENDER EN INTERNET	6,2	6,0	5,46	5,79	5,36	5,69	5,93	7,29	6,79	6,46	7,29	6,57	6
1793	CLAVES PARA CONSEGUIR UN AVAL ISBA: PERSPECTIVAS 2014	8,9	8,8	8,63	8,5	9	9	8,43	9,25	8,75	9,13	8,63	9,13	9,13
1794	COMO CREAR UNA PAGINA WEB CON BLOGGER/WORDPRESS	7,8	7,3	7,86	8,14	8,07	7,54	8,23	8,93	7,43	7,15	7,64	7,92	7,85
1828	CREATIVIDAD COMO CLAVE PARA LA SUPERVIVENCIA DE LAS E	9,7	9,7	9,89	9,89	9,89	9,67	9,56	9,67	9,67	9,67	9,67	9,67	9,78
1830	SUPERA TUS MIEDOS PARA ALCANZAR TU OBJETIVO	8,6	7,9	8,82	8,36	8,91	8,64	8,82	8,73	8,18	8,45	8,8	8,91	8,64
1831	INTRODUCCION AL COMERCIO ELECTRONICO, COMO SE ENCU	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
1836	LEAN MANAGAMENT, 10 HERRAMIENTAS DE EFICACIA Y PRODU	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
1843	EL ARTE DE NEGOCIAR: PROYECTO HARVARD DE NEGOCIACIO	8,6	8,7	9	9	9,27	8,85	8,38	8,54	7,85	7,62	8,62	9	8,85
1844	ASPECTOS TECNOLOGICOS PARA VENDER EN INTERNET	8,1	7,5	7,8	7,7	8,22	8,11	7,75	8,6	8	8,1	8,5	8,44	8,33
1845	RESPONSIVE DESIGN O LA NECESIDAD DE ADAPTAR WEBS A SI	8,2	8,0	8,44	8,44	8,56	8,78	8	8,22	8,25	7,67	7,44	8,44	8,11
1846	COMO PRESENTAR TU PROYECTO A INVERSORES THE NEXT S	7,9	8,0	8,67	8,33	8	8	7,33	8	6,67	7,33	8	8,33	8,33
1847	QUE MODELOS DE NEGOCIO ESTA PIDIENDO EL MERCADO Y CU	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
1849	MARKETING ONLINE	7,3	7,0	7,56	7,67	7,67	7,67	7,67	7,67	6,89	6,44	7	7,56	7,22
1850	GESTION DE OBJETIVOS MEDIANTE EL METODO GROW	8,0	7,8	8,2	8,07	8,2	8,2	7,87	8,2	7,6	8	7,47	8,2	8,13
1852	CALCULA TU PUNTO DE EQUILIBRIO Y EVITA UN CIERRE ANTICI	8,7	8,4	9,14	8,43	9,21	9,21	8,5	8,86	8,29	8,64	8,36	8,57	8,86
1860	2014, NOVEDADES FISCALES PARA PYMES	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
1888	BLOG I REDES SOCIALES AL DIA APLICANDO LA CREATIVIDAD	8,6	8,9	8,77	8,57	8,71	8,29	8,69	8,79	8,29	8,29	8,14	8,77	9
1893	APRENDE A SELECCIONAR, FILTRAR I ORGANIZAR INFORMACIÓ	8,5	8,3	8,38	8,25	8,29	8,38	8,38	8,75	8,63	8,63	8,63	8,75	8,88
1894	QUE ES Y PARA QUE SE HACE SEM	7,9	7,3	8	7,82	7,73	7,82	8,1	8,27	8	7,55	7,82	8,18	8,27
1895	QUÉ ES Y PARA QUE SE HACE SEO	7,2	6,6	7	7,25	6,88	7,19	7,27	7,5	7,25	7,38	7,44	7,75	7,31
1924	NEUROMARKETING: ANTICIPATE A LAS EXPERIENCIAS DEL CLIE	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
1925	ERES CREATIVO Y LO SABES	7,9	7,7	8,1	7,9	8,5	7,67	7,5	8,7	7,9	7,1	7,5	8,22	7,8
1926	CÓMO SACAR PARTIDO A LAS PRINCIPALES REDES SOCIALES	8,1	8,4	8,45	8,32	8,68	7,77	7,59	8	8,18	7,6	8,18	8,23	8,27
1927	TRÁMITES ONLINE PARA CONSTITUIR EMPRESA POR INTERNET	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
1928	MARKETING Y VENTAS PARA EMPRENDEDORES	7,0	7,1	7,32	6,95	7,65	7,39	6,89	5,68	6,74	6,89	7	7,68	7,05
1929	TECNICAS DE DESARROLLO DE PRODUCTOS Y	8,7	8,9	9,2	9,2	9,1	8,78	8,6	8,3	8,1	8,2	8,2	8,7	9,11
1931	NEGOZACION EXPRES: ESTRATEGIAS PARA SACAR EL MAXIMO	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
1932	COOPERATIVAS O COMO LA ECONOMIA SOCIAL TAMBIEN TRIUM	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
1933	ELECCION DE LA CORRECTA FISCALIDAD: MODULOS O CONTAE	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
1934	FACTURA ELECTRONICA (INICIAL)	8,6	8,4	8,67	8,44	8,78	8,78	8,44	9	8,67	7,67	8,89	8,89	8,67
1936	DISPOSITIVOS MOVILES PARA LA GESTION DIARIA DE MI NEGOC	9,7	9,5	9,5	10	10	10	10	10	8	10	9,5	9,5	10
1942	MARKETING A TRAVES DE DISPOSITIVOS MOVILES	8,0	7,3	7,71	7,71	7,86	8	7,86	8,29	8,14	8,43	8,43	8,57	7,86
1943	COMUNICACION DIGITAL DE EVENTOS:METOLOGIA Y SEGUIMIE	8,8	8,8	9	8,73	8,91	8,55	8,73	8,82	8,91	9	8,64	8,64	8,73
1944	COMO CONECTAR CON MIS CLIENTES A TRAVES DE FACEBOOK	7,2	6,9	6,91	6,83	6,83	7,25	7,08	8	7	6,83	7,45	7,75	7,17
1945	LICENCIA DE ACTIVIDADES:NUEVA LEY DE INSTALACION, ACCE	8,4	8,4	8,63	8,13	8,38	8,13	7,88	8,75	8,88	7,43	8,5	8,63	8,63
1948	HABILIDADES PERSONALES CLAVES DEL EXITO	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
1981	EL NEGOCIO ELECTRÓNICO: APRENDE A VENDER EN INTERNET	8,3	7,7	8,17	8	8,17	8,17	8	8,6	8,67	8,5	8,6	8,67	8,8
1982	CREATIVIDAD PARA LOGOS Y PUBLICIDAD EN INTERNET A COS	9,2	9,0	9	9,22	9,33	9	9,22	9,22	8,78	8,78	9,33	9,56	9,44
1983	INTERNET: GESTIÓN DE CRÍTICAS EN LAS REDES SOCIALES (PF	8,5	8,3	8,75	8,63	8,5	8,88	8,38	8,38	8,5	8	8	8,75	8,63
1984	ASPECTOS LEGALES PARA VENDER EN INTERNET - NIVEL MEDI	8,6	8,5	8,55	8,55	8,55	8,36	8,27	8,91	9	7,36	9	9,09	8,82
1985	- CÓMO CREAR UN CURSO ONLINE EN INTERNET Y OBTENER I	8,2	8,2	8,06	8,24	8,41	8,24	7,69	8,47	8,24	7,47	8,18	8,65	8,53
1986	ACCIONES Y EVENTOS CON BLOGGERS E INFLUENCERS EN INT	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.

(sigue)

Tabla 23 CÁPSULAS P. EMPRENDEDORES, 2014 (sigue)

Código	Título cápsula EMPRENDEDORES / Pregunta Cuestionario	Promedio	1	2	2.1	2.2	2.3	2.4	3	4	5	6	7	8
1987	ASPECTOS TECNOLÓGICOS PARA VENDER EN INTERNET - NIVEL	7,9	8,0	8,33	8	8,67	8	7,67	7,67	6,67	7,33	8,33	8,33	8,33
1988	SOFTWARE Y HARDWARE NECESARIO AL EMPEZAR MI NEGOCIO	8,9	8,4	9	8,6	9,2	9,2	8,8	9,2	9,2	9,2	8,4	9	9
1989	MARKETING ONLINE: ESTRATEGIAS PARA POSICIONAR TU MARCA	8,4	8,5	8,91	8,91	9	8,55	7,91	8,45	8,18	6,82	8,36	9	8,73
1990	EL MARKETING ONLINE: AUMENTA VENTAS DE LA TIENDA EN INTERNET	8,4	8,4	8,75	8,5	8,75	8,75	7,75	8,5	7,88	8,25	8,25	8,57	8,71
1991	PANORAMA FISCAL Y LABORAL ACTUAL: PRINCIPALES ASPECTOS	8,7	8,7	9	8,56	9,11	8,89	8,13	8,56	8,67	8,67	8,89	8,89	8,89
2002	CÓMO CREAR UNA PÁGINA WEB CON BLOGGER/WORDPRESS, I	8,3	8,1	8,36	8,42	8,67	8,55	8,33	8,5	7,83	7,75	8,45	8,67	8,58
2003	E-COMMERCE O CÓMO GANAR DINERO CON INTERNET	8,5	7,6	8,38	8,23	8,38	8,85	8,31	8,85	8,69	8,54	8,64	8,83	8,67
2047	QUÉ ES Y PARA QUÉ SE HACE SEM - NIVEL MEDIO	9,4	10,0	10	9	10	10	10	9	9	9	8	9	10
2058	DESCUBRE Y APLICA TU PARTE CREATIVA	8,7	8,0	8,86	8,13	8,88	9,5	8,63	9,38	8,38	8	9,25	9,5	8,5
2061	QUÉ ES I PER A QUÉ ES FA SEO - NIVELL MITJÀ	7,6	6,3	7,43	6,63	7,25	7,63	7,25	8,38	8,5	7,25	8,5	8,5	7,5
2062	ELABORA TU PLAN DE INTERNACIONALIZACIÓN: APOYOS EXISTENTES	8,0	8,1	8,3	8,3	8,3	7,5	7,9	7,8	8,1	7,3	7,5	8,11	8,33
2063	MITOS Y REALIDADES DE LA PUBLICIDAD DEL SIGLO XXI	8,8	9,3	9,25	9,25	9	8,25	8,75	9,25	8,5	8	8,5	9	8,75
2064	MARKETING A TRAVÉS DE DISPOSITIVOS MÓVILES - NIVEL AVANZADO	7,7	7,1	8,13	7,25	8,13	7,88	7,38	8,25	7,63	7,63	7,63	7,88	7,75
2065	KM. 0; ESTOY EN PARO: REINVENTATE	8,5	8,1	8,86	9	9,14	8,14	8	8,29	8,17	8,29	8	8,86	9
2067	GESTIÓN DEL TIEMPO Y REUNIONES EFICACES	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
2068	APRENDE A SELECCIONAR, FILTRAR Y ORGANIZAR INFORMACIÓN	8,4	8,3	8,5	8,5	8,25	8,25	8,25	9	8,75	7,75	8,25	8	8,5
2070	GESTIONAR LA LIQUIDEZ, CLAVE PARA LA SUPERVIVENCIA EMPRESARIAL	8,4	7,9	8,56	7,56	8,33	8,67	8,44	8,67	8,33	8,22	8,33	8,78	8,44
2071	CÓMO CONECTAR CON MIS CLIENTES A TRAVÉS DE TWITTER Y	7,5	7,0	7,17	7	6,83	7	7,67	8	7,67	7,83	8,17	8,17	7,67
2072	REQUISITOS LEGALES DE LA VENTA ONLINE	8,8	8,7	8,67	8,33	8,33	8,33	8,33	9	9	9	9,33	9,33	9
2116	PLATAFORMAS PARA CONSEGUIR CLIENTES EN INTERNET	8,9	8,8	9	9	9,2	9,1	8,7	8,8	8,5	8,8	8,8	9,1	9,1
2117	OPORTUNIDADES EN FRANQUICIA: RETAIL, RESTAURACIÓN, SERVICIOS	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
2118	SOCIAL MEDIA Y COMMUNITY MANAGER PARA PYMES Y EMPRESAS	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
2119	EL TICKET YA NO EXISTE: FACTURA DEL SIGLO XXI	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
2121	EL EMPRENDEDOR Y LA COMUNICACIÓN EFICAZ	8,7	8,9	9	9	9,2	9,11	7,9	8,8	8,8	7,7	8,56	8,7	8,8
2122	DISPOSITIVOS MÓVILES PARA LA GESTIÓN DIARIA DE MI NEGOCIO	7,6	6,1	7,86	6,71	7,71	7,57	7,14	8,29	7,86	7,71	8,43	8,29	7,86
2123	CREATIVIDAD E INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TU IDEA EMPRESARIAL	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
2135	MARKETING Y POSICIONAMIENTO EN INTERNET	8,4	8,5	8,73	8,73	8,91	8,36	7,82	8,27	7,82	7,91	8,18	8,73	8,45
2136	CALCULA TU PUNTO DE EQUILIBRIO Y EVITA UN CIERRE ANTICIPADO	8,1	7,5	8,08	8	8	8,75	8,17	8,08	7,92	7,67	8,25	8,5	7,92
2137	E-COMMERCE PARA START-UP'S	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
2138	INTRODUCCIÓN AL E-COMERCIO: COMO ME ENCUENTRAN MIS CLIENTES	7,5	8,1	8,11	8,22	7,22	7,22	7,44	6,67	6,11	7,33	7,33	8,11	8,11
2156	SISTEMAS DE PAGOS VIRTUALES PARA PEQUEÑAS EMPRESAS	7,8	7,4	7,39	7,58	7,53	7,89	7,47	8,47	7,68	7,95	7,95	7,94	8,17
2226	HERRAMIENTAS ÚTILES PARA POTENCIAR TU CREATIVIDAD	7,4	6,8	7,64	7,17	7,75	6,5	7,17	7,5	8	7,08	7,5	7,58	7,58
2227	COMO SACAR PARTIDO A LAS PRINCIPALES REDES SOCIALES	7,4	7,5	8,06	7,71	7,65	7,35	6,59	6,76	7,24	7,06	7,63	7,86	7,24
2231	E-VIDEO CARD FÁCIL I ÚTIL PER AL TEU NEGOCI	8,8	9,0	9,27	9	9,18	9,18	8,36	8,64	8,73	7,73	8,73	9	9
2232	GESTIÓN DE CRÍTICAS EN LAS REDES SOCIALES	8,3	8,1	8,88	8,22	9	8,56	7,75	8,13	7,22	7,88	8,5	8,38	8,56
2233	TRÁMITES ONLINE PARA CONSTITUIR EMPRESA POR INTERNET	9,5	9,2	9,67	9,33	9,83	9,17	9,67	9,67	9,33	9,33	9,67	9,67	9,67
2234	GESTIÓN DE OBJETIVOS MEDIANTE EL MÉTODO GROW	8,5	8,0	8,57	8,29	8,57	9,43	8,14	9,14	8,14	8	8,43	8,86	8,71
2235	CÓMO VENDER MÁS: PUBLICIDAD EFECTIVA	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
2236	FIRMA ELECTRÓNICA (NIVEL INICIAL)	8,4	8,3	8,25	8,75	8,75	8	8,25	8	8,5	8,5	8,75	8,5	8,5
2237	GESTIONAR LA LIQUIDEZ, CLAVE PARA LA SUPERVIVENCIA EMPRESARIAL	8,0	8,2	8,31	8	8,38	7,92	7,92	8,31	7,54	7,62	7,85	7,92	8,15
2238	CÓMO CREAR UNA PÁGINA WEB CON BLOGGER/WORDPRESS (NIVEL INICIAL)	6,5	6,7	6,91	7,18	7	7,09	6,73	6,09	5,91	4,45	6,8	7,18	6,27
2239	CLAVES PARA CONSEGUIR UN AVAL ISBA: PERSPECTIVAS 2015	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
2240	FACTURA ELECTRÓNICA (NIVEL INICIAL)	8,7	9,0	9	9	9	9	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5
2241	SUPERA TUS MIEDOS PARA ALCANZAR TU OBJETIVO EMPRESARIAL	8,6	8,6	9,25	8,5	9,25	9,13	8,5	8,63	8,38	7,25	8,13	8,5	8,75
2281	PROYECTE HARVARD: NEGOCIACIÓ PER TANCAR BONS TRACTES	8,4	8,5	9,3	9,2	9,3	9	8,4	8,8	7,67	5,2	7,7	9,1	8,7
2282	ASPECTES TECNOLÒGIC PER VENDRE EN INTERNET - NIVELL INICIAL	9,0	8,9	9,22	9,11	9,44	9,33	8,67	8,89	8,33	8,78	9,22	9,22	9,33
2283	DESCOBREIX I APLICA LA TEVA PART CREATIVA A LA TEVA IDEA	9,3	9,3	9,67	9,67	9,67	9,67	9,33	9,33	7,33	9,33	9,33	9,33	9,33
2285	NEUROMARKETING O COMO ANTICIPARSE A LAS EXPERIENCIAS DE LOS CLIENTES	8,7	8,6	9	8,83	9,29	9	8,86	8,57	7,86	7,57	8,29	9,29	9
2286	EL NEGOCI ELECTRÒNIC: APRÈN A VENDRE EN INTERNET - NIVEL INICIAL	8,7	9,0	9,5	9,09	9,55	8,18	8,55	8,64	8,55	8,18	8,27	8,55	8,64

(sigue)

Tabla 23 CÁPSULAS P. EMPRENDEDORES, 2014

Código	Título cápsula EMPRENDEDORES / Pregunta Cuestionario	Promedio	1	2	2.1	2.2	2.3	2.4	3	4	5	6	7	8
2287	COMUNICA EL QUE FAS AMB EL TEU "VIDEO BIZCARD"	9,3	9,4	9,71	9,36	9,64	9,71	9,29	9,21	8,71	8,79	9,08	9,23	9,29
2288	EL TEU PLA DE MÀRQUETING COM A BASE DEL CREIXEMENT DE	8,8	8,7	9	8,67	9	9,11	8,56	9,11	8,22	8,11	9,11	9	9
2289	EL MÀRQUETING ONLINE: AUGMENTA LES TEVES VENDES DE L	8,4	7,9	8,67	8,44	8,67	8,11	8,11	9,44	8,11	7,89	8,44	8,67	8,56
2290	POSICIONAR LA MEVA MARCA EN INTERNET: PER ON COMENÇ	8,6	8,7	9,2	8,8	8,87	8,43	8,6	8,2	8,33	8,4	8,6	8,6	8,79
2291	CAMÍ DEL EMPRENIMENT: QUAN EL VALOR ÉS LA IDEA	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
2292	ASPECTES LEGALS PER VENDRE EN INTERNET - NIVELL INICIAL	7,9	7,9	8,38	7,5	8	8	7,86	8,63	7,25	7	7,63	8,25	8,25
2293	DUBTES I QÜESTIONS FISCALS I LABORALS QUE NO T'HAVIES A	7,7	7,4	8	7,5	8,17	8,67	7,17	7,67	7,83	6,83	7	8,5	8
2294	COM CONNECTAR AMB ELS MEUS CLIENTS A TRAVÉS DE TWITE	7,2	6,0	6,46	6,71	6,64	7,14	7,36	8,36	6,93	7,57	8,14	8,21	6,93
2295	COOPERATIVA: EL EMPRENIMENT COL·LECTIU COM A SORTIDA	9,1	9,0	9,29	9,29	9,29	9,29	9,14	9,14	8,86	8,43	9	9	9,14
2340	QUÉ ES Y PARA QUÉ SE HACE SEM - NIVEL MEDIO	7,6	6,4	8	7,13	7,25	7,75	7,25	8,5	8,38	8	7,25	7,88	7,75
2341	BRANDED-VIDEO PARA EMPRENDEDORES, EMPRESAS Y PEQUE	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
2342	PROTOTIPAR O CÓMO EVALUAR TU IDEA EMPRESARIAL EN EL I	9,2	8,9	9,38	9,57	9,5	9,63	9,5	8,88	8,75	8,13	9,14	9,13	9,5
2343	QUÉ ES Y PARA QUÉ SE HACE SEO - NIVEL MEDIO	8,7	8,2	8,91	8,64	9	8,82	8,64	9,27	9	7,64	8,45	8,91	8,55
2344	LEAN MANAGEMENT: 10 HERRAMIENTAS DE EFICACIA Y PRODU	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
2346	INTERNACIONALIZACIÓN: INFORMACIÓN PRÁCTICA DE OTROS I	9,0	9,0	9,5	8,5	9	8	8,5	8	9	9,5	9,5	9,5	9,5
2351	REDES SOCIALES COMO MOTOR CAMBIO RELACIÓN EMPRESA-	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
2352	EL EMPRENDEDOR Y LA COMUNICACIÓN EFICAZ	9,5	9,9	9,88	9,63	9,75	9,5	9,63	9,38	9	9,13	9,13	9,13	9,5
2353	CURACIÓN CONTENIDO FILTRAR Y ORGANIZAR INFORMACIÓN -	8,7	8,6	8,78	8,44	8,78	8,22	8,22	8,88	9	8,89	8,89	8,78	9
2354	CALCULA TU PUNTO DE EQUILIBRIO Y EVITA UN CIERRE ANTICI	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
2361	INTRODUCCIÓN AL E-COMMERCE: COMO ME ENCUENTRAN MIS	8,4	7,5	8,5	8,5	8,5	8,33	8,5	8,5	7,67	8,67	8,67	9	8,5
2365	E-COMMERCE O CÓMO GANAR DINERO CON INTERNET	8,8	8,8	8,8	8,6	9,4	9,2	8,2	8,6	8,8	8,4	8,75	8,6	9,2
2418	HERRAMIENTAS GOOGLE PARA IMPLEMENTAR EN TU EMPRESA	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
2419	CREATIVIDAD DE LA A LA Z	8,5	8,1	8,6	8,13	8,93	8,6	7,36	8,73	8,53	8,79	8,8	8,86	8,53
2421	COOPERATIVA: EL EMPRENIMIENTO COLECTIVO COMO SALID	9,1	8,7	9,4	9,13	9,4	8,93	8,47	9,13	9,07	9,13	9	9,14	9,13
2423	CONSOLIDA TUS CLIENTES MEDIANTE TU IDENTIDAD CORPORA	8,2	8,6	8,8	9	8,8	8,6	8,4	8	7,8	5,8	8,75	8,2	8
2427	PASOS A SEGUIR PARA ELEGIR Y COMPRAR EL DOMINIO DE TU	8,5	8,5	8,7	8,4	8,6	8,2	8,1	8,7	7,9	8,1	8,8	8,78	8,8
2428	USA LA TECNOLOGÍA A TU ALCANCE EN LA CREACIÓN DE UNA S	9,8	9,8	9,75	9,5	9,75	9,75	9,75	9,75	9,75	9,75	10	10	9,75
2431	¿CUÁNTO VALE MI TRABAJO? HABLA DE DINERO CON NATURAL	8,3	7,5	8,64	8,33	8,8	8,87	8,67	7,87	7,8	7,53	8,67	8,86	8,27
Total: 126	Satisfacción global media con las cápsulas	8,3	8,1	8,5	8,4	8,6	8,4	8,2	8,5	8,1	7,9	8,3	8,6	8,5

Fuente: FUE, 2014

3.3.6 CURSOS P. ACTIVA+

Una gran mayoría de los 19 cursos presenciales impartidos en este programa alcanza la excelencia, con una satisfacción igual o mayor a 9. En este sentido destaca el curso 2225 de liderazgo y el 1953 de creatividad para emprendedores. El nivel de satisfacción medio mas bajo alcanza el 8,3 en el curso 1971 sobre wordpress, con notas menores en la duración diaria de las clases y del curso en total, en el aula utilizada y en el cumplimiento de las expectativas previas. Los responsables entienden que duración del seminario se queda corta para la citada temática y debería pasarse a formato curso. También cabe revisar el curso 2210 sobre branding personal, con una duración demasiado corta según los alumnos.

Tabla 24 CURSOS ACTIVA+, 2014

Código	Título curso presencial ACTIVA +	Promedio
1753	WORKSHOP DE CANVAS PERSONAL PER A PERSONES EMPRENEDORES	9,0
1754	CREATIVITAT PER A PERSONES EMPRENEDORES	9,1
1756	INTEL·LIGÈNCIA EMOCIONAL: ACTIVA EL TEU FUTUR PROFESSIONAL	9,0
1757	COMUNICACIÓ EFECTIVA PER A PERSONES EMPRENEDORES: L'ART DE PARLAR EN PÚBLIC	9,0
1759	ORGANITZACIÓ, PLANIFICACIÓ I GESTIÓ DEL TEMPS: CLAUS PER A LA GESTIÓ DE LA TEVA EI	8,7
1760	L'ART DE NEGOCIAR, NEGOCIACIÓ PER A PERSONES EMPRENEDORES	9,0
1761	LIDERATGE: MÉS ENLLÀ DE DIRIGIR LA TEVA EMPRESA	9,0
1763	LEAN START-UP: COM CONSTRUIR UN MODEL DE NEGOCI DIFERENT I RENDIBLE	9,1
1949	COACHING PER A PERSONES EMPRENEDORES	9,1
1950	INTEL·LIGÈNCIA EMOCIONAL: ACTIVA EL TEU FUTUR PROFESSIONAL	9,2
1951	LEAN MANAGEMENT PER A PERSONES EMPRENEDORES: OPTIMITZA EL TEU TEMPS	8,7
1953	CREATIVITAT PER A PERSONES EMPRENEDORES	9,4
1954	PARLAR EN PÚBLIC, PRESENTACIONS D'ÈXIT PER A PERSONES EMPRENEDORES	9,2
1971	SEMINARI: CREACIÓ I DISSENY DE TEMES AMB WORDPRESS	8,3
2210	MÉS COACHING I MENYS "CUENTING". BRANDING PERSONAL PER A PERSONES EMPRENEDC	8,9
2219	LEAN START-UP: COM CONSTRUIR UN MODEL DE NEGOCI DIFERENT I RENDIBLE	9,2
2220	INTEL·LIGÈNCIA EMOCIONAL: ACTIVA EL TEU FUTUR PROFESSIONAL	9,2
2224	APROFITAT DELS AVANTATGES DE L'UNIVERS GOOGLE PER LA TEVA EMPRESA	9,0
2225	LIDERATGE, MÉS ENLLÀ DE DIRIGIR	9,6
Total: 19	Satisfacción global media con el programa	9,0

Fuente: FUE, 2014





Tabla 25 CURSOS ACTIVA+, 2014

Nº	Pregunta del cuestionario / Código del Curso	Promedio	1753	1754	1756	1757	1759	1760	1761	1763	1949	1950	1951	1953	1954	1971	2210	2219	2220	2224	2225
1.1	El sistema de inscripción al curso	8,5	8,7	8,6	8,5	8,5	8,6	8,8	8,0	7,7	7,8	8,6	8,8	9,4	9,0	8,2	8,6	8,0	8,8	8,3	9,4
1.2	El trato y la atención del personal	9,0	9,2	8,6	9,1	9,3	9,1	9,3	8,0	8,5	8,8	9,1	9,2	9,8	9,0	8,8	8,6	8,8	8,6	8,9	9,5
1.3	La organización y la gestión del curso	8,9	9,1	8,4	8,9	9,0	8,6	9,2	8,5	8,6	8,8	8,9	8,9	9,7	9,3	8,5	8,8	9,0	8,5	8,8	9,6
1.4	La duración del curso	7,9	7,9	7,9	8,2	8,5	7,6	8,8	7,9	7,9	8,0	8,0	7,8	8,9	7,7	5,9	6,2	8,6	7,1	8,8	9,5
1.5	La duración de las clases diarias	8,4	8,8	8,3	8,6	8,9	8,7	8,7	8,1	7,5	8,8	8,8	7,7	9,4	8,0	7,4	7,8	8,6	7,8	8,8	9,6
2.1	Aula donde se realizó el curso	8,6	8,9	8,2	8,9	8,5	8,3	8,9	9,0	8,2	8,8	8,8	8,2	9,2	9,1	7,6	7,7	8,1	8,6	8,7	9,3
2.2	Resto de instalaciones donde se realizó el curso	8,6	8,9	7,9	8,6	8,3	8,3	8,4	9,0	8,9	8,7	8,7	8,4	9,3	9,3	8,0	8,1	8,0	8,8	8,9	9,5
2.3	Material que ha recibido durante el curso	8,6	8,9	8,7	8,3	8,2	8,0	8,0	9,1	8,7	8,8	8,8	8,1	9,3	8,3	8,0	8,7	9,0	8,3	8,4	9,3
3.1	Contenidos impartidos	9,3	NULL	9,4	9,0	9,1	8,9	9,1	9,3	9,8	9,3	9,4	8,7	9,7	9,7	8,7	9,4	9,7	9,4	9,2	9,6
3.2	Define claramente los objetivos a conseguir	9,3	NULL	9,4	9,2	8,9	9,0	9,2	9,3	9,8	9,3	9,5	8,8	9,7	9,7	8,1	9,5	9,9	9,2	8,7	9,6
3.3	Tiene un discurso organizado y coherente	9,4	NULL	9,8	9,3	9,3	9,1	9,1	9,4	9,9	9,6	9,6	8,7	9,7	9,7	8,4	9,8	9,9	9,5	9,2	9,9
3.4	Tiene facilidad para hacerse entender	9,5	NULL	9,8	9,5	9,0	9,1	9,4	9,5	9,8	9,8	9,9	9,2	9,6	9,7	8,7	9,8	9,8	9,8	9,2	9,8
3.5	Utiliza recursos docentes o pedagógicos adecuados	9,4	NULL	9,8	9,4	9,1	8,4	9,2	9,5	9,8	9,5	9,5	8,8	9,3	9,6	8,7	9,3	9,7	9,8	9,2	9,8
3.6	Ha fomentado la participación del alumnado	9,5	NULL	9,8	9,4	9,5	9,3	8,9	9,9	10,0	9,5	9,5	8,9	9,4	9,6	8,8	9,8	9,6	9,8	9,2	9,8
3.7	Se asegura el aprendizaje del alumnado	9,4	NULL	9,8	9,5	9,3	9,3	9,5	9,6	9,6	9,4	9,6	8,6	9,3	9,6	8,8	9,3	9,4	9,7	9,0	9,6
3.8	Ofrece respuestas adecuadas a las dudas	9,4	NULL	9,8	9,2	9,4	8,7	9,4	9,6	9,7	9,4	9,6	8,7	9,7	9,7	8,9	9,5	9,5	9,8	9,0	9,6
3.9	Es buen dinamizador (buena teoría y práctica)	9,5	NULL	9,9	9,3	9,6	9,3	9,2	9,6	9,9	9,7	9,6	8,4	9,3	9,6	8,9	9,6	9,7	9,9	9,2	9,9
3.10	Genera un buen clima de grupo en las sesiones	9,6	NULL	9,9	9,9	9,7	9,3	9,8	9,8	9,9	9,7	9,8	9,0	9,7	9,6	9,0	9,8	9,7	10,0	9,3	9,8
4.1	¿Se han cumplido las expectativas previas al curso?	8,9	9,4	9,3	8,7	8,6	8,3	8,8	8,8	9,0	9,0	8,9	9,0	9,2	9,0	7,7	8,8	9,6	9,2	9,2	9,5
4.2	La utilidad del curso para su futuro es...	9,2	9,5	9,5	9,1	9,2	8,7	8,9	8,9	9,3	8,8	9,4	9,1	9,0	9,1	8,4	8,8	9,7	9,8	9,4	9,5
4.3	Su satisfacción general es...	9,2	9,5	9,5	8,9	9,0	8,9	8,9	9,0	9,2	9,3	9,3	9,2	9,1	8,3	9,3	9,5	9,8	9,2	9,8	9,8
Total: 21	Satisfacción global media con el curso	9,0	9,0	9,1	9,0	9,0	8,7	9,0	9,0	9,1	9,1	9,2	8,7	9,4	9,2	8,3	8,9	9,2	9,2	9,0	9,6

Tabla 26 CURSOS EMPENTA, 2014

Nº	Pregunta del cuestionario / Código del Curso	Promedio	1764	1765	1766	1767	1768	1769	1770	1771	1772	1773	1775	1956	1980	1996	2069	2078	2215	2216	2259	2314
1.1	El sistema de inscripción al curso	8,4	8,2	8,3	8,9	8,1	8,8	8,4	8,4	8,2	7,6	8,9	8,9	8,3	8,8	8,3	8,3	8,9	8,1	8,5	9,6	7,3
1.2	El trato y la atención del personal	8,8	8,7	8,5	9,4	8,2	9,1	8,0	8,0	8,5	8,2	9,6	9,1	8,7	9,0	9,1	9,6	8,4	9,0	9,0	9,6	7,8
1.3	La organización y la gestión del curso	8,7	8,5	7,9	9,4	8,2	8,9	8,3	8,1	8,8	8,1	9,7	8,3	8,9	8,8	8,9	9,4	8,8	9,0	8,5	9,9	7,2
1.4	La duración del curso	7,9	7,6	7,5	8,7	7,4	7,9	7,5	6,2	8,5	7,9	9,6	7,5	8,7	8,3	8,1	8,4	7,3	8,9	8,1	7,4	7,0
1.5	La duración de las clases diarias	8,3	8,0	8,3	9,1	8,3	8,3	7,8	7,7	8,0	8,1	9,6	7,1	8,9	8,6	8,6	8,3	8,0	9,0	8,0	9,1	6,7
2.1	Aula donde se realizó el curso	8,1	8,7	7,2	9,1	7,5	8,8	7,3	8,7	7,3	8,2	9,4	7,9	6,3	8,6	7,9	8,0	8,8	8,4	8,2	9,1	7,7
2.2	Resto de instalaciones donde se realizó el curso	8,5	8,7	8,0	8,9	8,4	8,7	7,3	8,4	8,3	7,6	9,6	7,6	8,1	8,6	8,5	8,8	9,1	9,1	8,4	9,6	7,7
2.3	Material que ha recibido durante el curso	8,3	8,7	8,0	8,4	7,6	8,2	6,3	8,8	8,2	8,8	9,4	8,9	8,9	8,8	8,8	9,4	8,8	8,0	6,9	8,9	7,3
3.1	Contenidos impartidos	8,8	NULL	8,6	9,4	8,8	8,3	8,3	8,6	8,7	9,0	9,6	8,1	9,4	8,8	9,5	8,9	9,2	8,9	7,5	9,1	8,3
3.2	Define claramente los objetivos a conseguir	8,7	NULL	8,7	8,9	8,4	8,3	8,4	8,6	8,6	9,1	9,4	8,1	9,2	9,0	9,1	8,9	9,3	8,9	7,6	8,9	8,5
3.3	Tiene un discurso organizado y coherente	8,9	NULL	9,0	9,2	8,6	8,6	8,7	9,1	8,5	9,3	9,4	8,8	9,4	9,3	9,5	9,1	9,4	8,8	7,7	9,0	8,3
3.4	Tiene facilidad para hacerse entender	9,0	NULL	9,2	9,3	8,0	8,8	8,7	9,3	8,7	9,5	9,6	9,0	9,5	9,3	9,8	9,1	9,6	9,1	8,5	8,7	8,2
3.5	Utiliza recursos docentes o pedagógicos adecuados	8,8	NULL	9,0	9,2	8,5	8,3	8,6	9,1	8,5	9,0	9,6	8,0	9,4	9,4	8,8	9,1	9,6	9,0	8,2	8,7	8,2
3.6	Ha fomentado la participación del alumnado	9,1	NULL	8,8	9,4	8,0	8,7	8,9	9,4	8,7	9,4	9,6	9,3	9,6	9,4	9,3	9,1	9,7	9,4	9,1	9,4	8,5
3.7	Se asegura el aprendizaje del alumnado	9,0	NULL	8,6	9,2	8,9	8,8	8,5	9,2	8,7	9,5	9,6	8,6	9,5	9,4	9,3	9,3	9,7	9,1	8,2	8,8	8,3
3.8	Ofrece respuestas adecuadas a las dudas	9,1	NULL	8,8	9,4	8,5	8,5	8,5	9,0	8,5	9,4	9,6	9,1	9,7	9,5	9,5	9,3	9,7	9,1	8,7	9,1	8,8
3.9	Es buen dinamizador (buena teoría y práctica)	9,1	NULL	9,0	9,4	8,2	8,6	8,5	9,5	8,5	9,3	9,6	9,3	9,6	9,4	9,6	9,4	9,9	9,2	8,5	8,7	8,8
3.10	Genera un buen clima de grupo en las sesiones	9,1	NULL	8,5	9,4	8,5	8,6	8,7	9,4	8,8	8,9	9,6	9,1	9,7	9,4	9,5	9,4	9,9	9,4	9,0	9,3	8,7
4.1	¿Se han cumplido las expectativas previas al curso?	8,5	8,6	8,1	9,1	8,2	8,4	8,6	8,0	8,5	8,8	9,4	7,5	9,0	8,7	8,6	8,3	8,9	8,9	7,3	9,0	8,2
4.2	La utilidad del curso para su futuro es...	8,6	9,0	8,4	9,2	8,1	8,5	8,3	8,4	8,5	8,8	9,3	7,9	9,3	8,8	8,9	8,4	8,5	9,2	7,9	8,7	8,3
4.3	Su satisfacción general es...	8,8	9,1	8,6	9,3	8,4	8,6	8,6	8,8	8,8	8,7	9,5	8,3	9,1	8,9	8,9	9,0	9,1	9,2	7,6	9,1	8,3
Total: 21	Satisfacción global media con el curso	8,7	8,5	8,4	9,2	8,2	8,5	8,2	8,6	8,5	8,7	9,5	8,4	9,0	9,0	9,0	8,9	9,1	8,9	8,1	9,0	8,0

3.3.7 CURSOS P. EMPENTA

En el programa Empenta se impartieron 20 cursos, que obtienen una satisfacción global media de 8,7, sin que ninguno de ellos descienda de un 8 en la valoración promedio (ver tablas 26 y 27). La duración del curso sigue siendo el aspecto peor valorado (en más del 50% de los cursos), seguido del aula donde se impartió (8 de los 20 cursos). Este último aspecto se debe a que durante 2014 se tuvo que rotar entre 3 aulas diferentes por falta de disponibilidad y una de ellas era menor a nivel de espacio que las otras dos y provocó quejas en el alumnado acostumbrados a aulas más grandes. Para 2015 se intenta que no roten entre tantas aulas y mantener una como fija para este proyecto (en 2015 se denomina Empren).

Por cursos, el 2314 relacionado con los elevator pitch recibe valores menores a 8 en los atributos más accesorios para el alumno, básicamente relacionados con el sistema de inscripción, organización, instalaciones y trato del personal, fácilmente corregibles en su futura edición. El curso 2216 sobre marketing en la microempresa merece una revisión en mayor profundidad, pues están en cuestión los aspectos más relevantes para el usuario: tanto la calidad del docente como la utilidad del curso y su satisfacción general. En cuanto a la duración, su profesor propone ampliarlo en 5 horas más.

Por este motivo cabe también repensar el curso 1775 de gestión contable para pequeños negocios, con valoraciones medias inferiores a 8 en utilidad del curso (importante) e instalaciones usadas (más accesorio).

Tabla 27 CURSOS EMPENTA, 2014

Código	Título curso presencial EMPENTA	Promedio
1764	PLA D'EMPRESA DE LA MICROEMPRESA	8,5
1765	XARXES SOCIALS PER A LA TEVA EMPRESA	8,4
1766	MARKETING DE LA MICROEMPRESA	9,2
1767	POSICIONAMENT SEO PER A LA TEVA EMPRESA	8,2
1768	PROJECTE, VIABILITAT I POSADA EN MARXA DEL NEGOCI	8,5
1769	COMERÇ ELECTRÒNIC: VENDRE ELS MEUS PRODUCTES I/O SERVEIS PER INTER	8,2
1770	COMERCIALIZACIÓ DE PRODUCTES I SERVEIS (PLANIFICACIÓ COMERCIAL, MA	8,6
1771	DISSENYA EL TEU BLOG D'EMPRESA, INICIACIÓ A WORDPRESS	8,5
1772	COMERCIALIZACIÓ DE PRODUCTES I SERVEIS (ATENCIÓ AL CLIENT, FIDELITZA	8,7
1773	FINANÇAMENT DE PETITS NEGOCIS O MICROEMPRESSES	9,5
1775	GESTIÓ COMPTABLE, FISCAL I LABORAL DE PETITS NEGOCIS	8,4
1956	CREA EL TEU BLOG D'EMPRESA: INICIACIÓ A WORDPRESS.COM	9,0
1980	PROJECTE, VIABILITAT I POSADA EN MARXA DEL NEGOCI	9,0
1996	COMERCIALIZACIÓ DE PRODUCTES I SERVEIS (PLANIFICACIÓ COMERCIAL, MA	9,0
2069	FINANÇAMENT DE PETITS NEGOCIS O MICROEMPRESSES	8,9
2078	GESTIÓ COMPTABLE, FISCAL I LABORAL DE PETITS NEGOCIS	9,1
2215	PLA D'EMPRESA DE LA MICROEMPRESA	8,9
2216	MARKETING DE LA MICROEMPRESA	8,1
2259	DISSENYA EL TEU BLOG D'EMPRESA, INICIACIÓ A WORDPRESS	9,0
2314	ELEVATOR PITCH Y VIDEO BUSINESS CARD	8,0
Total: 20 Satisfacción global media con el programa		8,7

Fuente: FUE, 2014

3.3.8 CURSOS P. FORMACIÓ OFERTA

De los 14 cursos realizados, el único que presenta debilidades importantes es el 2142 sobre seguridad, higiene y protección ambiental en hostelería, que recibe puntuaciones inferiores a 8 en casi todos los atributos, aunque finalmente los alumnos declararon una satisfacción general promedio de 8,0. Puede verse que son las habilidades del docente las más cuestionadas, con notas medias alrededor de 6. El resto de acciones formativas puntúan por encima de 8,5.

A notar que los cursos de prácticas profesionales 1993 y 2139 no recibían cuestionario.

Tabla 28 CURSOS FORMACIÓN OFERTA, 2014

Nº	Pregunta del cuestionario / Código del Curso	Promedio	1829	1842	1992	1993	1994	2139	2140	2141	2142	2143	2148	2149	2150	2151
1.1	El sistema de inscripción al curso	8,7	8,2	8,4	8,9	NULL	8,9	NULL	7,9	8,0	8,5	8,9	8,5	9,1	9,4	9,6
1.2	El trato y la atención del personal	9,2	9,2	8,6	9,3	NULL	8,6	NULL	9,3	9,1	9,3	9,4	9,3	9,4	9,4	9,5
1.3	La organización y la gestión del curso	8,9	9,1	8,6	9,0	NULL	8,5	NULL	9,1	7,9	8,9	9,1	9,3	9,2	9,6	9,0
1.4	La duración del curso	8,1	7,5	8,4	7,5	NULL	8,1	NULL	8,3	5,1	7,4	8,2	8,7	8,5	9,6	9,4
1.5	La duración de las clases diarias	8,5	8,4	9,0	8,6	NULL	8,3	NULL	9,0	6,2	7,8	8,7	8,5	8,6	9,4	9,6
2.1	Aula donde se realizó el curso	8,9	8,2	7,6	8,6	NULL	8,3	NULL	9,3	8,6	9,0	9,2	9,5	9,4	9,6	9,6
2.2	Resto de instalaciones donde se realizó el curso	8,7	8,1	7,1	8,0	NULL	7,4	NULL	9,0	8,7	8,6	9,2	9,6	9,4	9,6	9,6
2.3	Material que ha recibido durante el curso	8,9	8,5	7,8	9,4	NULL	7,6	NULL	9,3	8,5	8,8	9,1	9,5	9,3	9,7	9,6
3.1	Contenidos impartidos	9,1	9,2	9,1	9,3	NULL	9,1	NULL	9,0	8,5	7,2	9,2	9,5	9,3	9,7	9,6
3.2	Define claramente los objetivos a conseguir	9,1	9,2	9,3	9,1	NULL	9,4	NULL	9,0	8,7	7,3	9,2	9,5	9,4	9,6	9,8
3.3	Tiene un discurso organizado y coherente	9,0	9,0	9,2	9,3	NULL	9,3	NULL	8,9	8,9	6,2	9,2	9,5	9,2	9,9	9,8
3.4	Tiene facilidad para hacerse entender	9,1	9,1	9,4	9,3	NULL	9,0	NULL	8,8	9,0	6,5	9,5	9,8	8,9	9,9	9,7
3.5	Utiliza recursos docentes o pedagógicos adecuados	9,0	9,1	9,4	9,5	NULL	9,3	NULL	8,8	8,2	6,1	9,5	9,4	9,0	9,8	9,9
3.6	Ha fomentado la participación del alumnado	9,1	9,6	9,4	9,4	NULL	9,4	NULL	8,8	8,9	6,3	9,3	9,7	9,4	9,8	9,8
3.7	Se asegura el aprendizaje del alumnado	9,1	8,6	9,4	9,5	NULL	9,4	NULL	8,3	9,1	6,9	9,6	9,8	9,1	9,8	9,9
3.8	Ofrece respuestas adecuadas a las dudas	9,2	9,0	9,4	9,3	NULL	9,4	NULL	9,2	9,3	6,7	9,7	9,9	9,4	9,8	9,9
3.9	Es buen dinamizador (buena teoría y práctica)	9,2	9,4	9,5	9,5	NULL	9,5	NULL	9,2	9,4	6,2	9,4	9,6	9,1	9,7	9,8
3.10	Genera un buen clima de grupo en las sesiones	9,2	9,2	9,4	9,3	NULL	9,3	NULL	9,3	9,4	6,4	9,5	9,7	9,5	9,8	9,9
4.1	¿Se han cumplido las expectativas previas al curso?	9,0	8,9	8,6	9,0	NULL	9,1	NULL	9,2	8,5	7,9	9,3	9,4	9,1	9,6	9,6
4.2	La utilidad del curso para su futuro es...	9,2	9,2	9,1	9,3	NULL	9,1	NULL	9,3	8,9	8,3	9,3	9,4	9,0	9,6	9,6
4.3	Su satisfacción general es...	9,2	9,2	9,1	9,3	NULL	9,3	NULL	9,3	8,5	8,0	9,5	9,5	9,3	9,6	9,6
Total: 21	Satisfacción global media con el curso	9,0	8,8	8,8	9,1	NULL	8,9	NULL	9,0	8,5	7,5	9,2	9,4	9,2	9,7	9,7

Tabla 29 CURSOS FORMACIÓN OFERTA, 2014

Código	Título curso presencial FORM. OFERTA	Promedio
1829	SERVEI BÀSIC DE RESTAURANT I BAR MF0257_1	8,8
1842	SERVEI BÀSIC DE RESTAURANT I BAR	8,8
1992	APROVISIONAMENT, BEGUDES I MENJARS RÀPIDS MF0258_1	9,1
1993	PRÀCTIQUES PROFESSIONALS NO LABORALS D'OPERACIONS BÀSIQUES DE RESTAURANT I	NULL
1994	APROVISIONAMENT, BEGUDES I MENJARS RÀPIDS	8,9
2139	PRÀCTIQUES PROFESSIONALS NO LABORALS D'OPERACIONS BÀSIQUES DE RESTAURANT I	NULL
2140	GESTIÓ DE BAR-CAFETERIA MF1050_2	9,0
2141	ANGLÈS PROFESSIONAL PER A SERVEIS DE RESTAURACIÓ MF1051_2	8,5
2142	SEGURETAT, HIGIENE I PROTECCIÓ AMBIENTAL EN HOTELERIA MF0711_2	7,5
2143	SERVEI DE VINS MF1048_2	9,2
2148	GESTIÓ DE BAR-CAFETERIA MF1050_2	9,4
2149	ANGLÈS PROFESSIONAL PER A SERVEIS DE RESTAURACIÓ MF1051_2	9,2
2150	SEGURETAT, HIGIENE I PROTECCIÓ AMBIENTAL EN HOTELERIA MF0711_2	9,7
2151	SERVEI DE VINS MF1048_2	9,7
Total: 14	Satisfacción global media con el programa	9,0



3.3.9 CURSOS P. FORMA'T

Los 12 cursos registran una satisfacción media alta, de 9,0, destacando en general la buena acogida de los docentes que los impartieron, pues reciben valoraciones medias superiores a 9 en todos los casos, excepto en el curso 2364 de escaparatismo del pequeño comercio, en el que fallan los ítems más importantes para el alumno (ver tablas 30 y 31).

Como acción correctiva, el claustro se ha planteado mejorar los materiales entregados (inadecuados en el curso realizado), aumentar la teoría (dos de las tres sesiones actuales) y reducir la práctica (1 solo sesión) para a su vez disminuir la frustración de los alumnos con el material.

Tabla 30 CURSOS FORMA'T, 2014

Código	Título curso presencial FORMA'T	Promedio
1779	ATÉN ALS TEUS CLIENTS EN RUS. NIVELL INICIAL.	9,5
1799	ATIENDE A TUS CLIENTES EN ALEMÁN. NIVEL A2	9,1
1801	ATÉN ELS TEUS CLIENTS EN ANGLÈS. NIVELL A2	9,2
1867	COMUNICA'T AMB ALS TEUS CLIENTS EN ANGLÈS. NIVELL A1	9,6
2000	ATÉN ALS TEUS CLIENTS EN RÚS.NIVELL 2	8,7
2036	ATÉN ALS TEUS CLIENTS EN ANGLÈS NIVELL A2 INTENSSIU	9,6
2165	COMUNICA'T AMB ELS TEUS CLIENTS EN ALEMANY	8,8
2273	BUSINESS ENGLISH (CANVAS)	9,3
2284	BUSINESS ENGLISH	9,0
2297	COMUNICA'T AMB ELS TEUS CLIENTS EN RUS. NIVELL INICIAL	8,9
2307	ATIENDE A TUS CLIENTES EN ALEMÁN NIVEL A2	9,3
2364	APARADORISME PEL PETIT COMERÇ: CRIDAR L'ATENCIÓ DELS CLIENTS	6,8
Total: 12	Satisfacción global media con el programa	9,0

Fuente: FUE, 2014

Tabla 31 CURSOS FORMA'T, 2014

Nº	Pregunta del cuestionario / Código del Curso	Promedio	1779	1799	1801	1867	2000	2036	2165	2273	2284	2297	2307	2364
1.1	El sistema de inscripción al curso	8,9	9,3	10	8,7	9,2	8,6	9,0	8,9	7,8	8,6	9,0	8,7	9,1
1.2	El trato y la atención del personal	9,1	9,3	10	9,0	9,6	7,8	9,4	9,6	8,2	8,6	9,4	9,3	9,6
1.3	La organización y la gestión del curso	8,8	9,2	7,5	9,0	9,6	8,7	9,5	9,1	8,0	8,1	9,4	9,3	8,4
1.4	La duración del curso	7,9	9,0	7,5	9,1	7,7	8,3	9,5	6,8	8,2	8,4	6,2	8,3	6,0
1.5	La duración de las clases diarias	8,6	9,4	8,0	9,1	9,3	9,5	9,5	7,3	9,0	8,9	7,2	9,0	7,1
2.1	Aula donde se realizó el curso	8,6	8,3	9,0	8,9	9,1	8,8	8,3	8,9	9,0	8,3	7,8	9,0	7,4
2.2	Resto de instalaciones donde se realizó el curso	8,9	8,3	9,0	8,8	9,1	8,8	8,6	9,0	9,6	7,9	8,8	9,2	9,1
2.3	Material que ha recibido durante el curso	8,6	8,7	8,0	9,1	9,9	9,5	9,6	8,6	9,0	6,7	8,8	8,3	6,6
3.1	Contenidos impartidos	9,0	10	9,0	9,0	9,8	8,8	9,7	9,4	9,4	9,4	9,2	9,4	5,3
3.2	Define claramente los objetivos a conseguir	8,9	10	9,5	9,1	9,8	8,3	9,9	8,4	9,8	9,3	9,0	9,4	4,9
3.3	Tiene un discurso organizado y coherente	9,2	10	9,5	9,1	9,9	9,0	9,8	8,9	9,4	9,6	9,4	9,6	6,3
3.4	Tiene facilidad para hacerse entender	9,4	10	10	9,6	10	9,0	9,9	8,8	9,8	9,7	9,2	9,8	7,4
3.5	Utiliza recursos docentes o pedagógicos adecuados	9,2	10	9,5	9,6	9,9	8,7	9,9	8,6	9,6	9,6	9,2	9,0	6,7
3.6	Ha fomentado la participación del alumnado	9,4	10	9,5	9,7	10	8,0	10	8,9	10	9,7	9,4	9,8	8,3
3.7	Se asegura el aprendizaje del alumnado	9,4	10	9,5	9,8	10	8,7	9,9	9,1	10	9,6	9,4	9,8	6,4
3.8	Ofrece respuestas adecuadas a las dudas	9,4	10	10	9,7	10	9,0	9,9	9,3	9,8	9,9	9,4	9,6	6,3
3.9	Es buen dinamizador (buena teoría y práctica)	9,2	10	9,5	9,8	10	8,5	10	9,1	9,6	9,9	9,6	9,4	5,6
3.10	Genera un buen clima de grupo en las sesiones	9,6	10	10	9,7	10	8,8	9,9	9,5	10	9,9	9,4	9,8	8,8
4.1	¿Se han cumplido las expectativas previas al curso?	8,7	9,7	9,0	8,9	9,7	8,3	9,7	8,5	9,6	8,4	8,8	9,3	4,3
4.2	La utilidad del curso para su futuro es...	8,7	9,5	8,0	9,2	9,3	8,8	9,6	8,9	9,6	8,9	9,0	9,3	4,3
4.3	Su satisfacción general es...	8,9	9,7	9,0	9,2	9,9	8,2	9,4	9,0	9,2	9,0	9,4	9,3	5,1
Total: 21	Satisfacción global media con el curso	9,0	9,5	9,1	9,2	9,6	8,7	9,6	8,8	9,3	9,0	8,9	9,3	6,8

Fuente: FUE, 2014

3.3.10 CURSOS P. NAVEGA

Se imparten 3 cursos en este programa, con una valoración media excelente, de 9,1. La puntuación más baja recibida por un atributo relevante se refiere al material didáctico entregado en el curso 1795 sobre inglés náutico y que estaba elaborado por un docente habitual de la Escuela Náutica Pesquera acreditado por Marina Mercante.

A pesar de su buena acogida general, este programa se ha cancelado en 2014, debido a que la competencia para este tipo de formación corresponde al SOIB y a Marina Mercante.

Tabla 32 CURSOS NAVEGA, 2014

Código	Título curso presencial NAVEGA	Promedio
1795	ANGLÈS NÀUTIC	8,9
1796	SANITARI INICIAL	9,2
1797	SANITARI INICIAL	9,1
Total: 3	Satisfacción global media con el programa	9,1

Fuente: FUE, 2014

Tabla 33 CURSOS NAVEGA, 2014

Nº	Pregunta del cuestionario / Código del Curso	Promedio	1795	1796	1797
1.1	El sistema de inscripción al curso	8,8	8,8	9,2	8,4
1.2	El trato y la atención del personal	9,1	9,2	9,5	8,7
1.3	La organización y la gestión del curso	9,0	8,8	9,4	8,8
1.4	La duración del curso	8,2	7,9	8,2	8,6
1.5	La duración de las clases diarias	8,3	7,8	8,7	8,3
2.1	Aula donde se realizó el curso	8,8	8,4	9,1	8,9
2.2	Resto de instalaciones donde se realizó el curso	8,8	8,3	9,2	9,0
2.3	Material que ha recibido durante el curso	8,4	7,3	9,0	9,0
3.1	Contenidos impartidos	9,0	9,2	8,9	8,9
3.2	Define claramente los objetivos a conseguir	9,2	9,2	9,2	9,3
3.3	Tiene un discurso organizado y coherente	9,4	9,2	9,4	9,4
3.4	Tiene facilidad para hacerse entender	9,4	9,6	9,4	9,2
3.5	Utiliza recursos docentes o pedagógicos adecuados	9,3	9,6	9,3	9,1
3.6	Ha fomentado la participación del alumnado	9,3	9,3	9,4	9,2
3.7	Se asegura el aprendizaje del alumnado	9,4	9,4	9,3	9,4
3.8	Ofrece respuestas adecuadas a las dudas	9,5	9,5	9,5	9,6
3.9	Es buen dinamizador (buena teoría y práctica)	9,6	9,7	9,5	9,6
3.10	Genera un buen clima de grupo en las sesiones	9,5	9,6	9,6	9,5
4.1	¿Se han cumplido las expectativas previas al curso?	8,9	8,5	9,1	9,1
4.2	La utilidad del curso para su futuro es...	9,0	8,5	9,3	9,3
4.3	Su satisfacción general es...	9,1	8,8	9,2	9,3
Total: 21	Satisfacción global media con el curso	9,1	8,9	9,2	9,1

Fuente: FUE, 2014

3.3.11 CURSOS P. TECNOACTIVA

Este programa, que supone más del 40% de la oferta total de cursos de PalmaActiva en 2014, incluye un total de 56 títulos y obtiene una satisfacción general promedio de 8,8 como ítem declarado por el usuario y de 8,7 como promedio de los 12 atributos valorados en el cuestionario. En ambos casos, la nota es cercana a la excelencia. Las tablas 35 a 39 de las páginas siguientes detallan Los resultados por curso y pregunta.

En resumen, los atributos mejor percibidos por el alumno se refieren al trato de personal de la entidad y a las habilidades de los docentes, que como ya se ha dicho es uno de los ítems más importantes para el usuario. Al contrario, como es habitual, su mayor debilidad es la duración, que los alumnos solicitan alargar.

En detalle, en los cursos 1730 y 1808 de Hoja de cálculo (con un nivel satisfacción declarado inferior a 8 y promedio total rozando el 8), se ha detectado dificultad de adaptarse a las diferencias de conocimiento y motivación en el grupo. Para tratar la no homogeneidad de nivel, aspecto que será una tónica durante todas las ediciones posteriores, se acordó dar una información muy exhaustiva de los objetivos que tienen

que alcanzar el alumnado, evaluar el primer día sus conocimientos informáticos previos y adaptar con ejercicios los diferentes niveles del alumnado para alcanzar los conocimientos.

En los resultados del curso 1841 Introducción al lenguaje de programación java se aprecia falta de experiencia docente del profesor y una corta duración del curso. Posiblemente con más horas de clase el resultado hubiera sido más positivo. También se incluirán mas supuestos prácticos como trabajos de clase.

De modo similar, en el curso 2310 Introducción a java web services soap/xml, el docente comenta que el nivel de Java previo de los alumnos, pese a la selección realizada, ha impedido poder dar todo el temario, y ha obligado a realizar ajustes formativos, durante todo el curso. Los alumnos han tenido dificultades para seguir el curso, en muchos momentos. Se ha comentado la incidencia también del wifi en momentos determinados del curso. Dado el nivel previo que requiere este curso, hemos optado por no repetirlo en el 2015. Tampoco se volverá a contar con este docente dadas las bajas valoraciones por parte de los alumnos y su falta de trayectoria docente para revertir situaciones de este tipo.

En los cursos 2209 y 2337 de Iniciación al retoque digital y edición de logotipos notó mucha diferencia de nivel entre el alumnado, lo que afectó al ritmo de la clase. En la documentación de los alumnos de la próxima edición el docente dará mucha más información oral a los alumnos sobre los objetivos y contenidos del curso el primer día. Además, se plantea un proceso de preselección de alumnos basado en datos de estudios, motivación y conocimientos previos. De cara al año 2015, se buscará otro profesor para la impartición de este curso ya que encadena 2 acciones con puntuaciones inferiores a 8 puntos como docente.

También el curso 2266 de Introducción al diseño web acogió un alumnado muy heterogéneo en cuanto a intereses y nivel de aprendizaje. Para el próximo año se centrará exclusivamente en HTML5 y CCS3 desde el primer día y se valorarán otros posibles docentes para impartir esta temática. Este docente tendría una mejor adaptación a cursos con un nivel más alto.

Finalmente, del curso 2037 de introducción a Spring Framework debe revisarse tanto la selección del docente, con una capacidad limitada de solventar las dudas de los alumnos, como el material entregado y la utilidad de los contenidos incluidos (con valoración media de 7,4).

Tabla 35 CURSOS TECNOACTIVA, 2014

Nº	Pregunta del cuestionario	Promedio
1.1	El sistema de inscripción al curso	8,7
1.2	El trato y la atención del personal	9,2
1.3	La organización y la gestión del curso	8,9
1.4	La duración del curso	7,3
1.5	La duración de las clases diarias	8,2
2.1	Aula donde se realizó el curso	8,7
2.2	Resto de instalaciones donde se realizó el curso	8,8
2.3	Material que ha recibido durante el curso	8,3
3.1	Contenidos impartidos	8,9
3.2	Define claramente los objetivos a conseguir	8,8
3.3	Tiene un discurso organizado y coherente	8,9
3.4	Tiene facilidad para hacerse entender	9,0
3.5	Utiliza recursos docentes o pedagógicos adecuados	9,0
3.6	Ha fomentado la participación del alumnado	9,0
3.7	Se asegura el aprendizaje del alumnado	8,9
3.8	Ofrece respuestas adecuadas a las dudas	9,0
3.9	Es buen dinamizador (buena teoría y práctica)	9,0
3.10	Genera un buen clima de grupo en las sesiones	9,2
4.1	¿Se han cumplido las expectativas previas al curso?	8,5
4.2	La utilidad del curso para su futuro es...	8,6
4.3	Su satisfacción general es...	8,8
Total: 21 Satisfacción global media con el curso		8,7

Fuente: FUE, 2014

Tabla 36 CURSOS TECNOACTIVA, 2014

Código	Título curso presencial TECNOACTIVA	Promedio
1723	COMPETENCIAS DIGITALES BÁSICAS	8,1
1725	COMPETENCIAS DIGITALES BÁSICAS	8,4
1730	HOJA DE CALCULO	8,0
1731	REDES SOCIALES PARA LA BUSQUEDA DE EMPLEO	8,4
1735	COMPETENCIAS DIGITALES BÁSICAS	9,1
1736	COMPETENCIAS DIGITALES BÁSICAS	N.D.
1741	HOJA DE CALCULO	9,0
1742	REDES SOCIALES PARA LA BUSQUEDA DE EMPLEO	N.D.
1802	COMPETENCIES DIGITALS BÀSIQUES	8,5
1803	COMPETENCIES DIGITALS BÀSIQUES	8,5
1808	FULL DE CALCUL	8,0
1809	REDES SOCIALES PARA LA BUSQUEDA DE EMPLEO	9,2
1823	INTRODUCCION A SPRING FRAMEWORK PARA PLATAFORMAS MÓVILES	8,9
1824	INTRODUCCIÓ AL DISSENY AMB HTML I CSS	9,0
1825	INTRODUCCIO AL COMUNITY MANAGER	9,1
1839	INTRODUCCIÓ AL DISSENY WEB AMB HTML I CSS	9,3
1841	INTRODUCCIÓ AL LLENGUATGE DE PROGRAMACIÓ JAVA	7,3
1880	COMPETENCIES DIGITALS BÀSIQUES	9,1
1881	COMPETENCIES DIGITALS BÀSIQUES	8,8
1886	FULL DE CALCUL	8,6
1887	REDES SOCIALES PARA LA BUSQUEDA DE EMPLEO	8,5
1891	INTRODUCCIO AL SOCIAL MEDIA	8,6
1959	COMPETENCIES DIGITALS BÀSIQUES	9,2
1960	COMPETENCIES DIGITALS BÀSIQUES	9,3
1964	FULL DE CALCUL	N.D.
1972	INTRODUCCIÓ AL DISSENY WEB AMB HTML I CSS	9,0
1998	INTRODUCCIO AL COMUNITY MANAGER	8,5
1999	PUBLICITAT INTERNET A COST 0	8,9
2035	INTRODUCCIO AL SOCIAL MEDIA	9,2
2037	INTRODUCCION A SPRING FRAMEWORK PARA PLATAFORMAS MÓVILES	7,9
2049	COMPETENCIES DIGITALS BÀSIQUES	9,1
2050	COMPETENCIES DIGITALS BÀSIQUES	9,2
2054	FULL DE CALCUL	8,4
2079	INTRODUCCIÓ AL LLENGUATGE DE PROGRAMACIÓ PHP	8,2
2134	COMPETENCIES DIGITALS BÀSIQUES	9,4
2157	INTRODUCCIÓ A JAVASCRIPT ORIENTAT A LA PROGRAMACIÓ D'APPS PER DISPOSITIUS MÒBILS	8,4
2161	INTRODUCCIO AL COMUNITY MANAGER	9,2
2162	FULL DE CALCUL	9,5
2196	COMPETENCIES DIGITALS BÀSIQUES	9,1
2202	COMPETENCIES DIGITALS BÀSIQUES	N.D.
2206	FULL DE CALCUL	9,7
2207	REDES SOCIALES PARA LA BUSQUEDA DE EMPLEO	8,3
2209	INICIACIÓ AL RETOC DIGITAL I L'EDICIÓ DE LOGOTIPS I GRÀFICS AMB SOFTWARE	7,9
2211	INTRODUCCIÓ A LA PROGRAMACIÓ D'APLICACIONS PER A DISPOSITIUS MÒBILS	8,8
2212	INTRODUCCIO AL SOCIAL MEDIA	9,6
2266	INTRODUCCIÓ AL DISSENY WEB AMB HTML I CSS	8,2
2308	INTRODUCCIO AL COMMUNITY MANAGER	8,6
2310	INTRODUCCIÓ A JAVA WEB SERVICES SOAP/XML	6,9
2328	REDES SOCIALES PARA LA BUSQUEDA DE EMPLEO	8,8
2337	INICIACIÓ AL RETOC DIGITAL I L'EDICIÓ DE LOGOTIPS I GRÀFICS AMB SOFTWARE	7,9
2339	FULL DE CALCUL	9,2
2385	COMPETENCIES DIGITALS BÀSIQUES	9,6
2400	FULL DE CALCUL	8,9
2433	COMPETENCIES DIGITALS BÀSIQUES	9,5
2452	COMPETENCIES DIGITALS BÀSIQUES	8,6
2489	COMPETENCIES DIGITALS BÀSIQUES	9,3
Total:56	Satisfacción global media con el programa	8,7

Fuente: FUE, 2014



Tabla 37 CURSOS TECNOACTIVA, 2014

Nº	Pregunta del cuestionario / Código del Curso	Promedio	1723	1725	1730	1731	1735	1736	1741	1742	1802	1803	1808	1809	1823	1824	1825	1839	1841	1880	1881	1886
1.1	El sistema de inscripción al curso	8,4	7,5	7,0	8,6	8,5	9,6	N.D.	8,7	N.D.	7,7	8,3	8,2	8,9	8,0	9,0	8,1	8,8	8,1	9,4	8,3	8,4
1.2	El trato y la atención del personal	9,1	8,3	8,7	9,2	8,9	9,6	N.D.	9,3	N.D.	8,3	8,7	8,5	9,3	9,4	9,2	9,5	9,7	8,4	10,0	9,3	9,1
1.3	La organización y la gestión del curso	8,8	7,9	8,0	9,2	8,7	8,6	N.D.	9,5	N.D.	8,3	8,7	8,5	9,6	8,8	9,2	9,3	9,4	8,1	9,7	8,9	8,7
1.4	La duración del curso	6,7	6,5	7,3	7,0	6,8	7,2	N.D.	7,2	N.D.	6,2	8,8	5,7	6,4	6,2	5,2	6,9	5,5	5,8	7,1	7,9	6,2
1.5	La duración de las clases diarias	7,8	7,4	8,0	7,6	8,0	7,4	N.D.	8,7	N.D.	6,9	8,6	7,3	8,0	7,0	7,5	8,1	7,3	7,7	7,7	8,9	7,8
2.1	Aula donde se realizó el curso	8,6	7,8	8,8	7,9	8,5	9,0	N.D.	9,1	N.D.	8,5	8,8	8,1	8,9	8,4	8,5	8,8	9,0	8,1	9,3	9,3	8,4
2.2	Resto de instalaciones donde se realizó el curso	8,5	8,3	8,7	8,6	8,6	9,3	N.D.	8,7	N.D.	7,6	8,7	8,1	8,7	8,8	8,4	8,5	8,9	8,3	9,1	8,2	8,4
2.3	Material que ha recibido durante el curso	8,4	8,2	8,5	7,7	7,7	9,3	N.D.	9,2	N.D.	8,3	6,3	7,8	8,9	9,2	7,8	8,8	8,4	8,0	9,3	9,2	8,7
3.1	Contenidos impartidos	8,7	8,3	8,7	8,2	8,2	9,5	N.D.	8,8	N.D.	8,5	8,3	8,1	9,0	9,6	9,2	9,4	9,8	7,3	8,7	8,2	8,9
3.2	Define claramente los objetivos a conseguir	8,8	8,3	8,6	7,8	8,6	9,3	N.D.	8,6	N.D.	9,7	8,7	8,4	10,0	9,6	9,9	9,3	10,0	6,2	8,9	8,2	9,0
3.3	Tiene un discurso organizado y coherente	8,9	8,0	8,2	7,8	8,7	9,3	N.D.	9,1	N.D.	9,4	8,3	8,2	9,8	10,0	9,5	9,5	10,0	6,8	9,7	9,4	9,1
3.4	Tiene facilidad para hacerse entender	9,0	8,5	8,9	8,0	9,0	9,6	N.D.	9,2	N.D.	9,7	8,6	8,6	10,0	9,2	9,9	9,6	9,9	6,2	9,6	9,1	9,1
3.5	Utiliza recursos docentes o pedagógicos adecuados	9,0	8,1	8,8	7,7	8,9	9,6	N.D.	9,4	N.D.	9,4	8,3	8,6	9,5	10,0	9,5	9,5	9,9	7,1	9,6	8,7	8,9
3.6	Ha fomentado la participación del alumnado	9,0	8,7	8,8	7,6	8,7	9,3	N.D.	9,3	N.D.	9,3	8,8	7,8	9,5	9,6	9,3	9,7	10,0	7,4	10,0	9,2	8,8
3.7	Se asegura el aprendizaje del alumnado	8,9	8,7	8,2	7,6	8,5	9,6	N.D.	9,1	N.D.	9,0	8,5	8,3	9,8	9,2	9,5	9,6	9,8	7,3	9,8	8,8	8,9
3.8	Ofrece respuestas adecuadas a las dudas	8,9	8,5	8,6	7,9	8,6	9,5	N.D.	9,2	N.D.	8,9	8,7	8,4	9,5	9,6	9,9	9,7	10,0	7,0	9,3	8,8	8,9
3.9	Es buen dinamizador (buena teoría y práctica)	9,1	8,7	9,2	8,3	8,6	9,5	N.D.	9,0	N.D.	8,7	9,0	8,6	9,8	9,6	9,9	9,7	10,0	7,2	9,8	9,2	9,0
3.10	Genera un buen clima de grupo en las sesiones	9,2	8,9	8,5	8,7	9,1	9,6	N.D.	10,0	N.D.	9,0	9,2	8,7	9,5	9,6	9,9	9,8	10,0	7,6	9,3	9,4	9,1
4.1	¿Se han cumplido las expectativas previas al curso?	8,3	8,0	8,5	7,3	8,0	8,7	N.D.	8,6	N.D.	7,8	8,8	7,5	8,8	7,8	9,5	9,1	9,6	6,8	7,7	8,2	8,2
4.2	La utilidad del curso para su futuro es...	8,4	8,0	8,3	7,8	7,8	9,1	N.D.	8,9	N.D.	8,3	8,5	7,6	9,3	8,2	9,0	9,5	8,9	7,1	8,3	8,4	8,1
4.3	Su satisfacción general es...	8,7	8,5	8,6	7,8	8,5	9,2	N.D.	8,9	N.D.	8,4	8,6	7,9	9,3	8,2	9,5	9,5	9,8	6,9	8,6	9,1	8,8
Satisfacción global media con el curso		8,6	8,1	8,4	8,0	8,4	9,1	N.D.	9,0	N.D.	8,5	8,5	8,0	9,2	8,9	9,0	9,1	9,3	7,3	9,1	8,8	8,6

Tabla 38 CURSOS TECNOACTIVA, 2014

Nº	Pregunta del cuestionario / Código del Curso	Promedio	1887	1891	1959	1960	1964	1972	1998	1999	2035	2037	2049	2050	2054	2079	2134	2157	2161	2162	2196	2202
1.1	El sistema de inscripción al curso	8,6	8,6	8,0	9,1	8,6	N.D.	8,2	8,7	8,7	8,9	8,3	8,9	9,5	8,1	8,5	8,1	8,8	8,6	9,6	8,6	N.D.
1.2	El trato y la atención del personal	9,2	9,1	9,3	9,6	9,8	N.D.	9,1	8,8	9,1	9,3	8,8	8,9	9,4	9,0	8,7	9,7	9,2	9,4	9,7	9,6	N.D.
1.3	La organización y la gestión del curso	8,9	8,7	9,0	9,4	8,6	N.D.	9,2	8,6	9,2	9,3	8,3	8,9	9,1	8,2	8,5	9,4	8,7	9,0	9,5	9,1	N.D.
1.4	La duración del curso	7,8	7,7	8,2	7,8	7,3	N.D.	8,4	8,4	6,2	8,3	6,7	8,5	8,1	6,2	7,6	9,3	7,5	7,5	8,2	8,0	N.D.
1.5	La duración de las clases diarias	8,4	8,0	8,0	9,3	8,3	N.D.	8,5	8,0	7,4	8,4	7,7	9,0	8,5	6,6	8,2	9,6	7,9	9,1	9,5	9,0	N.D.
2.1	Aula donde se realizó el curso	8,6	9,1	8,2	9,7	9,6	N.D.	8,0	8,8	7,2	8,3	7,1	9,3	9,3	8,6	7,3	9,6	8,0	7,9	9,3	9,1	N.D.
2.2	Resto de instalaciones donde se realizó el curso	8,8	9,3	8,5	9,6	9,6	N.D.	8,9	9,1	7,3	8,6	8,2	9,4	9,1	8,6	7,6	9,3	8,3	8,9	9,6	8,9	N.D.
2.3	Material que ha recibido durante el curso	8,3	8,5	7,7	8,9	7,9	N.D.	8,3	8,6	7,6	8,0	7,6	9,0	9,1	8,5	7,0	8,9	8,2	8,3	9,6	8,9	N.D.
3.1	Contenidos impartidos	9,0	8,3	8,7	8,8	9,9	N.D.	9,9	8,0	9,5	9,3	8,1	9,1	9,1	8,5	8,5	9,9	8,5	9,7	9,5	9,6	N.D.
3.2	Define claramente los objetivos a conseguir	9,0	8,3	8,8	9,0	9,9	N.D.	9,8	7,8	9,6	9,4	8,0	9,1	9,1	8,5	8,6	9,3	8,5	9,7	9,4	9,0	N.D.
3.3	Tiene un discurso organizado y coherente	9,1	8,4	8,7	9,1	9,9	N.D.	9,7	8,0	9,6	9,8	8,0	9,1	9,3	9,1	8,6	9,4	8,6	9,6	9,7	9,3	N.D.
3.4	Tiene facilidad para hacerse entender	9,2	8,6	8,5	9,3	10,0	N.D.	9,5	8,7	9,6	9,8	8,0	8,9	9,4	9,1	8,7	9,9	8,9	9,7	9,6	9,7	N.D.
3.5	Utiliza recursos docentes o pedagógicos adecuados	9,1	8,4	8,2	9,4	9,8	N.D.	9,4	8,5	9,7	9,8	8,8	9,2	9,1	9,1	8,6	9,6	8,5	9,7	9,7	9,1	N.D.
3.6	Ha fomentado la participación del alumnado	9,1	8,4	9,0	9,3	9,9	N.D.	8,6	9,1	9,6	9,8	7,9	9,1	9,0	9,0	8,3	9,8	8,4	9,4	9,5	9,3	N.D.
3.7	Se asegura el aprendizaje del alumnado	9,0	8,1	8,8	9,4	9,9	N.D.	8,9	8,8	9,4	9,8	7,7	9,1	9,1	8,8	8,4	9,1	8,4	9,3	9,7	9,3	N.D.
3.8	Ofrece respuestas adecuadas a las dudas	9,1	8,4	8,8	9,4	9,9	N.D.	9,2	8,5	9,4	9,6	7,3	9,1	9,4	8,9	8,8	9,7	8,6	9,7	9,8	9,1	N.D.
3.9	Es buen dinamizador (buena teoría y práctica)	9,1	8,6	9,0	9,4	9,9	N.D.	9,2	8,5	9,4	9,7	8,1	9,1	9,4	8,9	8,6	9,9	8,3	9,8	9,8	8,7	N.D.
3.10	Genera un buen clima de grupo en las sesiones	9,2	8,6	9,0	9,3	9,8	N.D.	9,3	9,0	9,7	9,8	8,6	9,0	9,6	9,0	8,3	9,7	8,4	9,8	9,8	9,1	N.D.
4.1	¿Se han cumplido las expectativas previas al curso?	8,7	8,3	8,8	7,7	9,3	N.D.	8,9	8,1	9,6	9,0	7,9	9,2	9,3	7,5	7,8	9,0	8,1	9,1	9,2	9,4	N.D.
4.2	La utilidad del curso para su futuro es...	8,8	8,6	8,8	9,1	8,8	N.D.	9,0	8,7	9,7	9,4	7,4	9,3	9,0	8,5	7,8	9,1	7,9	9,4	9,1	9,6	N.D.
4.3	Su satisfacción general es...	9,0	8,6	9,0	9,7	9,4	N.D.	9,2	8,6	9,4	9,1	8,1	9,2	9,0	8,3	8,2	9,6	8,2	9,3	9,5	9,4	N.D.
Satisfacción global media con el curso		8,9	8,5	8,6	9,2	9,3	N.D.	9,0	8,5	8,9	9,2	7,9	9,1	9,2	8,4	8,2	9,4	8,4	9,2	9,5	9,1	N.D.

Fuente: FUE, 2014

Tabla 39 CURSOS TECNOACTIVA, 2014

Nº	Pregunta del cuestionario / Código del Curso	Promedio	2206	2207	2209	2211	2212	2266	2308	2310	2328	2337	2339	2385	2400	2433	2452	2489
1.1	El sistema de inscripción al curso	9,0	9,3	7,9	9,0	8,2	9,8	9,0	8,7	8,6	9,1	8,8	8,8	10,0	8,4	9,6	9,0	9,4
1.2	El trato y la atención del personal	9,4	10,0	8,8	9,4	9,0	9,9	8,8	9,1	8,6	9,6	9,1	9,8	10,0	9,4	9,9	9,0	9,56
1.3	La organización y la gestión del curso	9,1	9,7	8,4	8,4	8,1	9,9	8,4	9,3	8,0	9,0	8,8	9,4	9,9	9,1	9,6	9,0	9,8
1.4	La duración del curso	7,6	7,6	6,7	6,1	7,8	9,4	7,5	7,9	7,6	7,1	6,5	7,4	7,9	7,3	8,7	7,0	8,3
1.5	La duración de las clases diarias	8,5	9,4	8,1	8,2	7,9	9,6	8,8	8,2	7,2	9,0	7,8	8,9	8,9	8,8	9,0	7,6	8,7
2.1	Aula donde se realizó el curso	8,9	9,4	8,7	8,3	7,8	9,5	8,4	8,6	8,7	7,8	8,3	9,2	10,0	9,4	9,7	8,4	9,8
2.2	Resto de instalaciones donde se realizó el curso	9,0	9,6	8,2	8,3	8,6	9,4	8,6	8,9	8,4	9,1	8,9	9,2	10,0	9,0	9,7	9,0	9,8
2.3	Material que ha recibido durante el curso	8,2	9,9	8,0	5,7	7,3	9,3	8,3	8,0	7,1	7,8	8,2	9,0	10,0	8,8	8,7	6,1	9,3
3.1	Contenidos impartidos	8,9	10,0	8,1	8,2	9,4	9,7	8,4	8,3	6,8	9,0	7,8	9,2	10,0	8,9	9,7	9,0	9,4
3.2	Define claramente los objetivos a conseguir	8,6	9,9	8,4	7,7	9,2	9,7	8,4	7,7	5,9	8,7	7,3	9,3	9,8	9,0	9,4	8,4	9,0
3.3	Tiene un discurso organizado y coherente	8,6	10,0	8,2	7,5	8,9	9,6	8,4	7,6	5,4	9,1	7,5	9,3	9,6	9,0	9,6	8,6	9,0
3.4	Tiene facilidad para hacerse entender	8,8	9,9	8,3	7,9	9,3	9,7	8,5	7,8	5,4	9,3	7,7	9,4	9,7	9,3	9,9	9,1	9,4
3.5	Utiliza recursos docentes o pedagógicos adecuados	8,7	10,0	8,0	8,0	9,3	9,7	8,4	8,4	6,0	8,9	7,5	9,2	9,1	8,9	9,4	9,4	9,1
3.6	Ha fomentado la participación del alumnado	8,8	9,6	8,5	7,1	9,4	9,8	7,6	9,4	6,6	9,1	7,3	9,3	9,4	8,6	9,6	9,3	9,8
3.7	Se asegura el aprendizaje del alumnado	8,8	9,8	8,5	7,7	9,2	9,6	7,6	8,9	6,0	9,0	8,0	9,8	9,9	8,8	9,4	8,8	9,8
3.8	Ofrece respuestas adecuadas a las dudas	8,9	9,9	8,3	8,3	9,6	9,6	8,1	9,4	5,9	9,0	7,7	9,8	9,7	9,0	9,7	9,0	9,2
3.9	Es buen dinamizador (buena teoría y práctica)	8,8	9,8	8,7	7,9	9,5	9,6	7,8	8,2	6,1	9,4	7,5	9,8	10,0	8,9	9,6	8,8	9,2
3.10	Genera un buen clima de grupo en las sesiones	9,1	10,0	9,2	8,4	9,5	9,6	8,0	9,4	8,0	9,4	7,9	9,6	10,0	8,9	9,6	9,3	9,6
4.1	¿Se han cumplido las expectativas previas al curso?	8,6	9,8	8,1	7,7	9,3	9,5	7,9	8,7	6,1	8,0	7,3	9,0	10,0	8,9	9,6	8,1	9,2
4.2	La utilidad del curso para su futuro es...	8,6	9,9	8,3	8,0	8,7	9,7	7,9	8,8	6,4	8,2	7,5	9,1	8,6	8,9	9,3	9,1	9,2
4.3	Su satisfacción general es...	8,7	9,8	8,1	7,9	9,1	9,6	7,9	8,6	5,6	8,8	7,8	9,3	10,0	9,2	9,6	9,3	9,2
	Satisfacción global media con el curso	8,7	9,7	8,3	7,9	8,8	9,6	8,2	8,6	6,9	8,8	7,9	9,2	9,6	8,9	9,5	8,6	9,3



3.3.12 CURSOS P. ONLINE

En 2014 se ha incluido por primera vez una plataforma online en la oferta formativa de PalmaActiva, con una relación de 9 títulos y una satisfacción promedio global de 8,3. Las valoraciones detalladas pueden verse en las tablas 40 y 41.

Los cursos mejor valorados fueron el 2265 de gestión de proyectos y el 2230 de planificación y análisis de puestos de trabajo. En cambio, los cursos 2082 y 2228 sobre habilidades directivas y el título 2074 relacionado con la dirección de RRHH suman una baja puntuación debido a que el alumnado se quejaba de la falta de material de consulta fuera de la plataforma. Esta incidencia se solventó en los siguientes cursos.

Tabla 40 CURSOS ONLINE, 2014

Código	Título curso ONLINE	Promedio
2082	HABILITATS DIRECTIVES 1	7,8
2083	DIRECCION DE EQUIPOS DE TRABAJO 1	8,2
2074	DIRECCION DE RRHH	7,7
2131	COACHING Y MENTORING	8,6
2228	HABILIDADES DIRECTIVAS 2	7,8
2229	CREACION DE EMPRESAS Y PLAN DE NEGOCIO	8,1
2230	PLANIFICACION, ANALISIS DE PUESTOS Y FORMACION EN RRHH	8,7
2265	GESTION DE PROYECTOS Y DEL CONOCIMIENTO EN EMPRESA	9,4
2324	SELECCIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAL EN RRHH	8,6
Satisfacción global media con el curso		8,3

Fuente: FUE, 2014

Tabla 41 CURSOS ONLINE, 2014

Pregunta del cuestionario / Código del Curso	Promedio	2082	2083	2074	2131	2228	2229	2230	2265	2324
Atención del personal en el centro de PalmaActiva	9,0	8,8	9,2	9,0	8,9	8,2	9,4	8,8	10,0	8,9
Calidad de los contenidos adecuada	8,3	7,8	8,1	8,0	8,5	7,8	8,2	8,5	9,5	8,5
Cumplimiento de sus expectativas previas al curso	8,0	7,7	7,7	7,7	8,4	7,8	7,8	8,8	8,3	8,2
Duración total del curso es apropiada	8,1	7,8	8,0	7,5	8,3	7,8	8,2	8,8	8,8	7,9
Estructura coherente de los módulos del curso	8,5	8,2	8,6	8,3	8,6	8,0	8,2	8,8	9,0	8,6
Facilidad de uso	8,1	7,7	8,5	6,7	8,7	8,2	7,4	8,5	9,3	8,0
Información suficiente previa a inscripción	8,2	7,8	8,2	7,8	8,2	8,2	7,8	8,5	9,0	8,6
Objetivos del curso claramente definidos	8,4	7,8	8,3	8,3	8,4	7,8	8,2	8,8	9,3	9,0
Resolución rápida de problemas técnicos	8,1	7,3	8,0	7,0	9,3	7,6	7,3	8,0	9,8	8,8
Satisfacción General	8,6	8,2	8,3	8,5	8,8	7,8	8,6	8,8	9,5	8,8
Sistema ágil de inscripción al curso	8,7	8,3	8,6	7,8	8,7	8,2	9,2	8,5	10,0	9,1
Suficientes materiales de soporte	8,2	7,1	7,5	7,0	8,8	7,8	8,4	8,8	9,8	8,9
Tiempo disponible para realizar cada módulo	8,4	8,0	8,5	7,5	8,8	7,6	8,4	8,8	9,8	8,4
Tutor/a fomenta la participación de los alumnos	8,4	8,6	8,2	8,0	8,5	7,0	7,8	9,0	9,5	9,2
Tutor/a ofrece respuestas adecuadas a las dudas	8,6	8,5	8,5	8,0	9,2	7,2	8,4	9,0	9,8	9,1
Utilidad de los cuestionarios de autoevaluación	8,0	6,2	7,6	7,5	8,3	7,4	7,8	8,8	9,5	9,1
Utilidad de los elementos multimedia (animación, vídeos...)	7,6	6,8	8,1	6,3	8,4	7,8	6,0	8,8	9,0	7,7
Utilidad del curso para su futuro profesional	8,2	7,9	8,0	7,8	7,5	8,2	8,0	8,8	8,8	8,4
Satisfacción global media con el curso	8,3	7,8	8,2	7,7	8,6	7,8	8,1	8,7	9,4	8,6

Fuente: FUE, 2014

7. OBSERVACIONES

Este apartado recoge un resumen de las 357 observaciones entregadas por los usuarios del servicio de formación como sugerencias o posibles mejoras propuestas: 118 de ellas provienen de los alumnos de cápsulas formativas (un 33%); el resto procede de los cuestionarios registrados en los cursos (239, un 67% del total).

Las anotaciones de los alumnos amplían las evaluaciones ya observadas en el análisis numérico: un importante número de ellas confirma la buena selección de los docentes que han impartido la formación (25% sobre el total).

Las siguientes sugerencias se centran en solicitar una ampliación de la duración de las acciones formativas (que como se ha visto es una queja habitual en ambos formatos, cursos y cápsulas); en la mejora de las instalaciones –especialmente en el acceso a Internet, que está ya en proceso de solución- y en la entrega por anticipado del material didáctico del curso. Sobre este último punto se ha decidido que en 2015 el docente informe al inicio de la actividad si entregará o no material de soporte y cuándo lo hará en su caso, de forma que el alumno tenga buen conocimiento de ello. Respecto a incluir más práctica de la teoría vista durante la acción formativa se recordará este aspecto a los docentes. El resto de sugerencias tienen una menor incidencia.

Tabla 42 Observaciones y Sugerencias, 2014

% s/total De las Observaciones y Sugerencias registradas en los cuestionarios de 2014	
25,2	Felicitaciones en general: mayoritariamente se felicita al profesorado
29,7	Mas horas en total: consideran insuficiente las que se ofrecen
11,8	Quejas sobre deficiencias en instalaciones: conexión wifi, ordenadores, baños y aire acondicionado
9,5	Solicitud de material/manual del contenido del curso, si se tiene que se dé al principio
8,4	Más práctica de la teoría vista durante la acción formativa
2,8	La formación recibida en horario de mañanas en vez de tardes
2,5	Continuidad de la formación recibida en niveles superiores
2,2	Menos horas seguidas, consideran excesivas las que se ofrecen en una jornada
2,2	Queja sobre sistema de selección alumnado, grupos demasiado heterogeneos o sin base para seguir formación
1,7	La formación recibida en horario de tardes en vez de mañanas
1,1	Queja sobre sistema de inscripción: comprobar nivel previo alumnos para evitar gente sin base suficiente
0,8	Queja sobre programación: demasiados contenidos para pocas horas; no da tiempo a asimilarlos.
0,6	Formación en horario intensivo (concentrar en mas dias seguidos en vez de alternos)
0,6	Queja sobre sistema de lista de espera
0,6	Queja sobre falta de personal de PalmaActiva en el horario de tardes
0,3	Proponen implantar copago (pequeña matricula) para evitar altas y bajas de alumnos sin motivo aparente
100%	

Fuente: FUE, 2014

8. CONCLUSIONES

Desde el último informe de recogida de necesidades, expectativas y satisfacción de los usuarios de PalmaActiva ha pasado más de 1 año donde se han producido numerosos cambios en la oferta formativa, las instalaciones, los instrumentos de recogida y almacenamiento de la información a través de unos nuevos modelos de cuestionarios y la base de datos (FUE) a tal efecto.

Tal como se redactó en el anterior informe de 2012-2013, a fin de facilitar la valoración a los usuarios y simplificar su registro, a partir de 01/01/2014 se implementaron dos modelos de cuestionarios, uno para las acciones de menos de 10h y otro para aquellas que eran de 10 o más horas formativas (ver anexos 3 y 4). Por problemas técnicos del registro de éstos en nuestra base de datos no se pudo poner al día dicho registro hasta el segundo semestre del 2014.

Los datos obtenidos son muy positivos: la media de satisfacción supera el notable alto (8,9). A pesar del elevado volumen de acciones formativas y su sustancial aumento respecto a años anteriores, la heterogeneidad de usuarios y las limitaciones o carencias de recursos existentes, no sólo no se ha producido una pérdida de satisfacción de nuestros usuarios, sino que se ha incrementado. En detalle, el cumplimiento de sus expectativas previas alcanza de media un 8,3 en el formato de cápsulas y un 8,7 en el de cursos; y su satisfacción general declarada se mueve entre el 8,6 y el 8,9 respectivamente, muy cercano a la excelencia. Además, los atributos más importantes para los usuarios, el contenido de la formación y la calidad del docente, registran evaluaciones de entre el 8,6 y el 9,2 de media, que consideramos muy satisfactorias. Finalmente, nos enorgullecemos de que el trato recibido por el personal de la entidad alcance habitualmente las mejores valoraciones, con notas de 8,7 en las cápsulas y 9,1 en los cursos.

Las instalaciones existentes en redes de conexión de datos para Internet en el centro de formación, que registran diversas quejas, eran deficitarias para realizar la mayoría de acciones formativas en nuevas tecnologías y durante 9 meses de 2014 los equipos informáticos estaban obsoletos para los cursos de mayor nivel. Para solucionarlo, se incorporaron 40 nuevos PC en septiembre de 2014 y ya desde inicios de 2015 se están revisando en profundidad las posibles alternativas para mejorar la red wifi en el centro. Vale recordar, en todo caso, que este atributo no se encuentra entre los más relevantes para los alumnos, según sus propias declaraciones.

Respecto a las actuaciones que se propusieron en informe anterior (2012-2013) finalmente se optó por registrar las mismas en los claustros que se realizan una vez finalizada cada acción formativa de 10 o más horas. Las mejoras se han implantado en las posteriores ediciones de cada acción formativa y han permitido subsanar deficiencias a nivel de infraestructuras o equipamientos, como por ejemplo la dotación de nuevos ordenadores o la revisión de la duración total de las acciones formativas.

Como nota a mejorar estaría el registro y control de los cuestionarios de satisfacción. Hemos detectado que en varios de los cursos (sobre todo en el proyecto Tecnoactiva) algunos profesores no pasaron o se equivocaron de cuestionario. Para 2015 instauraremos un sistema de control para evitar este error que nos impide valorar el 100% de las acciones en 2014. Además, después de analizar los datos del indicador de importancia de los cuestionarios de enero a junio de 2014 (anexo 2) se han realizado modificaciones en los cuestionarios de cara a 2015 (ver anexos 5, 6 y 7). También se han tenido en cuenta las observaciones de los auxiliares y técnicos/as del área de formación respecto a las posibles mejoras en los mismos (léxico empleado, claridad de la información, facilidad en el registro, etc.).

Concluimos que todas las mejoras implantadas durante 2014 han revertido en una mayor satisfacción por parte tanto de nuestros clientes como de nuestros propios trabajadores. También queremos destacar que la consecución de la carta de servicios desde el mes de abril de 2014 nos ha permitido obtener una mayor puntuación en las convocatorias de subvenciones para la formación ocupacional del SOIB y del SPEE a las que nos presentamos habitualmente.



ANEXOS



ANEXO 1: Lista de acciones formativas de 2014 que no disponen de cuestionarios de satisfacción registrados en FUE. Proporción sobre total de acciones implementadas

DETALLE DE LOS CURSOS SIN CUESTION. REGISTR.				Accion c/Cuest.	Alumn c/Cuest.
Fecha Inicio	Cod.	Nombre convocatoria	Notas	95%	77%
18-feb-14	1736	COMPETENCIAS DIGITALES BÁSICAS			
17-feb-14	1742	REDES SOCIALES PARA LA BÚSQUEDA			
5-may-14	1964	FULL DE CALCUL			
19-may-14	2139	PRÀCTIQUES RESTAURANT I BAR MP0015	No tiene Cuest		
2-jun-14	1993	PRÀCTIQUES RESTAURANT I BAR MP0015	No tiene Cuest		
21-oct-14	2202	COMPETENCIES DIGITALS BÀSIQUES			

6 Total Cursos sin cuestionarios regs. en 2014

(4 descontando 2 cursos que originalmente no tienen cuestionarios)

DETALLE DE LAS CÁPSULAS SIN CUESTION. REGISTR.				Accion c/Cuest.	Alumn c/Cuest.
Fecha Inicio	Cod.	Nombre convocatoria	Programa	81%	73%
4-feb-14	1737	PROCESADOR DE TEXTOS	TECNOACTIVA		
26-feb-14	1831	INTRODUCCION AL COMERCIO ELECTRONIC	EMPRENEDORS		
13-feb-14	1836	LEAN MANAGAMENT, 10 HERRAMIENTAS DE	EMPRENEDORS		
20-feb-14	1847	QUE MODELOS DE NEGOCIO ESTA PIDIEND	C EMPRENEDORS		
27-feb-14	1860	2014, NOVEDADES FISCALES PARA PYMES	EMPRENEDORS		
18-mar-14	1924	NEUROMARKETING: ANTICIPATE A LAS EXPE	EMPRENEDORS		
20-mar-14	1948	HABILIDADES PERSONALES CLAVES DEL EXI	EMPRENEDORS		
1-abr-14	1774	"ELEVATOR PITCH" PRESENTACIONES EFECTI	EMPENTA		
23-abr-14	1884	PROCESSADOR DE TEXT	TECNOACTIVA		
7-abr-14	1927	TRÁMITES ONLINE PARA CONSTITUIR EMPRE	EMPRENEDORS		
15-abr-14	1931	NEGOZACION EXPRES: ESTRATEGIAS PARA	EMPRENEDORS		
22-abr-14	1932	COOPERATIVAS O COMO LA ECONOMIA SOC	EMPRENEDORS		
24-abr-14	1933	ELECCION DE LA CORRECTA FISCALIDAD: M	C EMPRENEDORS		
15-may-14	1986	ACCIONES Y EVENTOS CON BLOGGERS E INI	EMPRENEDORS		
19-jun-14	2067	GESTIÓN DEL TIEMPO Y REUNIONES EFICAC	EMPRENEDORS		
8-jul-14	2117	OPORTUNIDADES EN FRANQUICIA: RETAIL,	REMPRENEDORS		
15-jul-14	2118	SOCIAL MEDIA Y COMMUNITY MANAGER PA	EMPRENEDORS		
22-jul-14	2119	EL TICKET YA NO EXISTE: FACTURA DEL SIGI	EMPRENEDORS		
5-ago-14	2123	CREATIVIDAD E INTELIGENCIA EMOCIONAL E	EMPRENEDORS		
26-ago-14	2137	E-COMMERCE PARA START-UP'S	EMPRENEDORS		
18-sep-14	2235	CÓMO VENDER MÁS: PUBLICIDAD EFECTIVA	EMPRENEDORS		
25-sep-14	2239	CLAVES PARA CONSEGUIR UN AVAL ISBA: PE	EMPRENEDORS		
4-sep-14	2244	VALIDAR TU MODELO DE NEGOCIO	YUZZ		Cuest. Propio
18-sep-14	2296	PROTECCIÓN INTELLECTUAL EN EL ENTORNC	YUZZ		Cuest. Propio
26-sep-14	2302	QUÉ Y COMO BUSCAN LOS BUSINESS ANGEL	YUZZ		Cuest. Propio
29-sep-14	2304	ASPECTOS LEGALES PARA INICIAR TU ACTIV	YUZZ		Cuest. Propio
23-oct-14	2291	CAMÍ DEL EMPRENIMENT: QUAN EL VALOR É	EMPRENEDORS		
7-oct-14	2316	INGREDIENTE BÁSICO PARA EL ÉXITO DE TU	YUZZ		Cuest. Propio
13-oct-14	2317	ESTRATEGÍA Y DESARROLLO WEB PARA EMI	YUZZ		Cuest. Propio
8-oct-14	2435	ESTRATEGIA WEB PARA EMPRENDEDORES	YUZZ		Cuest. Propio
9-oct-14	2436	PLAN ECONOMICO FINANCIERO A CARGO DE	YUZZ		Cuest. Propio
23-oct-14	2438	SIMULACRO PRESENTACIONES FINALES	YUZZ		Cuest. Propio
27-oct-14	2439	PRESENTACION FINAL PROYECTO	YUZZ		Cuest. Propio
4-nov-14	2341	BRANDED-VIDEO PARA EMPRENDEDORES, E	EMPRENEDORS		
11-nov-14	2344	LEAN MANAGEMENT: 10 HERRAMIENTAS DE	EMPRENEDORS		
18-nov-14	2351	REDES SOCIALES COMO MOTOR CAMBIO RE	EMPRENEDORS		
25-nov-14	2354	CALCULA TU PUNTO DE EQUILIBRIO Y EVITA	EMPRENEDORS		
3-nov-14	2362	LOS 13 ERRORES COMO EMPRENDEDOR	YUZZ		Cuest. Propio
7-nov-14	2363	CREATIVIDAD E INNOVACIÓN EN EL PROTOT	YUZZ		Cuest. Propio
4-nov-14	2440	ENTREGA DIPLOMAS Y PREMIO	YUZZ		Cuest. Propio
1-dic-14	2418	HERRAMIENTAS GOOGLE PARA IMPLEMENT/	EMPRENEDORS		

41 Total Cápsulas sin cuestionarios regs. en 2014

(28 Descontando 13 cápsulas de Yuzz que tiene cuestionario propio)



ANEXO 2: EXPLOTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE ENERO A JUNIO DE 2014 DEL CUESTIONARIO DE CURSOS DE 10H O MAS 2014 SOBRE IMPORTANCIA (pregunta 5)

5. Importancia. De las cuestiones anteriores (marque con) sólo las 3 mas importantes para usted:

1.1 1.2 1.3 1.4 1.5

2.1 2.2 2.3

3.1 3.2 3.3 3.4 3.5 3.6 3.7 3.8 3.9 3.10

4.1 4.2 4.3

TOTAL CURSOS VALORADOS	73
TOTAL RESPUESTAS VALORADAS*	1313

*Cada usuario puede votar hasta 3 atributos

Atributos valorados en CURSOS	Nº Pregunta	Votos	Orden
Organización y gestión curso	1.3	54	12º
Duración curso	1.4	83	4º
Cumplimiento expectativas	4.1	56	10º
Responde a dudas adecuadamente	3.8	42	
Contenidos del curso	3.1	139	1º
Aula	2.1	32	
Satisfacción General	4.3	76	5º
Recursos docentes	3.5	76	5º
Duración diaria de las clases	1.5	51	
Instalaciones del edificio	2.2	47	
Trato y atención del personal	1.2	32	
Sistema de inscripción al curso	1.1	33	
Fomento participación alumnos	3.6	52	
Equilibrio de teoría-práctica	3.9	91	3º
Docente genera buen clima entre alumnos	3.10	49	
Claridad explicación del docente	3.4	71	6º
Utilidad futura del curso	4.2	114	2º
Material didáctico	2.3	58	9º
Claridad objetivos curso	3.2	64	7º
Discurso organizado y coherente	3.3	55	11º
Docente asegura aprendizaje	3.7	60	8º

ANEXO 3: MODELO DE CUESTIONARIO UNIFICADO PARA ACCIONES FORMATIVAS DE MENOS DE 10H (2014)

CUESTIONARIO VALORACIÓN

Necesitamos conocer su opinión para mejorar nuestro servicio

Por favor, dedique 2 minutos a responder este breve cuestionario. Los resultados servirán para ajustar la calidad de este servicio a sus demandas. Es importante que responda con sinceridad. Sus respuestas serán tratadas de forma ANÓNIMA. Gracias.

Fecha: __/__/201__

TÍTULO DE LA ACCIÓN:

A) Valore cada una de las siguientes cuestiones marcando con una X su grado de satisfacción, siendo 1 muy negativa y 10 muy positiva:

Cuestiones	Muy negativa		Negativa		Normal		Positiva		Muy positiva	
1. Cumplimiento de sus expectativas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Valoración general docente/ponente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.1 El contenido que imparte	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.2 Explica con claridad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.3 Fomenta la participación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.4 Materiales y recursos empleados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Respecto a PalmaActiva valore:

3. Espació físico y ubicación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. Horario de la acción	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. Duración total del acción	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. Atención recibida antes de iniciar la acción	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. Atención recibida durante la acción	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. Satisfacción general	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

9. Importancia (De las cuestiones anteriores señale con una X las 3 mas importantes para usted):

1 2 2.1 2.2 2.3 2.4 3 4 5 6 7 8

B) Temáticas de interés que le gustaría se tratasen en próximas sesiones, márkelas con una X:

Nuevas Tecnologías (TIC)	Introducción iniciación	Ofimática: Word, Excel...	Internet (navegar)	Retoque imagen digital	Otros:
	Creación web's y blogs	Programación webapp's	Software Libre	Presentaciones	
Redes Sociales	Facebook	Twitter	Linkedin	Tuenti	
Emprendedores	Gestión y dirección	Competencias laborales	Marketing on-line	Plan de empresa	
Idiomas especializados	English Business	Atención al cliente Ruso	Atención al cliente Inglés	Atención al cliente Alemán	
Náutica	Formación básica	Buques de pasaje	Marinero puente	Inglés náutico	

C) Observaciones y/o sugerencias de mejora:

.....

.....

.....

Muchas gracias por su colaboración.



CUESTIONARIO DE VALORACIÓN FINAL

ACCIÓN FORMATIVA	
FECHA	

La información recogida en este cuestionario es totalmente confidencial. Nuestra intención es recoger su opinión para mejorar la calidad de nuestro servicio.

A continuación encontrará dos tipos de preguntas: unas, en las que sólo tendrá que señalar la opción escogida , y otras en las que tendrá que escribir su opinión ().

VALORE DE 1 A 10 (marque con)

1. ORGANIZACIÓN DEL CURSO	Muy negativa		Negativa		Normal		Positiva		Muy positiva	
1.1 El sistema de inscripción al curso ha sido	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.2 El trato y la atención del personal de PalmaActiva	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.3 La organización y gestión del curso por PalmaActiva	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.4 La duración del curso ha sido	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.5 La duración de las clases diarias ha sido	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

OBSERVACIONES SOBRE LA ORGANIZACIÓN DEL CURSO:

VALORE DE 1 A 10 (marque con)

2. INSTALACIONES Y MATERIAL DEL CURSO	Muy negativa		Negativa		Normal		Positiva		Muy positiva	
2.1 Valore el aula donde se realizó el curso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.2 Valore el resto de instalaciones donde se ha realizado el curso (espacios comunes, wc, etc.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.3 Valore el material que ha recibido durante el curso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

OBSERVACIONES SOBRE LAS INSTALACIONES Y EL MATERIAL DEL CURSO:

VALORE DE 1 A 10 (marque con) , LOS SIGUIENTES ASPECTOS DEL/LA DOCENTE

NOMBRE DEL/LA DOCENTE:										
3. DOCENTE DEL CURSO	Muy negativa		Negativa		Normal		Positiva		Muy positiva	
3.1 Los contenidos impartidos son	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.2 Define claramente los objetivos a conseguir	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.3 Tiene un discurso organizado y coherente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.4 Tiene facilidad para hacerse entender (explica con claridad)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.5 Utiliza recursos docentes o pedagógicos adecuados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.6 Ha fomentado la participación del alumnado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3.7 Se asegura del aprendizaje del alumnado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.8 Ofrece respuestas adecuadas a las dudas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.9 Es buen/a dinamizador/a (buena teoría y práctica)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.10 Genera un buen clima de grupo en la sesiones	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

 OBSERVACIONES SOBRE EL/LA DOCENTE:

VALORE DE 1 A 10 (marque con)

4. VALORACIÓN GLOBAL DEL CURSO	Muy negativa		Negativa		Normal		Positiva		Muy positiva	
4.1 ¿Se han cumplido las expectativas previas al curso?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.2 La utilidad del curso para su futuro es...	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.3 La valoración de su satisfacción general es...	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

5. Importancia. De las cuestiones anteriores (marque con) sólo las 3 mas importantes para usted:

1.1 1.2 1.3 1.4 1.5

2.1 2.2 2.3

3.1 3.2 3.3 3.4 3.5 3.6 3.7 3.8 3.9 3.10

4.1 4.2 4.3

 ¿PODRIA SEÑALAR QUE OTRAS TEMÁTICAS O CURSOS LE INTERESA REALIZAR?

 OBSERVACIONES, SUGERENCIAS, COMENTARIOS Y/O CRÍTICAS:

¡Gracias por su colaboración!



ANEXO 5: MODELO DE CUESTIONARIO UNIFICADO PARA ACCIONES FORMATIVAS DE 10H O MÁS (2015)



CUESTIONARIO DE VALORACIÓN DE CURSOS (10 o más h.)
Necesitamos conocer su opinión para mejorar nuestro servicio

Por favor, dedique unos minutos a responder este breve cuestionario. Los resultados servirán para ajustar la calidad de este servicio a sus demandas. Es importante que responda con sinceridad. Sus respuestas serán tratadas de forma ANÓNIMA. Gracias.

Fecha: ___/___/2015

TÍTULO DEL CURSO:

NOMBRE DEL PONENTE/DOCENTE:

1 al 11) Valore su grado de satisfacción con el CURSO EN GENERAL (marque con una X):

Cuestiones	Pequeño	Muy Insatisfactorio	Insatisfactorio	Aceptable	Satisfactorio	Muy Satisfactorio	Excelente				
1. Contenidos/temario del curso	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Utilidad futura de la formación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. Sistema de inscripción al curso	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. Atención del personal de PalmaActiva	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. Organización del curso	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. Duración diaria de las clases	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. Duración total del curso	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. Aula donde se realizó el curso	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9. Instalaciones comunes del edificio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10. Satisfacción general	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11. Cumplimiento de sus expectativas previas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

12) Valore su grado de satisfacción con el/la DOCENTE (marque con una X):

Cuestiones	Pequeño	Muy Insatisfactorio	Insatisfactorio	Aceptable	Satisfactorio	Muy Satisfactorio	Excelente				
12.1 Establece objetivos claros para el curso	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12.2 Explica con claridad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12.3 Utiliza recursos pedagógicos adecuados	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12.4 Fomenta la participación del alumnado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12.5 Se asegura del aprendizaje del alumnado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12.6 Combina bien la teoría y la práctica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12.7 Genera un buen clima de grupo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

13) Indique las temáticas que le gustaría se desarrollaran en próximos cursos (marque con una X):

Cuestiones	X	En el caso de "Otros", especifique por favor:
Nuevas Tecnologías (NNTT)	<input type="checkbox"/>	
Formación para emprender	<input type="checkbox"/>	
Idiomas	<input type="checkbox"/>	
Formación para la búsqueda de empleo	<input type="checkbox"/>	
Otros	<input type="checkbox"/>	

14. Observaciones y/o sugerencias de mejora

.....

.....

.....

.....

¡Muchas gracias por su colaboración!



CUESTIONARIO DE VALORACIÓN DE CÁPSULAS FORMATIVAS (menos de 10h)
Necesitamos conocer su opinión para mejorar nuestro servicio

Por favor, dedique unos minutos a responder este breve cuestionario. Los resultados servirán para ajustar la calidad de este servicio a sus demandas. Es importante que responda con sinceridad. Sus respuestas serán tratadas de forma ANÓNIMA. Gracias.

Fecha: __/__/2015

TÍTULO DE LA CÁPSULA FORMATIVA:

NOMBRE DEL PONENTE/DOCENTE:

1) Valore su grado de satisfacción con cada una de las siguientes cuestiones (marque con una X):

Cuestiones	Grado de Satisfacción										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.1 Cumplimiento de sus expectativas previas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.2 Contenido de la formación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.3 Utilidad futura de la formación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.4 Valoración del docente/ponente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.5 Atención del personal de PalmaActiva	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.6 Duración total de la formación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.7 Satisfacción general	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2) Indique qué temáticas le gustaría se desarrollaran en próximas cápsulas formativas (marque con una X):

Cuestiones	X	En el caso de "Otros", especifique por favor:
Nuevas Tecnologías (NNTT)	<input type="checkbox"/>	
Formación para emprender	<input type="checkbox"/>	
Idiomas	<input type="checkbox"/>	
Formación para la búsqueda de empleo	<input type="checkbox"/>	
Otros	<input type="checkbox"/>	

3) Observaciones y/o sugerencias de mejora:

.....

.....

.....

.....

.....

¡Muchas gracias por su colaboración!

CUESTIONARIO DE VALORACIÓN DE CURSOS ONLINE

Necesitamos conocer su opinión para mejorar nuestro servicio

Por favor, dedique unos minutos a responder este breve cuestionario. Los resultados servirán para ajustar la calidad de este servicio a sus demandas. Es importante que responda con sinceridad. Sus respuestas serán tratadas de forma ANÓNIMA. Gracias.

Fecha: _ _ / _ _ / 2015

TÍTULO DEL CURSO ONLINE:

NOMBRE DEL TUTOR/A ONLINE:

1 al 10) Valore su grado de satisfacción con el CURSO EN GENERAL (marque con una X):

Cuestiones	Pleno	Muy Insatisfactorio		Insatisfactorio		Aceptable		Satisfactorio		Muy Satisfactorio		Excelente
1. Contenidos/temario del curso	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
2. Utilidad futura de la formación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
3. Sistema de inscripción al curso	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
4. Atención del personal de PalmaActiva	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
5. Organización del curso	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
6. Duración total del curso	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
7. Facilidad de uso la plataforma web	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
8. Utilidad de los elementos multimedia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
9. Satisfacción general	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
10. Cumplimiento de sus expectativas previas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

11) Valore su grado de satisfacción con el/la TUTOR/A ONLINE (marque con una X):

Cuestiones	Pleno	Muy Insatisfactorio		Insatisfactorio		Aceptable		Satisfactorio		Muy Satisfactorio		Excelente
11.1 Fomenta la participación del alumnado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
11.2 Resolución dudas durante el curso	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

12) Valore su grado de satisfacción con LA SESIÓN PRESENCIAL (marque con una X):

Cuestiones	Pleno	Muy Insatisfactorio		Insatisfactorio		Aceptable		Satisfactorio		Muy Satisfactorio		Excelente
12. Utilidad de la sesión presencial	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

13) Indique las temáticas que le gustaría se desarrollaran en próximos cursos online (marque con una X):

Cuestiones	X	En el caso de "Otros", especifique por favor:
Nuevas Tecnologías (NNTT)	<input type="checkbox"/>	
Formación para emprender	<input type="checkbox"/>	
Idiomas	<input type="checkbox"/>	
Formación para la búsqueda de empleo	<input type="checkbox"/>	
Otros	<input type="checkbox"/>	

14. Observaciones y/o sugerencias de mejora

.....

.....

.....

¡Muchas gracias por su colaboración!

ANEXO 8: DESCRIPCIÓN DEL PERFIL DE ALUMNOS-PARTICIPANTES EN EL GRUPO DE DISCUSIÓN SOBRE ATRIBUTOS MAS IMPORTANTES EN LAS ACCIONES FORMATIVAS DE DE 10H O MAS (2015)

PERFIL COMUN EMPENTA+ ACTIVA+		10 alumnos	
Programas			
Alumnos de ambos programas		100%	
Sexo			
Mujeres		60%	
Hombres		40%	
Grupo de edad			
	Mujeres	Hombres	
Entre 15- 24 años			
Entre 25 - 34 años	2	1	
Entre 35 - 44 años	2	2	
> 44 años	2	1	
Nivel académico			
Estudios primarios			
EGB/ESO			
BUP / Bachillerato / FP I	2	2	
E. Universitarios	4	2	
Grupo Nacionalidad			
España		3	
Pais CEE		1	
Pais Extracomunitario		1	
Codigos postales que han de estar presentes			
07006	1	1	
07010		1	
07014	1		

EMPENTA	% alumnes
Sexe	
Dones	57%
Homes	43%
Grup edat	
Entre 15 i 24 anys	4%
Entre 25 i 34 anys	34%
Entre 35 i 44 anys	37%
> 44 anys	25%
Nivell acadèmic	
Estudis primaris	1%
EGB/ESO	9%
BUP / Bachillerato / FP I	34%
E. Universitaris	56%
Grup Nacionalitat	
Espanya	82%
Pais CEE	6%
Pais Extracomunitari	12%
Codis Postals majoritaris	
07010	10%
07014	9%
07002	8%
07008	8%
07011	7%

ACTIVA +	% alumnes
Sexe	
Dones	63%
Homes	37%
Grup edat	
Entre 15 i 24 any:	6%
Entre 25 i 34 any:	27%
Entre 35 i 44 any:	39%
> 44 anys	28%
Nivell acadèmic	
Estudis primaris	3%
EGB/ESO	8%
BUP / Bachillerat	29%
E. Universitaris	59%
Grup Nacionalitat	
Espanya	83%
Pais CEE	8%
Pais Extracomun	9%
Codis Postals majoritaris	
07006	10%
07007	8%
07013	7%
07014	7%
07004	7%

Alumnos participantes seleccionados de la base de datos FUE:

PARTICIPANTES MUJERES: COMBINACIÓN DE CRITERIOS DETERMINANTES

CODI p Sexe	Grup edat	Nivell acadèmic	Grup Nacion	Codi postal	Sit. Laboral	Cursos realitzats	
66920	Dones	Entre 25 i 34 anys	Licenciatura / Ingeniería superior	Espanya	07013	Atur	3
51144	Dones	Entre 25 i 34 anys	BUP / Bachillerato	Espanya	07013	Atur	3
25418	Dones	Entre 35 i 44 anys	Diplomatura / Ingeniería Técnica	Espanya	07141	Treballant vull	4
63010	Dones	Entre 35 i 44 anys	BUP / Bachillerato	Espanya	07006	Treballant vull	10
73263	Dones	> 44 anys	Diplomatura / Ingeniería Técnica	Espanya	07014	Atur	4
73819	Dones	> 44 anys	Licenciatura / Ingeniería superior	Pais CEE	07012	Atur	10

SUPLENTES MUJERES (SUSTITUIR POR PERFIL IDÉNTICO SI FALLA PARTICIPANTE)

CODI p Sexe	Grup edat	Nivell acadèmic	Grup Nacion	Codi postal	Sit. Laboral	Cursos realitzats	
77743	Dones	Entre 25 i 34 anys	Licenciatura / Ingeniería superior	Espanya	07509	Atur	2
76824	Dones	Entre 25 i 34 anys	BUP / Bachillerato	Pais Extracon	07002	Atur	2
58305	Dones	Entre 35 i 44 anys	Licenciatura / Ingeniería superior	Espanya	07006	Atur	2
72719	Dones	Entre 35 i 44 anys	BUP / Bachillerato	Espanya	07010	Atur	4
46969	Dones	> 44 anys	Diplomatura / Ingeniería Técnica	Espanya	07005	Atur	2
27515	Dones	> 44 anys	Diplomatura / Ingeniería Técnica	Espanya	07011	Treballant vull	2

PARTICIPANTES HOMBRES

CODI p Sexe	Grup edat	Nivell acadèmic	Grup Nacion	Codi postal	Sit. Laboral	Cursos realitzats	
36158	Homes	Entre 25 i 34 anys	FP I / Ciclo Formativo Grado Mec	Espanya	07193	Atur	3
54291	Homes	Entre 35 i 44 anys	FP II / Ciclo Formativo Grado Sup	Espanya	07005	Atur	7
35388	Homes	Entre 35 i 44 anys	Licenciatura / Ingeniería superior	Espanya	07008	Atur	2
60994	Homes	> 44 anys	Diplomatura / Ingeniería Técnica	Extracomun	07004	Treballant vull	2

SUPLENTES HOMBRES (SUSTITUIR POR PERFIL IDÉNTICO SI FALLA PARTICIPANTE)

CODI p Sexe	Grup edat	Nivell acadèmic	Grup Nacion	Codi postal	Sit. Laboral	Cursos realitzats	
51676	Homes	Entre 25 i 34 anys	BUP / Bachillerato	Espanya	07198	Atur	2
12763	Homes	Entre 25 i 34 anys	Licenciatura / Ingeniería superior	Espanya	07010	Treballant vull	4
41630	Homes	> 44 anys	Diplomatura / Ingeniería Técnica	Espanya	07004	Treballant vull	2
72449	Homes	> 44 anys	Diplomatura / Ingeniería Técnica	NULL	07006	Treballant vull	4



FECHA DE REALIZACIÓN, LUGAR Y PARTICIPANTES

- ✓ Fecha: 2 de febrero (de 12:15 a 13:55hs).
- ✓ Lugar: Aula sin identificar de PalmaActiva, en la pl. Miquel Maura.
- ✓ Asistentes: Aunque 10 personas habían confirmado asistencia el día anterior, sólo 4 personas asistieron finalmente. Su nombre se reserva por motivos de protección de datos.

RECOGIDA DE EXPECTATIVAS

1. Debilidades y Fortalezas de la entidad

Todos señalan que están muy agradecidos y muy contentos, de hecho asisten a la sesión como agradecimiento al esfuerzo que hace PalmaActiva. Están de acuerdo en que PalmaActiva ha superado sus expectativas y ahora se necesita que la organización de un paso más y acompañe a los emprendedores en otros momentos como puede ser el de establecimiento de alianzas o el de consolidación de su empresa. Resumen sus puntos fuertes y débiles como sigue:

FORTALEZAS DE PALMAACTIVA

DEBILIDADES DE PALMAACTIVA

La amabilidad de las personas de la organización WEB: información no está ordenada

La puntualidad a la hora de comenzar los cursos WEB: parece que se ha hecho a trompicones

La oportunidad para compartir experiencias WEB: os cursos están ordenados por fecha de realización y no por contenido

La oportunidad de sacar lo mejor de ellos mismos WEB: no existen alertas de nivel de conocimiento y tendencia

La calidad de los ordenadores de Socors

2. ¿Qué esperamos del trabajo de PalmaActiva?

Todos esperan que les capacite para la integración en el mundo laboral. Señalan que es momento para que la organización reflexione y redirija la oferta y sus servicios hacia otro tipo de demandas latentes como puede ser el acompañamiento en la consolidación de las empresas. Se han generado muchas expectativas por el buen funcionamiento hasta ahora y plantean que puede ser el momento de ir más allá, sobretodo porque, como señala una de las personas participantes, parece que Palmaactiva tiene medios para hacerlo.

3. ¿Cómo nos informamos de la oferta formativa?

- ✓ Acceso a la información a través de la web en la mayoría de los casos aunque con problemas para localizar los cursos ya que la estructura es “caótica”.
- ✓ En algún caso, no se entiende el contenido o la orientación del curso, la información técnica, y, por lo tanto, no se elige el curso correctamente.
- ✓ Tres de los asistentes no conocen la información vía redes sociales.
- ✓ Se propone que se informe mediante Newsletter.

4. Debate en relación a los atributos del servicio:

1. La información existente sobre los servicios de PalmaActiva:

- En su web:** Hay mucha información pero no está bien estructurada, es muy difícil de buscar. Como sugerencia se habla que la agenda no esté estructurada temporalmente sino por temática, por niveles (básico, medio, profesional), etc. A veces la agenda no está actualizada.
- En papel:** No hablan de esta opción.

- c. **Redes sociales:** Tan solo uno de los asistentes conoce éste canal. Como sugerencia, que existieran alertas de nuevos cursos para personas interesadas en una temática concreta y que ya hayan realizado otros cursos del mismo tema. Un asistente comenta que en facebook, una vez pasado el curso, se muere la relación con los usuarios porque se abre para cada curso concreto.
 - d. **Otros:** Un asistente habla del boca a boca. A partir de aquí todos coinciden que como la impresión del servicio es excelente, no tienen reparos en aconsejar a familiares y conocidos la formación en PalmaActiva, y lo hacen de forma activa.
- 2. El trato y la atención:**
- a. **del personal de atención al público:** Muy bueno. Un asistente comenta que tuvo un problema con la atención telefónica ya que necesitó que le orientaran con la situación del local donde se hace esta reunión y no tenían información ni de esta reunión ni del local, a pesar que en el mensaje de invitación a la reunión se daba ese número de teléfono. (900139138)
 - b. **de los técnicos de PalmaActiva:** Muy bueno
 - c. **de los docentes:** Excelente
3. **El sistema de inscripción a los cursos:** Ágil y fácil una vez que encuentras el curso.
 4. **El sistema de comunicación de la admisión a los cursos:** Correcto
 5. **La organización de los cursos (adecuación de fechas, horarios, etc.):** Se indica en las encuestas de satisfacción de cada uno de los cursos
 6. **La duración de los cursos:** Corto en algún caso, sobre todo en cursos de tipo técnico.
 7. **La preparación del docente:** Se indica en las encuestas de satisfacción de cada uno de los cursos. Generalmente excelente.
 8. **La capacidad del docente de comunicar:** Muy buena, son proactivos y existe una gran interacción entre profesor y alumnos.
 9. **Las aulas en las que se imparten los cursos:** Se indica en las encuestas de satisfacción de cada uno de los cursos
 10. **El resto de instalaciones (espacios comunes, wc, etc.):** No se comenta mucho. Una persona aporta que sería buena idea encender la calefacción un poco antes de que los cursos comenzaran.
 11. **El material que ha recibido durante el curso:** Necesidad de mejorar la calidad de los ordenadores de c/Socorro porque están desfasados.
 12. **El sistema de entrega de los certificados:** Como sugerencia, se indica que hay certificados de cursos que individualmente no se pueden aportar como currículum porque no cuentan puntos (por horas lectivas o por otras cosas) y que sería interesante que se pudiesen certificar paquetes de cursos relacionados entre sí porque además de contabilizar más horas todas juntas, indicaría un recorrido académico que un curso sólo no tiene.
 13. **La oferta formativa de PalmaActiva (qué cursos tiene) en general**
 14. **La oferta formativa de PalmaActiva (qué cursos tiene) para emprender:** Se habla que tienen claros los objetivos de la formación para emprendedores, que están bien establecidos y que se ajustan a la realidad.
 15. **La utilidad de la oferta formativa de PalmaActiva en general**
 16. **La utilidad de la oferta formativa de PalmaActiva para emprender:** Se habla de que, como sugerencia de mejora, falta un poco de “practicidad”, es decir, concretar cómo se ha de usar la información del curso en el día a día del emprendedor. Los cursos son un poco teóricos.

Como la elección del curso se realiza en base al título y a la ficha técnica, a veces no coincide el contenido con lo que ellos esperaban (por ser un lenguaje muy técnico, por no explicar bien...) y puede que se queden contentos con el curso pero que no les haya aportado nada a sus necesidades.

Como sugerencia, se demanda un servicio de valoración/aceleración de emprendedores.