

Satisfacción con el Programa de formación de La Quinta Cocina y con la cafetería del Centro Cultural Espacio Abierto del Palacete de la Quinta de los Molinos

Informe de resultados
2021

Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia.

Subdirección General de Familias e Infancia

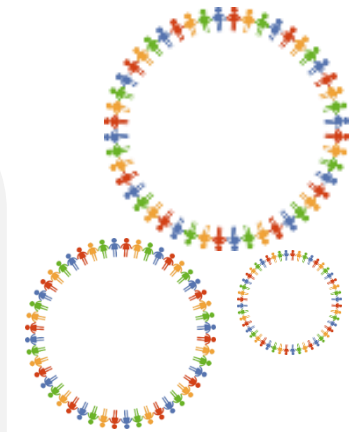
Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud



Índice de contenidos.

Ficha técnica

- Satisfacción con el Programa de formación de La Quinta Cocina y satisfacción de la clientela con la cafetería del Centro Cultural Espacio Abierto del Palacete de la Quinta de los Molinos.
- Alumnado participante:
 - I. Satisfacción general con el Programa de La Quinta Cocina.
- Comentarios y sugerencias
 - I. Alumnado participante.
- Clientela atendida
 - I. Satisfacción general con la cafetería del Centro Cultural Espacio Abierto del Palacete de la Quinta de los Molinos.
 - II. Perfil de la clientela atendida.
 - III. Comentarios y sugerencias de la clientela.



Ficha técnica.

TÍTULO DEL ESTUDIO:

Satisfacción con el Programa de formación La Quinta Cocina y con la cafetería del Centro Cultural Espacio Abierto del Palacete de la Quinta de los Molinos. Informe de resultados 2021.

ÓRGANO PROMOTOR:

Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y la Adolescencia. D.G. de Familias, Infancia, Educación y Juventud. A.G. de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer el grado de satisfacción de las y los jóvenes participantes con el programa de formación de La Quinta Cocina y de la clientela de la cafetería del Centro Cultural Espacio Abierto del Palacete de la Quinta de los Molinos. 2021

UNIVERSO:

- 82 alumnas y alumnos que finalizan el proceso de formación.
- Clientela de la cafetería.

TAMAÑO MUESTRAL: en total 245 cuestionarios válidos del alumnado participante y clientela atendida.

- 80 cuestionarios válidos del alumnado.
- 165 cuestionarios válidos de la clientela.

ERROR DE MUESTREO: Para cada caso, teniendo en cuenta un nivel de confianza de 95,5% y bajo el supuesto de $p=q=0,5$:

- Muestra de población del alumnado: error muestral de 1,76%

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

- Alumnado que culmina su proceso de formación.
- Participación voluntaria de la clientela.

MÉTODO DE RECOGIDA:

- A través de cuestionarios de satisfacción pasados de forma anónima al alumnado que finaliza la formación.
- Cuestionario online anónimo dirigido a la clientela de la cafetería del Centro Cultural.

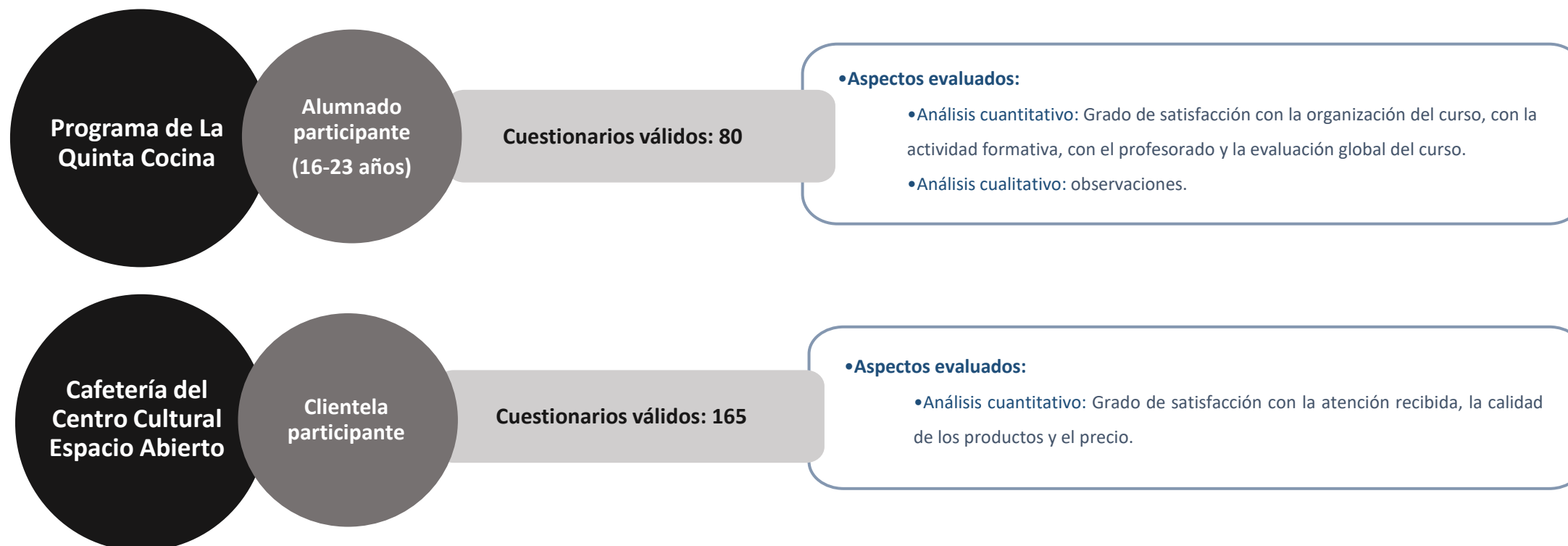
PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

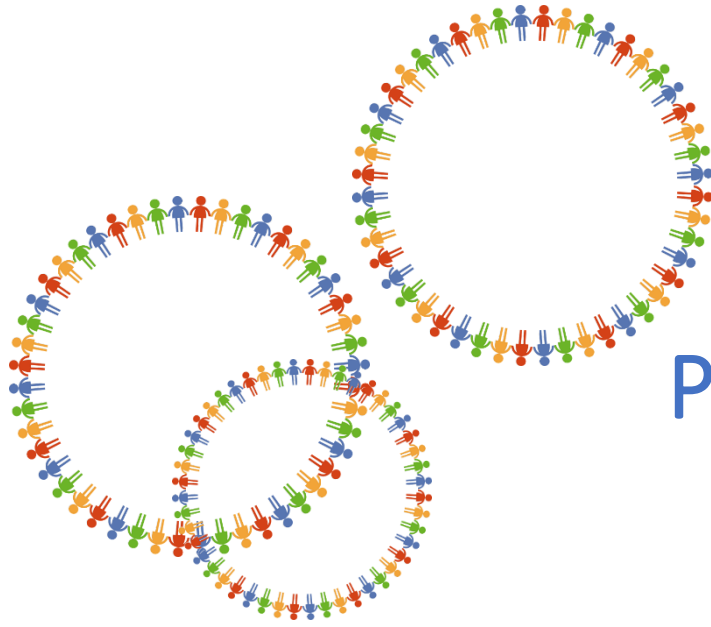
De Enero a Diciembre de 2021.

Ficha técnica.

Programa de formación La Quinta Cocina.

Cafetería del Centro Cultural Espacio Abierto del Palacete de la Quinta de los Molinos.



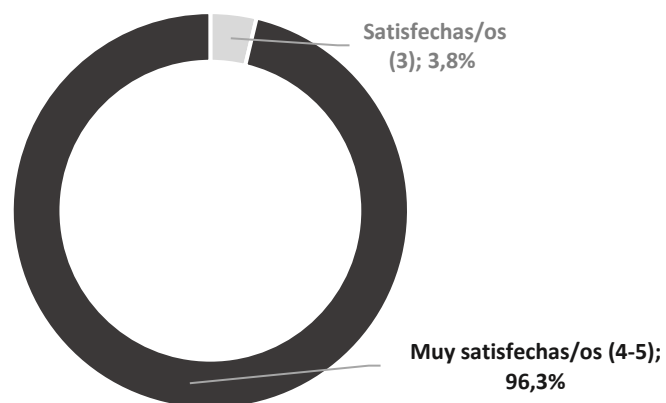


Programa de formación La Quinta Cocina

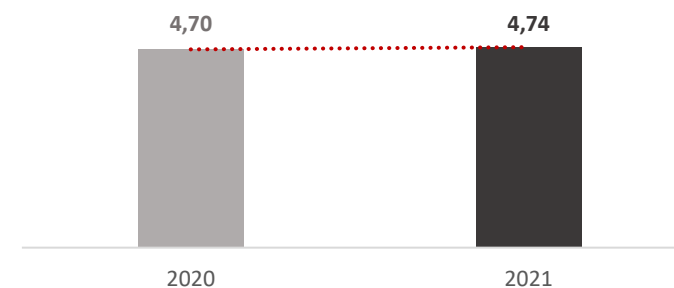
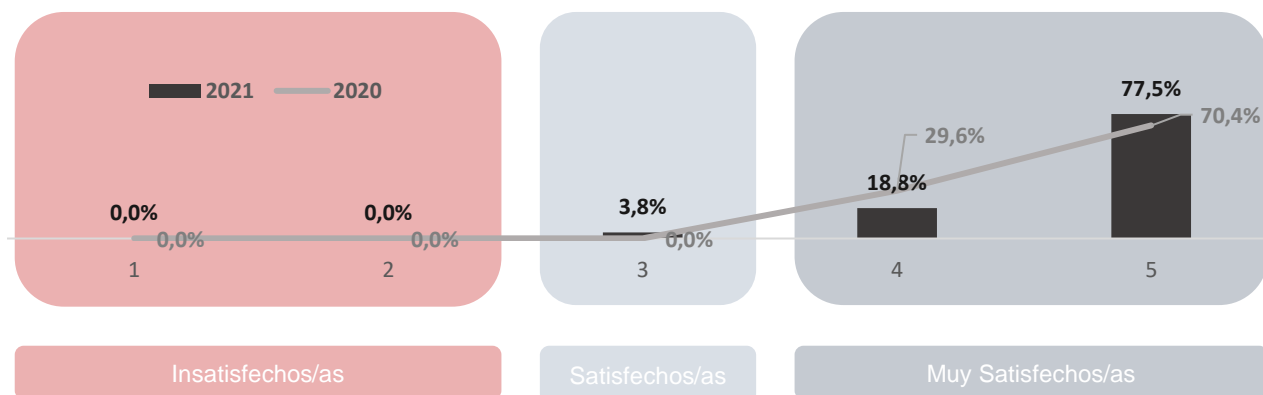
Alumnado participante
(de 16 a 23 años)

Programa formación La Quinta Cocina.

Satisfacción general del alumnado con el Programa.



- Del total del alumnado que ha respondido al cuestionario, el 100% manifiesta estar satisfecho muy satisfecho con el curso.
- La media de satisfacción es de 4,74 en una escala de respuesta del 1 al 5, superando a la del año anterior en un 0,04.

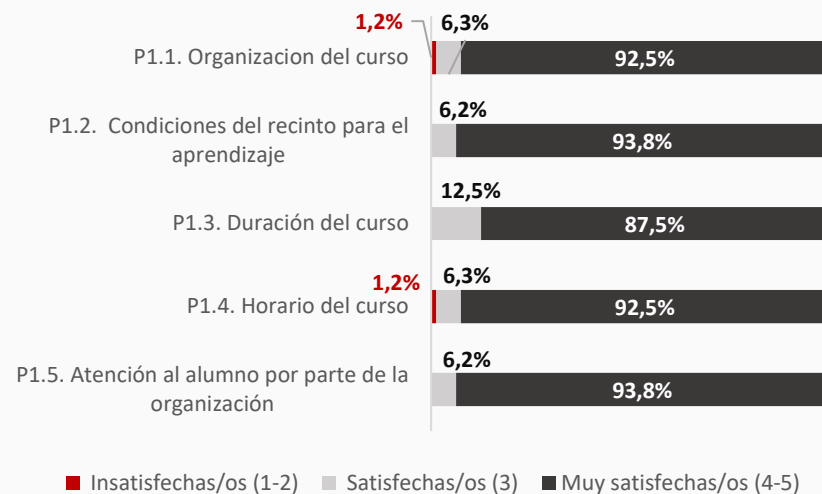


CUE de satisfacción de atención. Base 2021= 80; Base 2020 = 54.
P4.3. Opinión global del curso.

Programa de formación La Quinta Cocina

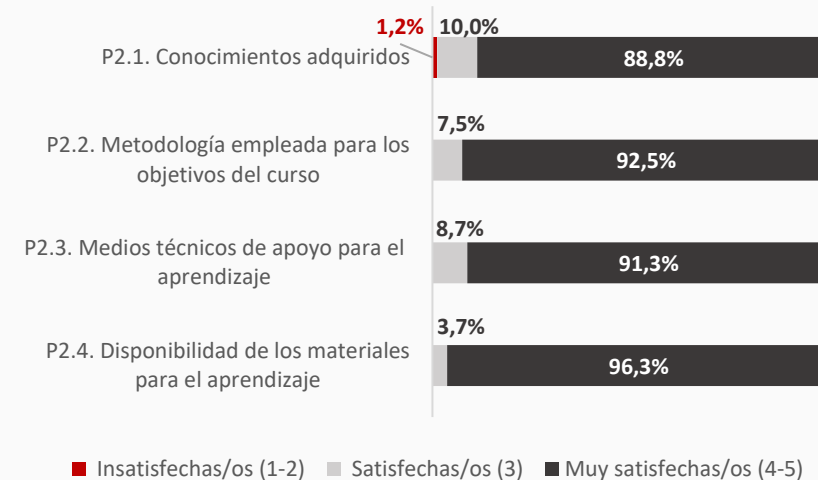
Satisfacción general del alumnado el Programa.

Organización del curso



- Más del 98% del alumnado encuestado ha manifestado sentirse muy satisfecho con todos los aspectos de la organización del curso. En el horario y en la organización del curso, hay un 1,2% del alumnado que se encuentra insatisfecho .

Actividad formativa



- Más del 98% del alumnado está satisfecho o muy satisfecho con la actividad formativa en general. El ítem peor valorado ha sido “los conocimientos adquiridos”, con un 1,2% de insatisfechas/os.

CUE de satisfacción de atención. Base 2021 = 80. Escala: 1-5

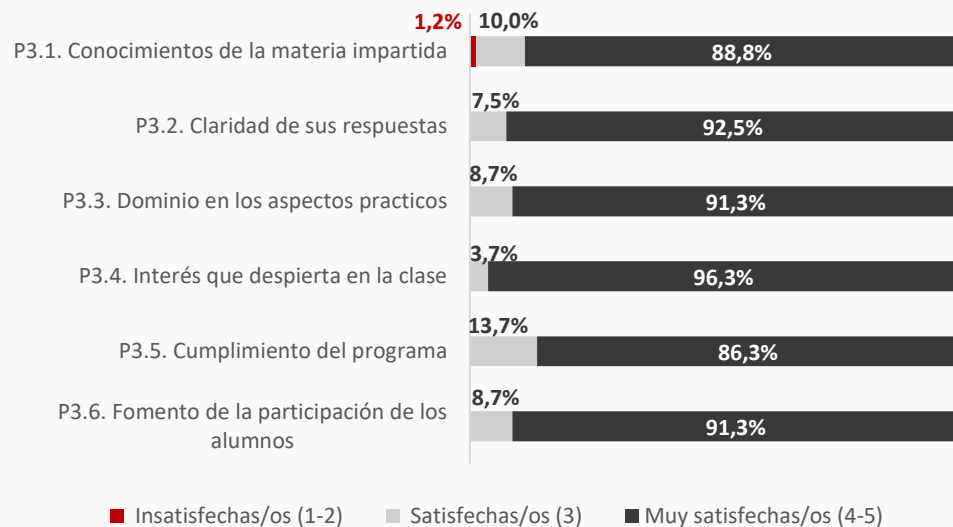
P1. ORGANIZACIÓN: P1.1. Organización del curso; P1.2. Condiciones del recinto para el aprendizaje; P1.3. Duración del curso; P1.4. Duración del curso; P1.5. Horario del curso; P1.6. Atención al alumno por parte de la organización.

P2. ACTIVIDAD FORMATIVA: P2.1. Conocimientos adquiridos; P2.2. Metodología empleada para los objetivos del curso; P2.3. Medios técnicos de apoyo para el aprendizaje; P2.4. Disponibilidad de los materiales para el aprendizaje.

Programa de formación La Quinta Cocina

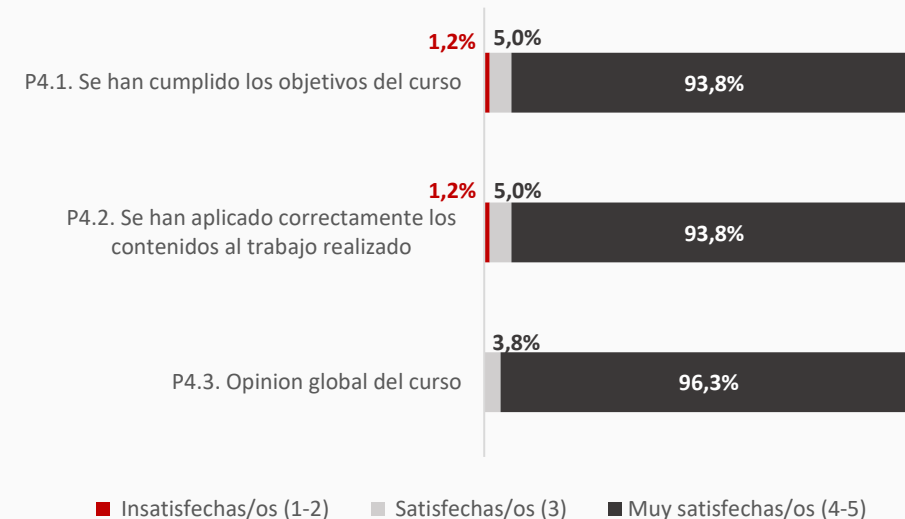
Satisfacción general del alumnado el Programa.

Profesorado



- Más del 98% del alumnado encuestado ha manifestado sentirse satisfecho y muy satisfecho con el profesorado. Los conocimientos de la materia impartida ha sido el ítem peor valorado, estando el 1,2% del alumnado insatisfecho.

Evaluación global del curso

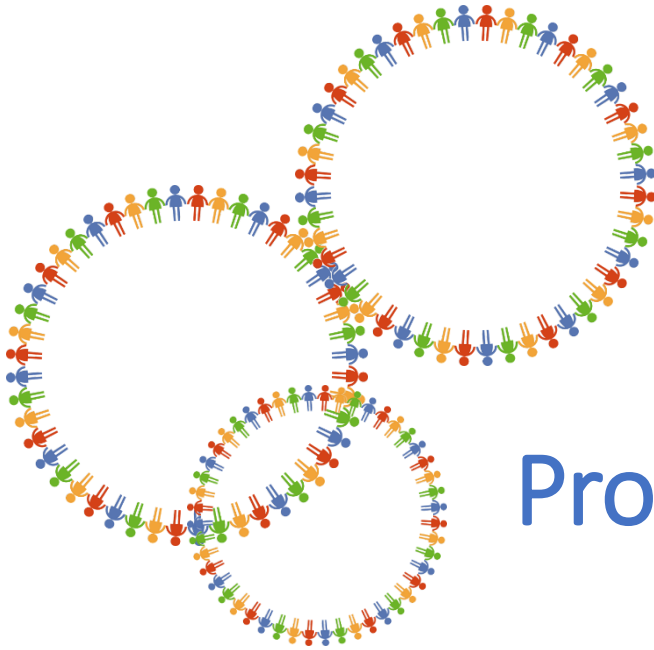


- Más del 98% del alumnado está satisfecho muy satisfecho con el curso. Los ítems peor valorados han sido el cumplimiento de los objetivos del curso y la correcta aplicación de los contenidos al trabajo realizado con un 1,2% de insatisfechas/os en cada uno de ellos.

CUE de satisfacción de atención. Base 2021 = 80. Escala: 1-5

P3. PROFESORADO: P3.1. Conocimientos de la materia impartida; P3.2. Claridad de sus respuestas; P3.3. Dominio en los aspectos prácticos; P3.4. Interés que despierta en la clase; P3.5. Cumplimiento del Programa; P3.6. Fomento de la participación de los alumnos.

P4. EVALUACIÓN GLOBAL: P4.1. Se han cumplido los objetivos del curso; P4.2. Se han aplicado correctamente los contenidos al trabajo realizado; P4.3. Opinión global del curso.



Programa de formación La Quinta Cocina

Comentarios y sugerencias

Alumnado participante (16 a 23 años)

Alumnado participante (16 a 23 años)

SÍ
han aportado
observaciones o
comentarios
22,5%

NO
han aportado
observaciones o
comentarios
77,5%

- ✓ El **85%** de los comentarios son **agradecimientos y valoraciones positivas del Programa.**
- ✓ El **15%** son **sugerencias de mejora** relativas a la **organización del curso.**

Un curso muy atractivo con personas que saben de la vida de los jóvenes me gustó me sacaron muchas sonrisas en días tristes me enseñaron a trabajar lo recomiendo al 100%.

Aprendí que los errores y ser estrictos nos ayudaba a mejorar a conseguir un mejor trabajo, gracias

Me encantó el curso porque fueron muy atentos y nos enseñan muy bien todos los conocimientos de cocina y sala.

Debería ser más tiempo de curso la verdad me gustó mucho y aprendí muchísimo sobre sala.

Los horarios muy difíciles prefiero que sea un solo horario. Los profesores muy guays la cocina la mejor.

Mejorar la posibilidad de organizar mejor los grupos para que todos vean lo mismo, tratan de hacerlo pero no todos hemos accedido a los conocimientos.

Muchas gracias por la dedicación en los contenidos y en las clases.

Gracias a la quinta cocina por un buen curso camarero y cocinero.

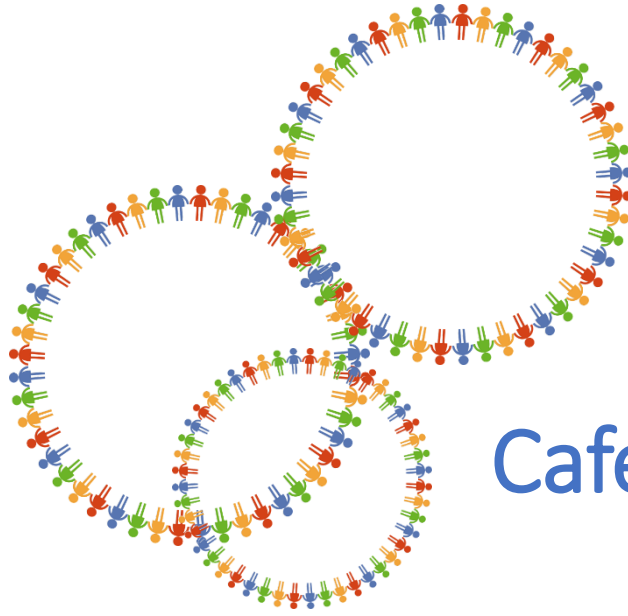
**DEDICACIÓN
APRENDER
GRACIAS
SONRISAS**

CUE de satisfacción de atención. Base 2021 = 80. Escala: 1-5

P5. OBSERVACIONES. Indica, cualquier sugerencia o comentario que desees, sobre los aspectos valorados anteriormente con objeto de mejorar la actuación formativa.

Base: 18

Comentarios: 20* una misma persona puede hacer más de una sugerencia/comentario.



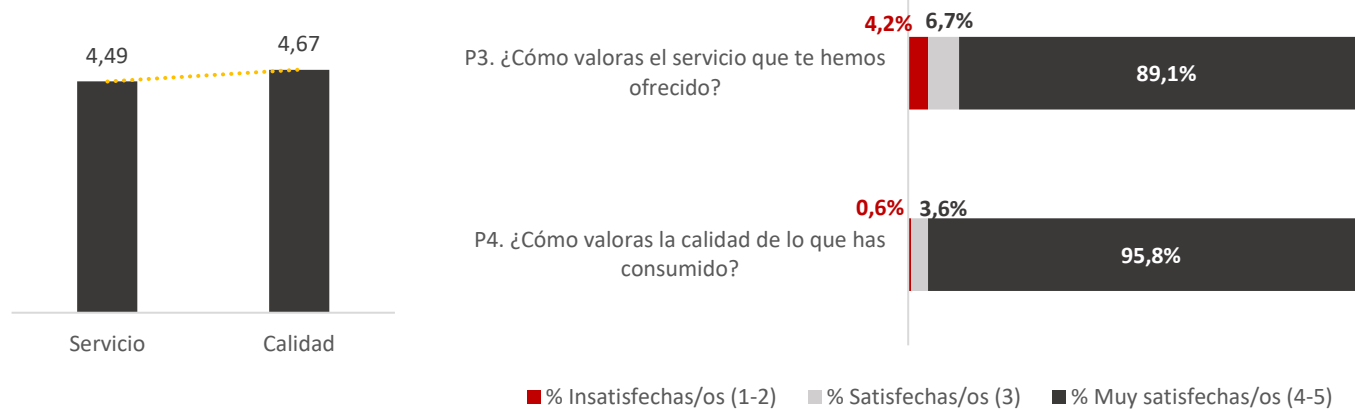
Cafetería del Centro Cultural Espacio Abierto del Palacete de la Quinta de los Molinos

Satisfacción general, perfil y comentarios de la clientela

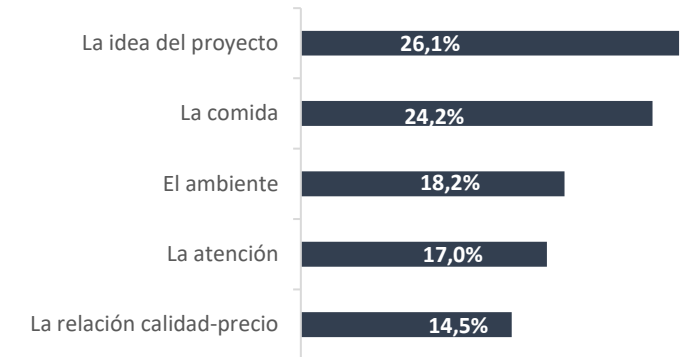
Cafetería del Centro Cultural Espacio Abierto

Satisfacción general de la clientela atendida: Servicio y calidad

Valoración del Servicio y la Calidad



Lo que más ha gustado



- Preguntada a la clientela sobre el servicio que le han ofrecido en la cafetería, el 89,1% muestra una alta satisfacción. Por el contrario, el 4,2%, se muestra insatisfecho con el servicio recibido.
- Respecto a la calidad de lo que han consumido, un 95,8% de la clientela encuestada, se muestra muy satisfecho.
- Lo que más ha gustado ha sido la idea del proyecto (26,1%), seguida de la comida (24,2%). Lo que menos, ha sido la relación calidad-precio con un 14,5%.
- La media de satisfacción general de la clientela encuestada con el servicio que se les ha ofrecido y de la calidad de lo que ha consumido es de 4,58 en una escala de respuesta del 1 al 5.

Media satisfacción general 2021

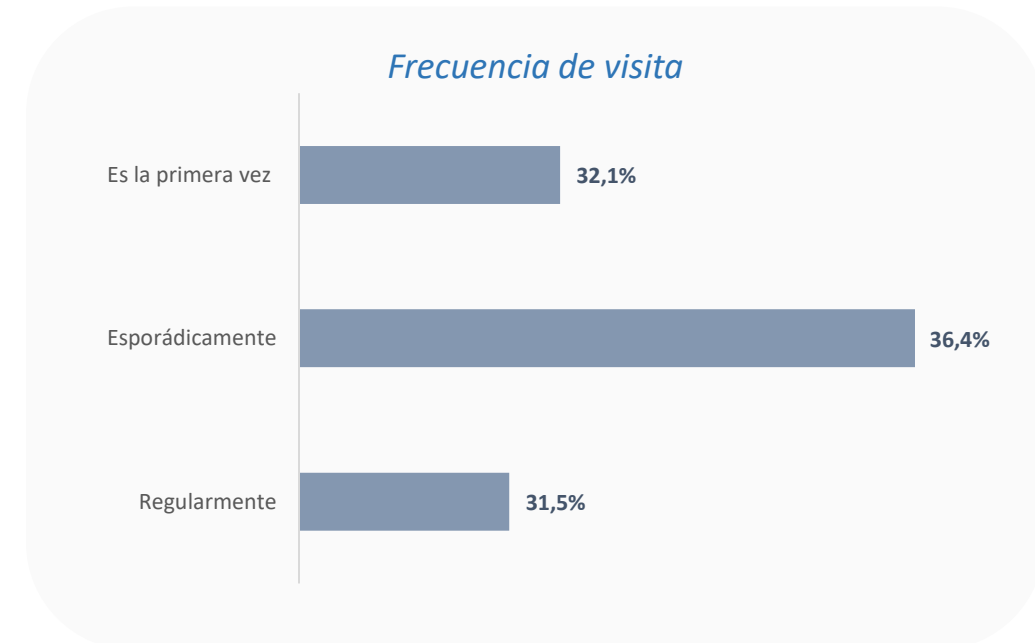
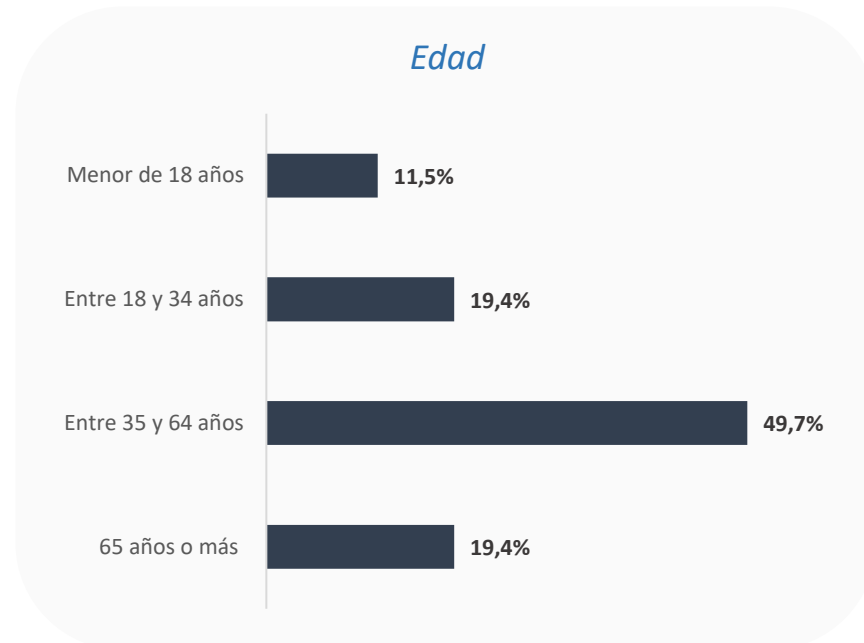
4,58

CUE de satisfacción de atención. Base 2021:165. Escala: 1-5

P3. ¿Cómo valoras el servicio que te hemos ofrecido? (Siendo 1 muy malo, 5 muy bueno).

P4. ¿Cómo valoras la calidad de lo que has consumido? (Siendo 1 muy malo, 5 muy bueno)

Perfil clientela atendida



- Del total de clientela que ha respondido al cuestionario, el 49,7% tiene entre 35 y 64 años. Le sigue con el mismo porcentaje (19,4%), la clientela con edades comprendidas entre 18 y 34 años edad y la de mayor de 65 años.
- Cuando se les pregunta por la frecuencia de visita a la cafetería, el 36,4% afirma que lo hace de manera esporádica.

CUE de satisfacción de atención. Base 2021 = 165.

P1: ¿Cuántos años tienes?

P2: ¿Con cuanta frecuencia vienes a La Quinta Cocina?

Comentarios clientela (1)

SÍ
han aportado
observaciones o
comentarios
47,3%

NO
han aportado
observaciones o
comentarios
52,7%

- ✓ El **72,4%** de los comentarios son **valoraciones positivas** en relación con el proyecto, el trato y la atención recibida, la cafetería, el servicio, la comida, las y los profesionales, la recomendación de platos y la oferta de juegos y cuentos para las niñas y los niños.

Muy interesante la idea del proyecto, la idea de integrar a estas maravillosas personas y darles esta posibilidad, así como celebro la genial idea de tener un espacio para los niños.... !! Felicitaciones por el proyecto!!!

Muy interesante el proyecto.

Trabajo espectacular con los chavales.

El trato que nos han dado.

Ojala consigan sus sueños.

Sitio agradable y tranquilo para tomar algo.

Parque, edificio, servicio y cocina estupendo no pongo 5 para que se sigan esforzando.

El equipo se le ve con interés en aprender. Es importante explicar tal y como se ha hecho que es una escuela de aprendizaje. Enhorabuena por la iniciativa. He echado en falta que recomendaran platos por poner alguna mejora pero todo estupendo. Gracias.

**TRATO
TRABAJO
SUEÑOS
PROYECTO**

CUE de satisfacción de atención. Base 2021= 165.

P6. Consideramos que nuestros clientes son parte del equipo formador. Nos interesaría recibir algún comentario particular que tuvieras.

Base: 78
Comentarios: 87* Una persona
puede hacer varios comentarios.

Comentarios clientela (2)

SÍ
han aportado
observaciones o
comentarios
47,3%

NO
han aportado
observaciones o
comentarios
52,7%

- ✓ El **27,6%** del resto de los comentarios son **quejas** relacionadas con la poca cantidad en los platos, sillas incómodas, tardanza en atender, **cierre de la cocina** antes de tiempo, no poner aperitivo, traer la cuenta sin pedirla y no poder juntar mesas. Las **sugerencias de mejora** están relacionadas con la interacción con la clientela, condimentos, más sillas, tortilla muy salada, estufas en la terraza, música en el interior, apertura zona infantil, señalar la importancia de explicar que es una escuela de cocina tal y como han hecho, recomendar platos, la espera para sentarse, toldos en la terraza, el trato, incluir cosas sin gluten, más mesas en el exterior y acondicionar la terraza.

Poca cantidad en algunos platos.

Han tardado en atender. La cocina ha cerrado antes de tiempo. Nos han traído la cuenta sin pedirla. No han puesto aperitivo.

Mucho tiempo de espera para sentarse.

Sería bueno incluir cosas sin gluten.

Acondicionar una terraza exterior.

Intentar que los chicos no solo sirvan, si no que también interactúen con los clientes.

La única pega que considero, es el mobiliario. las sillas son incómodas.

No se pueden juntar mesas.

**MOBILIARIO
CANTIDAD
ESPERA
TERRAZA**

CUE de satisfacción de atención. Base 2021= 165.

P6. Consideramos que nuestros clientes son parte del equipo formador. Nos interesaría recibir algún comentario particular que tuvieras.

Base: 78

Comentarios: 87* Una persona puede hacer varios comentarios.

