

# Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE N° 307

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN  
USUARIOS TALLERES  
ESCOLARES DE CONSUMO

Programación 2016-2017

Junio 2018





# ÍNDICE

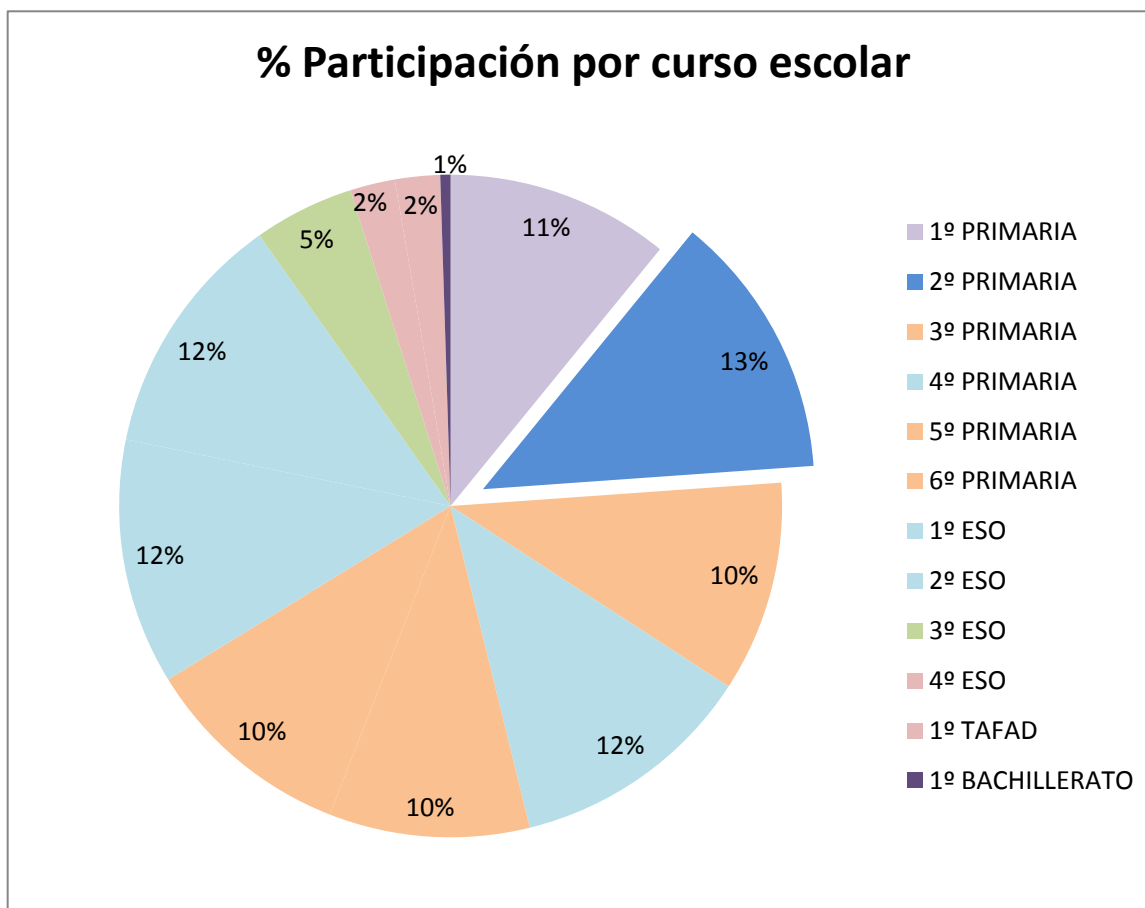
1.	PERFIL .....	4
1.1.	Perfil de los encuestados/as.....	4
1.2.	Participación en Cursos y Talleres .....	6
1.3.	Interés en participar en próximo curso .....	7
2.	VALORACIONES GENERALES.....	8
2.1.	Valoración Global con los Cursos y Talleres .....	8
2.2.	Expectativas de los Cursos y Talleres .....	9
2.3.	Valoración de las dimensiones de calidad de los Cursos y Talleres .....	10
3.	VALORACIONES COMPARADAS, SEGÚN TALLER .....	12
3.1.	Aspectos generales.....	12
3.2.	Organización .....	13
3.3.	Actividad .....	14
3.4.	Contenidos.....	15
3.5.	Ponente .....	16
4.	SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES POR TALLER.....	17
4.1.	Cuida tu mascota .....	17
4.2.	Taller de pan .....	17
4.3.	Supermercado Itinerante .....	17
4.4.	Lúcete con la Energía.....	17
4.5.	Publicidad .....	18
4.6.	Toma cartas en el Consumo .....	18
4.7.	Cosmética .....	18
4.8.	Suministros básicos .....	18
4.9.	Por fuera y por dentro, cuídate .....	18
4.10.	Derechos del Viajero .....	19
4.11.	Etiquetado .....	19
4.12.	Comercio Justo .....	19
4.13.	Economía Doméstica .....	19

4.14. Fuera de Casa. Ocio Responsable.....	19
5. FICHA TÉCNICA .....	20

## 1. PERFIL

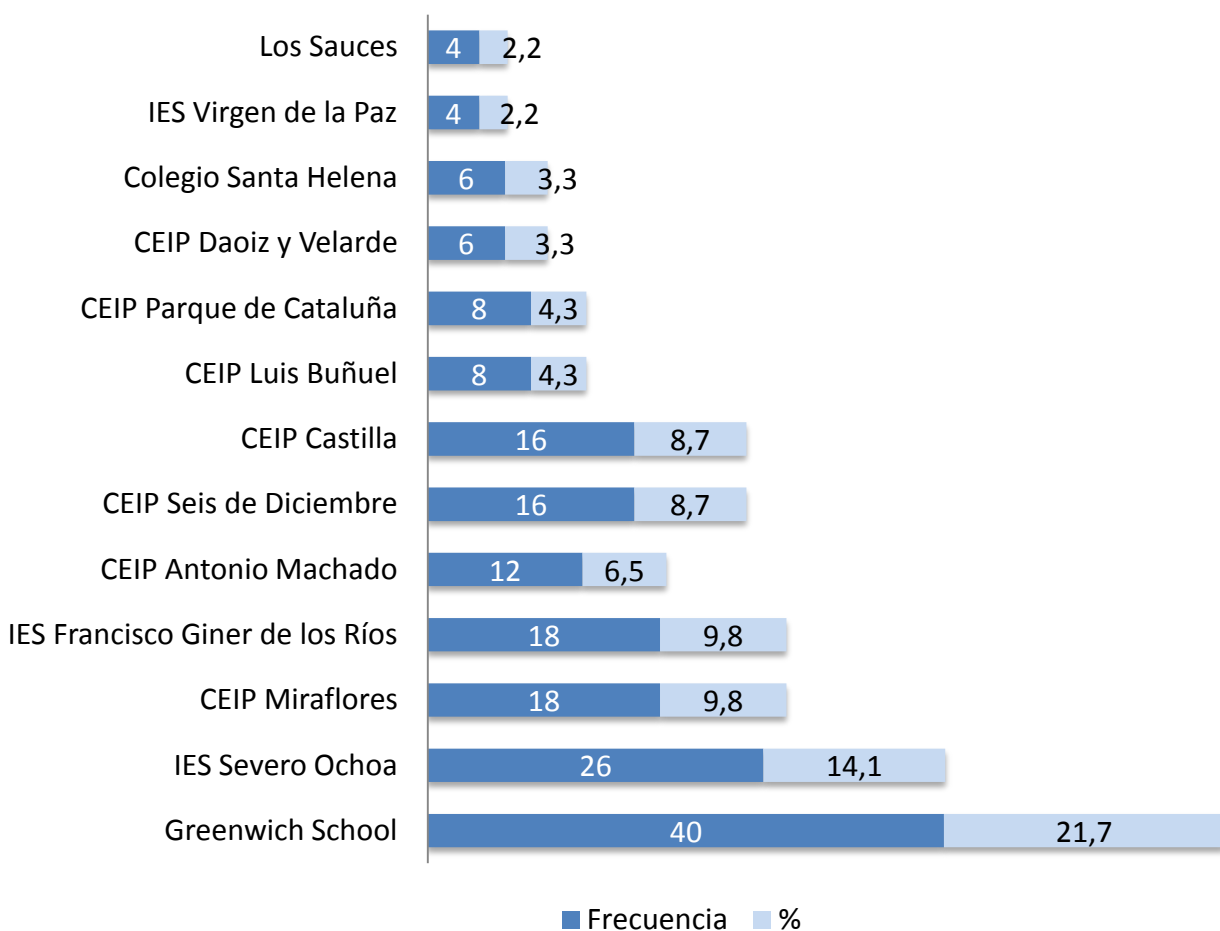
### 1.1. Perfil de los encuestados/as

- El perfil del encuestado/a más representado/a entre los usuarios/as de los cursos y talleres escolares de Consumo, responde a las siguientes características:
- ✓ Por curso escolar, los participantes **del curso 2º de Primaria** son los más numerosos (13 %), seguidos de los participantes de **4º Primaria, 1º ESO y 2º ESO** (12% cada curso respectivamente).



- ✓ Por Centro Educativo, **Greenwich School** obtiene el grupo más numeroso de encuestados/as (21,7% del total), seguido del **IES Severo Ochoa** (14,1%), el **CEIP Miraflores** (9,8%) y el **IES Francisco Giner de los Ríos** (9,8%).

### Participación por Centro Educativo

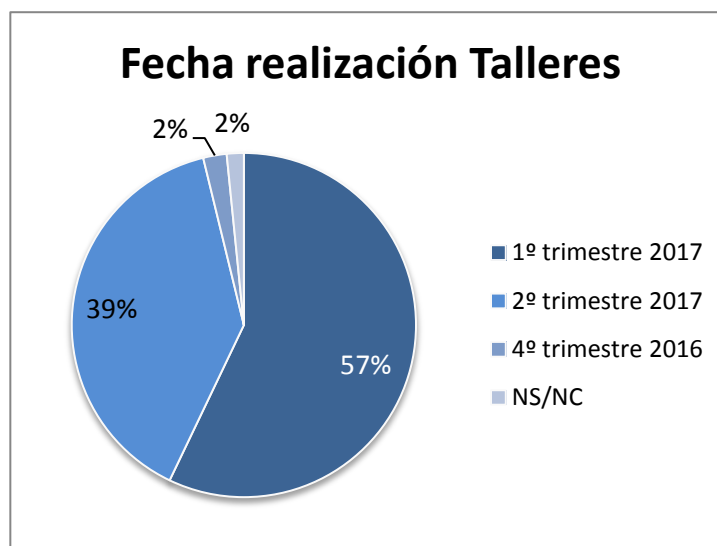


## 1.2. Participación en Cursos y Talleres

- El **volumen de participantes** en la encuesta según curso y taller realizado se muestra en el cuadro que sigue a continuación, siendo los más representados los participantes del curso/taller “Supermercado Itinerante” (15,8%), “Publicidad” (15,2%), seguidos por “Taller de Pan” (14,7%) y “Por fuera y por dentro, cuídate” (14,1%).

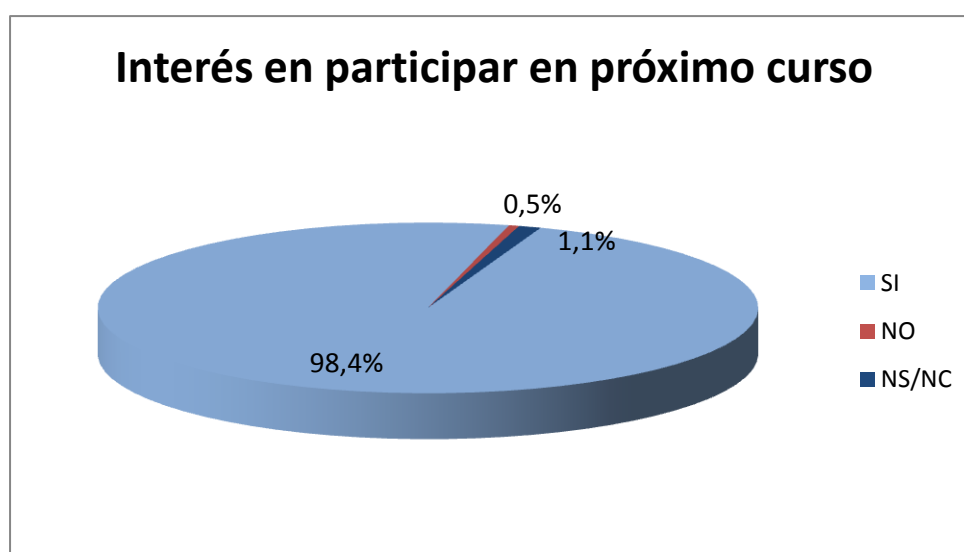
<b>CURSOS Y TALLERES REALIZADOS</b>		
Volumen de participantes en las entrevistas		
	n	%
Cuida tu mascota	6	3,3
Taller de pan	27	14,7
Supermercado itinerante	29	15,8
Lúcete con la energía	23	12,5
Publicidad	28	15,2
Toma cartas en el consumo	10	5,4
Cosmética	4	2,2
Suministros básicos	5	2,7
Por fuera y por dentro, cuídate	26	14,1
Derechos del viajero	1	0,5
Etiquetado	1	0,5
Comercio justo	8	4,3
Economía doméstica	3	1,6
Fuera de casa. Ocio responsable	12	6,5
NS/NC	1	0,5
<b>TOTAL</b>	<b>184</b>	<b>100,0</b>

- En cuanto a la **fecha de realización** de los Talleres el **57,1%** de las encuestas se realizaron en los Talleres correspondientes al primer trimestre de 2017 y el **39,1%** en el segundo trimestre de 2017, siendo un 2,2% el porcentaje de encuestas realizadas en el cuarto trimestre de 2016.



### 1.3. Interés en participar en próximo curso

- Prácticamente la totalidad de participantes en los Talleres de Consumo **tendría interés en participar en otro Taller Escolar durante el próximo curso (98,4%)**.

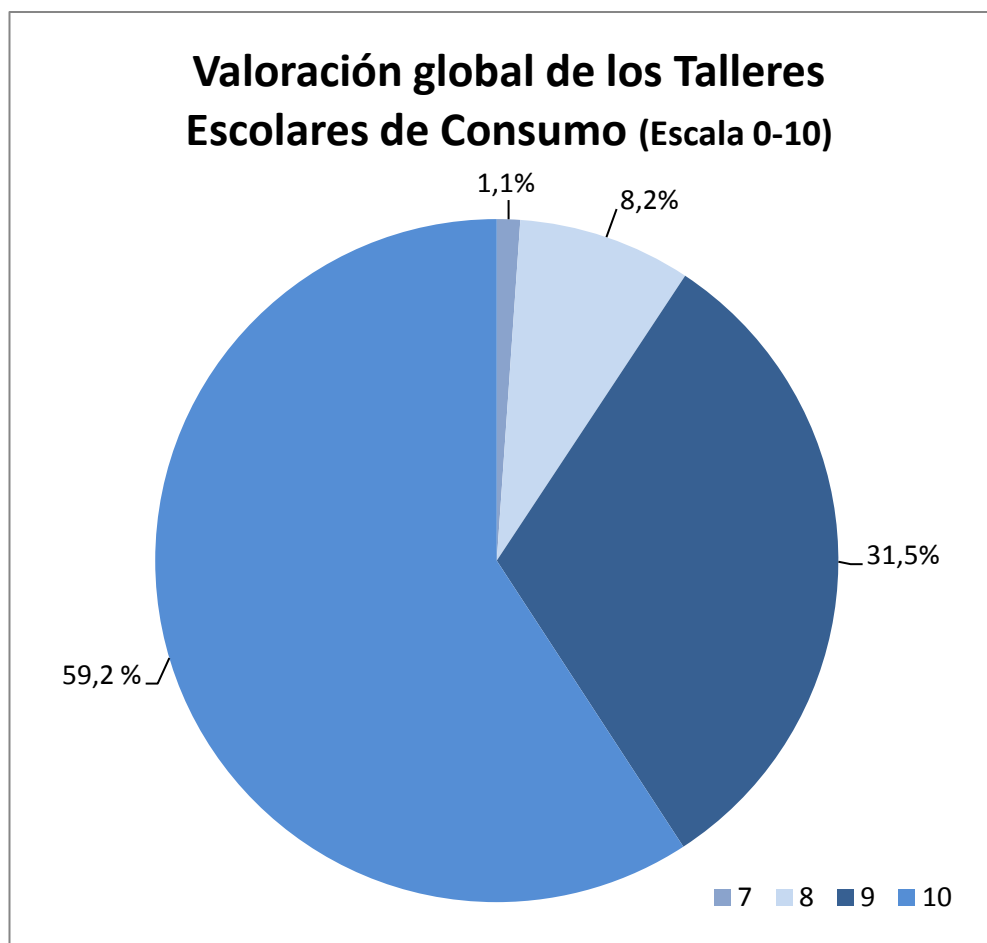




## 2. VALORACIONES GENERALES

### 2.1. Valoración Global con los Cursos y Talleres

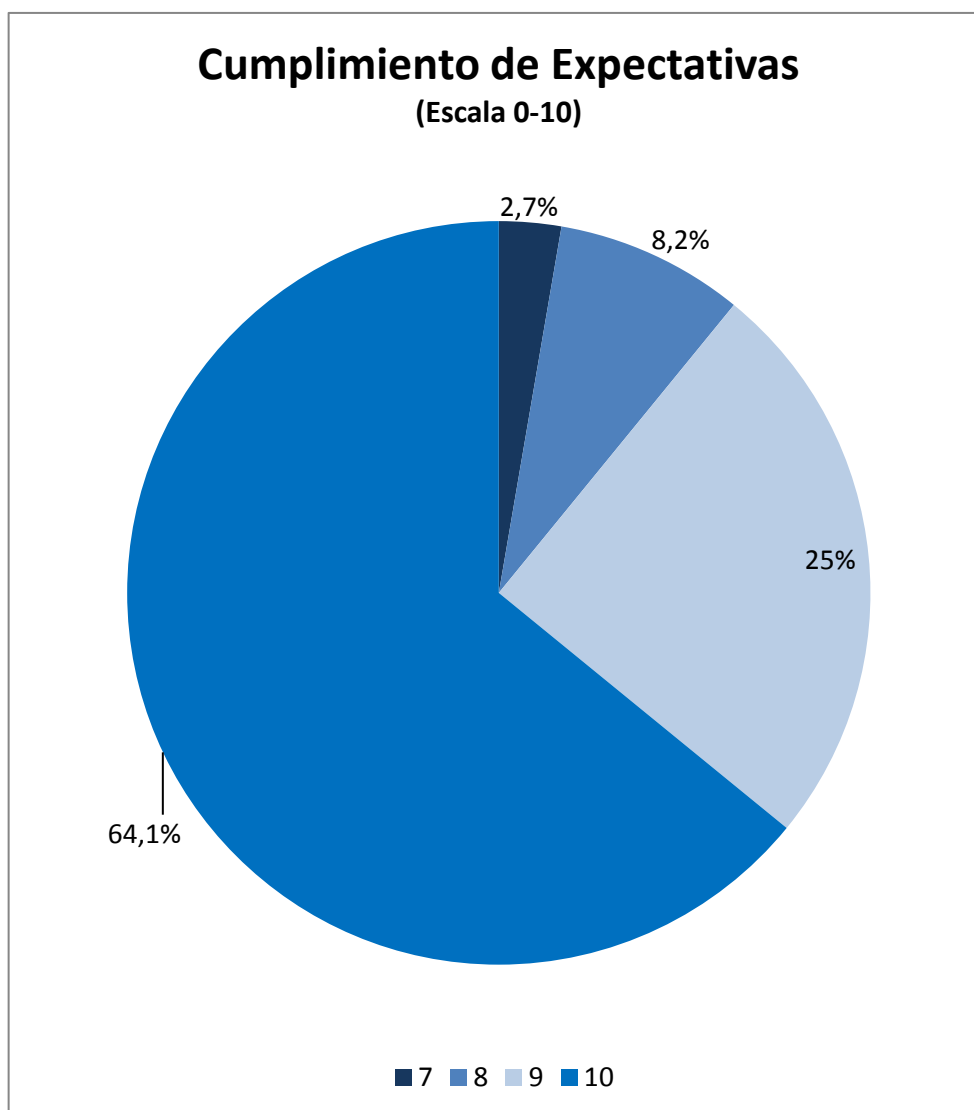
- La encuesta revela que el **100%** de los participantes se muestran **satisfechos**<sup>1</sup> en su conjunto con los Cursos y Talleres realizados. No hay nadie que diga estar “ni satisfecho/a ni insatisfecho/a” y no hay nadie que esté “insatisfecho/a”. El 59,2% ha valorado con la máxima puntuación los Talleres, 10 sobre 10; el 31,5% ha valorado con un 9 sobre 10; el 8,2% con un 8 sobre 10 y el 1,1% con un 7 sobre 10.
- La satisfacción de los participantes queda patente, ya que, con una valoración entre el 0 y el 10 (esta última sería la nota más alta), la calificación global de los Cursos y Talleres es de **9,49 puntos de media**, lo que viene a equivaler a un *sobresaliente* en el nivel de satisfacción.

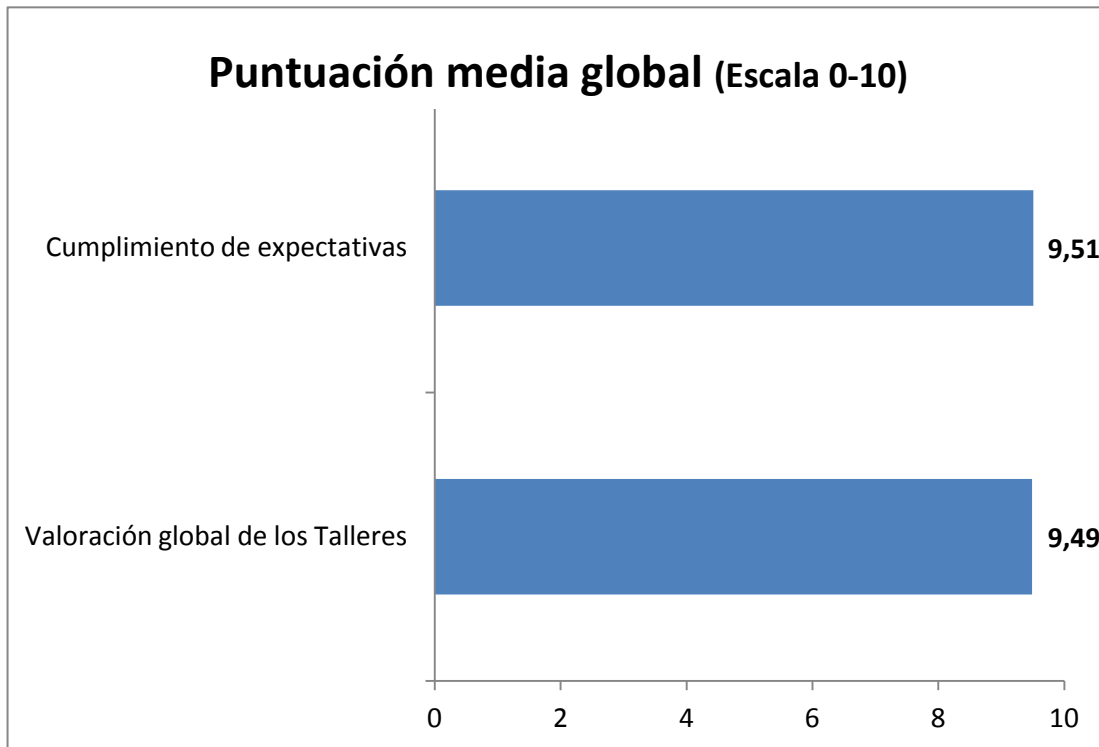


<sup>1</sup> La valoración en escala 0 a 10 se ha agrupado de la siguiente manera: 0 a 4 “insatisfecho” 5 a 6 “ni satisfecho ni insatisfecho” y 7 a 10 “satisfecho”.

## 2.2. Expectativas de los Cursos y Talleres

- La totalidad de participantes se muestra **satisfecho** en relación al grado de cumplimiento del curso y/o taller de sus expectativas iniciales (**100%**). No hay nadie que diga estar “ni satisfecho/a ni insatisfecho/a” y no hay nadie que esté “insatisfecho/a”. El 64,1% ha valorado con la máxima puntuación el cumplimiento de sus expectativas, 10 sobre 10; el 25% ha valorado con un 9 sobre 10; el 8,2% con un 8 sobre 10 y el 2,7% con un 7 sobre 10.
- La satisfacción de los participantes se evidencia en el **9,51 de puntuación media global** con que valoran el grado de cumplimiento del curso y/o taller con las expectativas iniciales.





### 2.3. Valoración de las dimensiones de calidad de los Cursos y Talleres

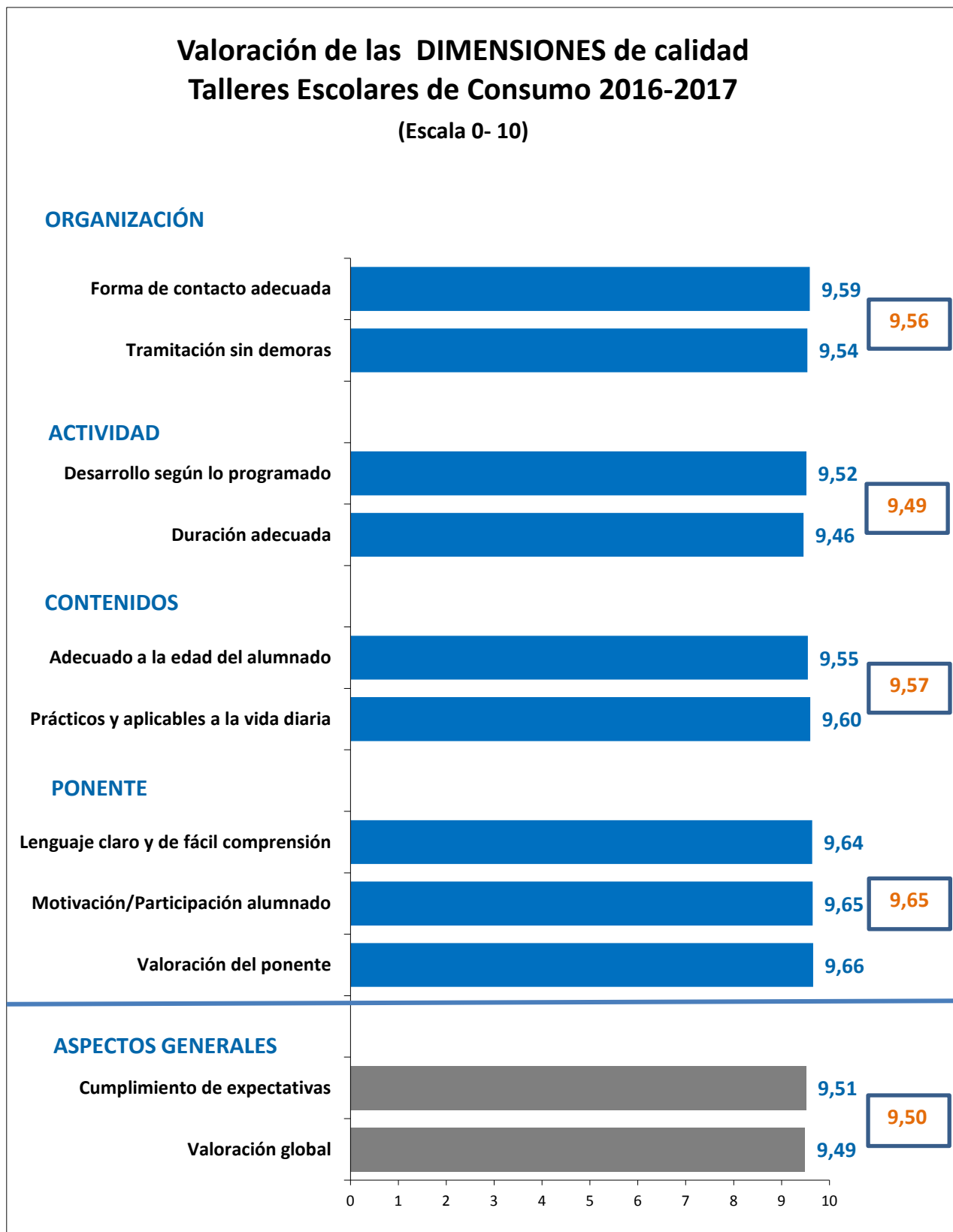
Considerando las dimensiones que configuran la calidad de los cursos y talleres, las puntuaciones obtenidas muestran, en conjunto, una valoración muy positiva del programa 2016-2017, no apreciándose diferencias significativas entre unas dimensiones y otras, así como en relación a los atributos que las conforman. Todos los aspectos se mueven en un rango de puntuación media entre el 9,4 y el 9,6 sobre 10; apenas apreciándose diferencias entre la valoración de unos aspectos u otros, máxime si tenemos en cuenta que la evaluación global media de los talleres es de **sobresaliente**.

De forma general, los participantes destacan como la principal virtud de los cursos y talleres los aspectos recogidos en la **DIMENSIÓN** referida a los *Ponentes* que impartieron los cursos y talleres (9,66), siendo también muy valorados el conjunto de aspectos referidos a la *Motivación* (9,65) y el *Lenguaje Utilizado* (9,64).

En el bloque de preguntas referido a los **Contenidos del curso**, todos los aspectos son valorados muy positivamente, especialmente el referido a si *“Los contenidos han sido prácticos y aplicables”* (9,60).

En lo que se refiere a la **Organización** de los cursos y talleres, tanto en lo relativo a la *“Forma de contacto”*, como a la *“Tramitación de la solicitud”*, los resultados son muy buenos (9,59 y 9,54,

respectivamente). El aspecto que menos satisface a los participantes es la “Duración del curso” (9,46), que aún recibiendo una valoración muy positiva, dentro un ranking de puntuación se sitúa en la última posición.



## 3. VALORACIONES COMPARADAS, SEGÚN TALLER

### 3.1. Aspectos generales

- En los 14 Talleres escolares de Consumo realizados a lo largo del 2016-2017 se observan altos niveles de satisfacción por parte de los participantes, tanto en lo que se refiere a su utilidad y cumplimiento de expectativas iniciales, como en lo relativo al conjunto del curso y/o taller. La satisfacción global con los cursos/talleres oscila desde una puntuación mínima de 8 puntos a una máxima de 10 puntos de media.
- Habría que tener en cuenta la participación en los diferentes cursos/talleres escolares de consumo, ya que en algunos casos, sólo ha habido un encuestado por taller, a diferencia de otros.
- Teniendo en cuenta las valoraciones obtenidas, podríamos decir que los cursos y talleres que cumplen en mayor medida con las expectativas y, en este caso además, ocupan los primeros lugares en el ranking de satisfacción global de los participantes son: *Derechos del Viajero* (10), *Economía Doméstica* (10), *Toma Cartas en el Consumo* (9,9).

En el extremo contrario estaría el taller de *Etiquetado*, con la puntuación “más baja”, un 7 en cumplimiento de expectativas, y un 8 respecto la satisfacción global.

CURSOS Y TALLERES REALIZADOS 2016-2017		
VALORACIÓN ASPECTOS GENERALES, SEGÚN CURSO Y TALLER		
	CUMPLIMIENTO EXPECTATIVAS	SATISFACCIÓN GLOBAL
Cuida tu mascota	8,83	8,83
Taller de pan	9,78	9,7
Supermercado itinerante	9,45	9,48
Lúcete con la energía	9,35	9,43
Publicidad	9,61	9,36
Toma cartas en el consumo	9,9	9,9
Cosmética	9,75	9,75
Suministros básicos	9,8	9,6
Por fuera y por dentro, cuídate	9,65	9,69
Derechos del viajero	10	10
Etiquetado	7	8
Comercio Justo	8,88	8,88
Economía doméstica	10	10
Fuera de casa. Ocio responsable	9,00	9,17
<b>TOTAL</b>	<b>9,51</b>	<b>9,49</b>

### 3.2. Organización

- Este bloque de preguntas, donde se analizan los aspectos relacionados con la organización del curso, ha alcanzado una media global de **9,56** sobre 10.

Los participantes más satisfechos con todos los aspectos organizativos del curso o taller son los que han participado en *Economía Doméstica*, *Derechos del viajero* y *Fuera de Casa, ocio responsable*.

- ✓ En relación a la **forma de contacto**, la mayor insatisfacción se da entre los participantes de *Etiquetado* (7).
- ✓ En lo relativo a la **tramitación**, los cursos y talleres menos valorados son: *Etiquetado* (8) y el taller de *Cuida tu mascota* (9).

CURSOS Y TALLERES REALIZADOS 2016-2017		
VALORACIÓN ORGANIZACIÓN, SEGÚN CURSO Y TALLER		
	Forma de contacto	Tramitación
Cuida tu mascota	9,5	<b>9</b>
Taller de pan	9,44	9,56
Supermercado itinerante	<b>9,31</b>	9,31
Lúcete con la energía	9,48	9,43
Publicidad	9,57	9,68
Toma cartas en el consumo	9,8	9,2
Cosmética	9,75	9,75
Suministros básicos	9,8	9,8
Por fuera y por dentro, cuidate	<b>9,85</b>	<b>9,85</b>
Derechos del viajero	<b>10</b>	<b>10</b>
Etiquetado	<b>7</b>	<b>8</b>
Comercio Justo	9,88	9,13
Economía doméstica	<b>10</b>	<b>10</b>
Fuera de casa. Ocio responsable	<b>10</b>	<b>10</b>
<b>TOTAL</b>	<b>9,59</b>	<b>9,54</b>

### 3.3. Actividad

- Este bloque de preguntas ha obtenido una valoración media global de **9,49** puntos sobre 10.
  - ✓ La pregunta sobre si se ha desarrollado la actividad **según lo programado**, ha obtenido un 8 como valoración más baja en el taller de *Etiquetado*.
  - ✓ La **duración** de los cursos y talleres es el aspecto que genera mayor demanda entre los participantes, especialmente porque les gustaría que duraran más tiempo, al hilo de las sugerencias recibidas. Los cursos y talleres sobre los que hay mayor disconformidad respecto a su duración son: *Etiquetado* (7) y *Fuera de casa, ocio responsable* (8,83).

Se han recibido sugerencias respecto a la ampliación de tiempo de la actividad en los talleres siguientes: *Taller de pan*, *Supermercado Itinerante*, *Publicidad*, *Por fuera y por dentro, cuídate* y *Comercio Justo*.

CURSOS Y TALLERES REALIZADOS 2016-2017		
VALORACIÓN CONTENIDOS, SEGÚN CURSO Y TALLER		
	Desarrollo según programa	Duración
Cuida tu mascota	9,5	9,5
Taller de pan	9,7	9,74
Supermercado itinerante	9,38	9,45
Lúcete con la energía	9,52	9,52
Publicidad	9,39	9,46
Toma cartas en el consumo	<b>9,8</b>	<b>9,8</b>
Cosmética	9,75	9,75
Suministros básicos	9,6	9,8
Por fuera y por dentro, cuídate	9,62	9,27
Derechos del viajero	<b>10</b>	<b>10</b>
Etiquetado	<b>8</b>	<b>7</b>
Comercio Justo	9,38	9
Economía doméstica	<b>10</b>	<b>10</b>
Fuera de casa. Ocio responsable	<b>9,25</b>	<b>8,83</b>
<b>TOTAL</b>	<b>9,52</b>	<b>9,46</b>

### 3.4. Contenidos

- Los datos globales obtenidos en este apartado, referidos a los contenidos de los cursos y talleres respecto a la adecuación de la metodología didáctica al alumnado y su aplicación práctica, son muy positivos (9,55 y 9,6 sobre 10 de media respectivamente).
- ✓ En general, los cursos que en conjunto resultan muy bien valorados en relación a los contenidos y la **adecuación** de los mismos son: *Toma cartas en el consumo, Derechos del viajero, Economía doméstica, Por fuera y por dentro, cuídate.*
- ✓ Respecto a la pregunta sobre si han sido **prácticos** y se pueden aplicar a la vida diaria, las puntuaciones medias oscilan entre el 8 y el 10.

CURSOS Y TALLERES REALIZADOS 2016-2017 VALORACIÓN CONTENIDOS, SEGÚN CURSO Y TALLER		
	Adecuación a los alumnos	Práctica
Cuida tu mascota	9,33	9
Taller de pan	9,59	9,7
Supermercado itinerante	9,41	9,66
Lúcete con la energía	9,3	9,48
Publicidad	9,61	9,57
Toma cartas en el consumo	<b>10</b>	<b>10</b>
Cosmética	9,75	9,75
Suministros básicos	9,8	9,8
Por fuera y por dentro, cuídate	9,85	9,77
Derechos del viajero	<b>10</b>	<b>10</b>
Etiquetado	<b>7</b>	<b>8</b>
Comercio Justo	<b>9,25</b>	<b>9,25</b>
Economía doméstica	<b>10</b>	<b>10</b>
Fuera de casa. Ocio responsable	<b>9,25</b>	<b>9,25</b>
<b>TOTAL</b>	<b>9,55</b>	<b>9,6</b>



### 3.5. Ponente

- Los datos reflejan la alta valoración de los participantes de todos los aspectos relativos a los docentes, hecho que queda patente en el **9,66** con que califican el bloque en su conjunto. La nota predominante en el programa de cursos y talleres impartidos respecto a las cuestiones planteadas sobre la *comprensión del curso*, la *participación/motivación de los alumnos* y la *evaluación global del ponente* es de **sobresaliente** (9 puntos o más).
  - ✓ Los ponentes de los cursos/talleres ***Derechos del viajero, Economía Doméstica y Toma cartas en el consumo*** son los mejor valorados.
  - ✓ Dentro de las altas puntuaciones que obtienen todos los ponentes, las puntuaciones más bajas comparativamente en algunos aspectos se dan en el curso *Etiquetado*, y *Comercio Justo*.

CURSOS Y TALLERES REALIZADOS 2016-2017			
VALORACIÓN FORMADOR/A, SEGÚN CURSO Y TALLER			
	Fácil comprensión	Participación/Motivación de los alumnos	Evaluación global
Cuida tu mascota	9,67	9,5	9,33
Taller de pan	9,7	9,7	9,74
Supermercado itinerante	9,59	9,72	9,66
Lúcete con la energía	9,57	9,57	9,61
Publicidad	9,68	9,68	9,71
Toma cartas en el consumo	<b>9,9</b>	<b>9,8</b>	<b>9,9</b>
Cosmética	9,75	9,75	9,75
Suministros básicos	9,4	9,8	9,6
Por fuera y por dentro, cuidate	9,81	9,81	9,85
Derechos del viajero	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
Etiquetado	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
Comercio Justo	<b>9,13</b>	<b>8,88</b>	<b>9</b>
Economía doméstica	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
Fuera de casa. Ocio responsable	9,58	9,58	9,42
<b>TOTAL</b>	<b>9,64</b>	<b>9,65</b>	<b>9,66</b>

## 4. SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES POR TALLER

### 4.1. Cuida tu mascota

- 6 participantes han respondido al cuestionario.

### 4.2. Taller de pan

- 27 participantes han respondido al cuestionario.

#### SUGERENCIAS/OBSERVACIONES

Ampliación tiempo de la actividad

Amasar más pan

Felicitaciones por fomentar este tipo de iniciativas

Dividir en diferentes salas diferentes actividades

### 4.3. Supermercado Itinerante

- 29 participantes han respondido al cuestionario.

#### SUGERENCIAS/OBSERVACIONES

Motivación de los niños

Ampliación tiempo de la actividad

Sentar a los niños para que no se distraigan

Dividir en diferentes salas diferentes actividades

Añadir presupuesto de compra, ticket, etc.

### 4.4. Lúcete con la Energía

- 23 participantes han respondido al cuestionario.

#### SUGERENCIAS/OBSERVACIONES

Que sea más manipulativo y menos teórico

#### 4.5. Publicidad

- 28 participantes han respondido al cuestionario.

##### SUGERENCIAS/OBSERVACIONES

Ampliación del tiempo de la actividad

Se ha adaptado perfectamente la charla a las necesidades

Advertir a colegios de la necesidad de medios audiovisuales

#### 4.6. Toma cartas en el Consumo

- 10 participantes han respondido al cuestionario.

#### 4.7. Cosmética

- 4 participantes han respondido al cuestionario.

#### 4.8. Suministros básicos

- 5 participantes han respondido al cuestionario.

#### 4.9. Por fuera y por dentro, cuídate

- 26 participantes han respondido al cuestionario.

##### SUGERENCIAS/OBSERVACIONES

Ampliación del tiempo de la actividad

Advertir al colegio de la necesidad de medios audiovisuales

Entregar documentación adicional

Contactar con los profesores en cuanto al contenido

Todo se ha desarrollado de forma correcta

#### 4.10. Derechos del Viajero

- 1 participante ha respondido al cuestionario.

#### 4.11. Etiquetado

- 1 participante ha respondido al cuestionario.

#### 4.12. Comercio Justo

- 8 participantes han respondido al cuestionario.

#### SUGERENCIAS/OBSERVACIONES

---

Ampliación tiempo de la actividad

---

Todo se ha desarrollado de forma correcta

---

#### 4.13. Economía Doméstica

- 3 participantes han respondido al cuestionario.

#### 4.14. Fuera de Casa. Ocio Responsable

- 12 participantes han respondido al cuestionario.

## 5. FICHA TÉCNICA

En la “Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Talleres Escolares de Consumo. Programa 2016-2017” se han recogido **184 cuestionarios**. El trabajo de campo ha sido realizado en la modalidad de encuesta autorrellenada al finalizar el curso, entre los meses de octubre de 2016 y junio de 2017, en las instalaciones escolares de Alcobendas donde se presta este servicio.

La muestra en este estudio coincide con el universo al 100%, por lo que en condiciones estadísticas convencionales (nivel de confianza de 95,5%  $\sigma = 2$ ;  $p = q = 0,50$ ) y en el supuesto de aleatoriedad, una muestra de 184 individuos sobre una población de 184 talleres escolares celebrados en centros escolares por el Servicio de Consumo, arroja un error muestral de **0%** para datos globales.