

Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE N° 279
ENCUESTA DE CALIDAD
PERCIBIDA DEL PROGRAMA DEL
SERVICIO DE JUVENTUD INFANCIA
Y ADOLESCENCIA.
CAMPAMENTOS DE VERANO 2016

Enero 2017



INDICE

1. VALORACION POR LOS ENCUESTADOS DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO Y VALORACION GLOBAL	5
2. VALORACION DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN EL CAMPAMENTO AL QUE SE HA ASISTIDO.....	8
3. VALORACION DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS	10
4. ACTIVIDADES QUE MÁS Y MENOS GUSTAN A LOS ENCUESTADOS ...	13
5. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS	20
6. RESUMEN Y CONCLUSIONES.....	24
6.1 DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA.....	26
6.2 FICHA TECNICA.....	28

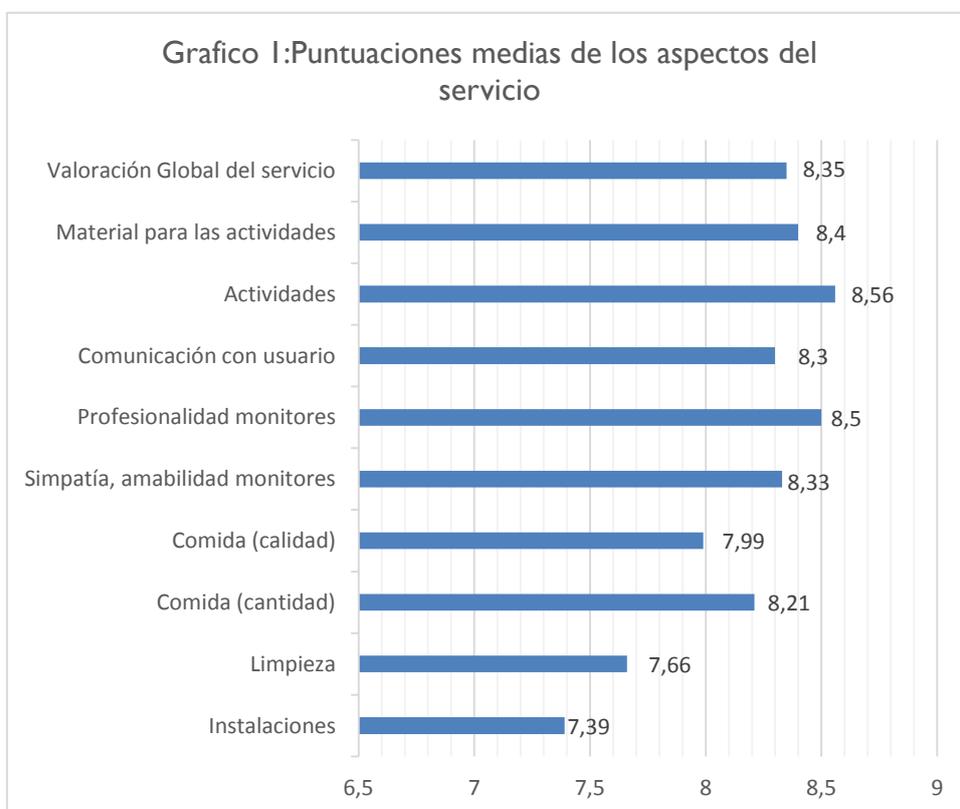
I. VALORACION POR LOS ENCUESTADOS DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO Y VALORACION GLOBAL

Aspectos del servicio	Media	Moda	S
Instalaciones	7.39	7	1.96
Limpieza	7.66	10	2.1
Comida (<i>cantidad</i>)	8.21	10	2.06
Comida (<i>calidad</i>)	7.99	10	2
Simpatía, amabilidad monitores	8.33	10	1.91
Profesionalidad monitores	8.5	10	1.83
Comunicación con usuario	8.3	10	2.12
Actividades	8.56	10	1.68
Material para las actividades	8.4	10	1.84
<i>Valoración Global del servicio</i>	8.35	9	1.52

El aspecto del servicio que resulta **mejor valorado** por los usuarios es el relativo a **las Actividades**, que presenta una puntuación media de **8,56** puntos en la escala 1-10, con una moda (puntuación más frecuente) de 10 puntos y una desviación típica $S = 1,68$ que nos indica una baja heterogeneidad en las valoraciones de los usuarios. Esta categoría, ha mejorado respecto del año anterior.

Por el contrario, el aspecto que resulta **valorado más bajo** es el relativo a las **Instalaciones**, que sólo alcanza los **7,39** puntos de media, aunque su moda es de 7 puntos y la $S = 1,96$ indicando que las valoraciones se han concentrado en torno al 7 pero, teniendo en cuenta, que existen diferencias de opinión por parte de los usuarios como indica la desviación típica 'S'.

Finalmente, la **Valoración Global del servicio** recibido alcanza una puntuación media de **8,35** puntos, con una moda de 9 puntos y una moderada desviación típica, $S = 1,52$. La puntuación media de la valoración global es un poco más baja que su moda, esto sucede porque aunque los usuarios concentran su puntuación al servicio con el valor 9, las puntuaciones bajas afectan mucho a la media. En **2015** la puntuación obtenida fue de **8,62**.



Si comparamos los resultados de esta encuesta de calidad percibida de los Campamentos de Verano en 2016 con los de la anterior, 2015, obtenemos los aspectos del servicio que mejoran o que hay que mejorar de cara a la siguiente programación. La comparativa entre las puntuaciones

medias de los distintos aspectos del servicio y de la Valoración Global del mismo puede verse en la tabla siguiente:

COMPARACIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO EN LA ENCUESTA DE 2015 Y EN LA DE 2016 PARA EL CONJUNTO DE CAMPAMENTOS DE VERANO

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2015-2016
	2015	2016	
Instalaciones	8.22	7.39	-0.83
Limpieza	8.14	7.66	-0.48
Comida (cantidad)	8.24	8.21	-0.03
Comida (calidad)	7.74	7.99	0.25
Simpatía, amabilidad monitores	8.92	8.33	-0.59
Profesionalidad monitores	8.87	8.5	-0.37
Comunicación con usuario	8.86	8.3	-0.56
Actividades	8.47	8.56	0.09
Material para las actividades	8.58	8.4	-0.18
Valoración Global del Servicio	8.62	8.35	-0.27

Tal como se observa, todos los aspectos del servicio han bajado las puntuaciones medias en algunas décimas, salvo la relativa a las actividades, que asciende en 0.09 y la calidad de la comida 0.25. La Valoración Global del Servicio, por su parte, baja en 0.27 decimas respecto del año anterior.

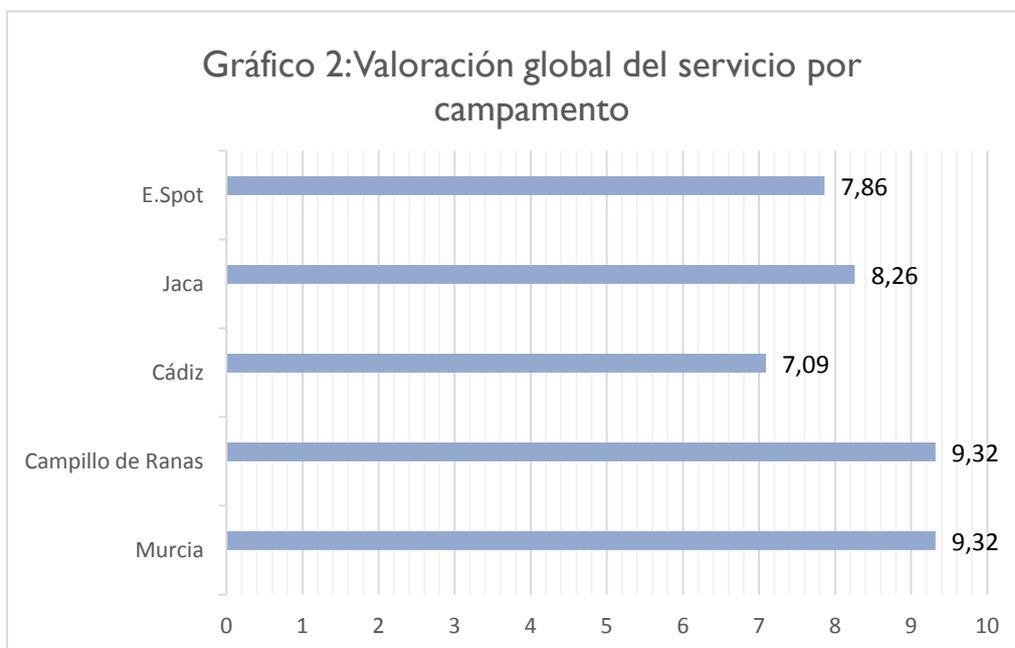
2. VALORACION DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN EL CAMPAMENTO AL QUE SE HA ASISTIDO

La valoración por parte de los encuestados de los aspectos del servicio y la Valoración Global del mismo resultan diferentes en función del campamento al que se ha asistido. Para facilitar la lectura de la tabla que se muestra a continuación se han destacado las puntuaciones más altas con una fuente mayor y las más bajas con negrita.

Aspectos del servicio	Campamentos				
	Murcia	Campillo de Ranas	Cádiz	Jaca	E. Spot
Instalaciones	8.17	9.32	5.68	7.4	7.03
Limpieza	8.6	6.95	5.72	8.46	6.81
Comida cantidad	9.02	9.37	6.88	8.5	7.14
Comida calidad	8.73	9.66	7.02	8.28	6.25
Simpatía	9.44	9.51	7.41	8.07	6.87
Profesionalidad	9.62	9.66	7.12	8.6	7.38
Comunicación	9.27	9.21	7.22	8.27	7.35
Actividades	9.41	9.31	7.55	8.37	8.27
Materiales activs.	9.13	9.47	7.18	8.45	8.1
Valoración Global	9.32	9.32	7.09	8.26	7.86

Como puede verse, los asistentes al campamento de **Campillo de Ranas** destacan por las puntuaciones medias más elevadas que los demás servicios para seis de los aspectos considerados y también para la Valoración Global del servicio.

Inversamente, los asistentes al campamento de **Cádiz** presentan las puntuaciones medias más bajas para siete de esos aspectos y para la Valoración Global del servicio. En 2016, el campamento mejor valorado por los asistentes ha sido Campillo de Ranas en términos generales y el menos valorado ha sido Cádiz.



3. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS

Valoración de los aspectos del servicio según el Sexo de los usuarios encuestados. Aunque las diferencias son de pequeña entidad, las mujeres y los hombres presentan diferentes puntuaciones en los diferentes aspectos del servicio y también para la Valoración Global del mismo.

Aspectos del servicio	Puntuaciones medias según el sexo	
	Hombres	Mujeres
Instalaciones	7.07	7.63
Limpieza	7.68	7.64
Comida cantidad	7.79	8.48
Comida calidad	8.09	7.95
Simpatía	8.52	8.01
Profesionalidad	8.74	8.3
Comunicación	8.74	7.9
Actividades	8.61	8.5
Materiales activs.	8.5	8.32
Valoración Global	8.32	8.36

Valoración de los aspectos del servicio según la Edad de los usuarios encuestados. El patrón valorativo general es que cuanto mayor es la edad de los usuarios, más baja es la puntuación que dan a todos los aspectos del servicio considerados.

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según el grupo de edad			
	Hasta 10 años	De 11 a 12 años	De 13 a 14 años	15 y más años
Instalaciones	7.63	7.86	6.44	5.76
Limpieza	7.64	8.06	6.61	7.09
Comida cantidad	8.48	8.62	7.46	6.91
Comida calidad	7.95	8.28	7.51	7.48
Simpatía	8.18	8.78	7.58	6.95
Profesionalidad	8.3	8.92	7.84	6.78
Comunicación	7.96	8.69	7.87	6.54
Actividades	8.52	9.19	7.94	6.98
Materiales activs.	8.32	8.86	7.78	7.01
Valoración Global	8.36	8.86	7.69	6.62

Valoración de los aspectos del servicio según la Antigüedad de los usuarios. Entendiendo la “antigüedad” como las veces que un usuario ha asistido a campamentos organizados por el Ayuntamiento, observamos que las valoraciones de los distintos aspectos del servicio son considerablemente heterogéneas y no existe un patrón valorativo.

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según la antigüedad				
	Primer campamento	Un campamento antes	Dos campamentos antes	Tres campamentos antes	Más de tres campamentos antes
Instalaciones	6.4	7.2	7.04	6.66	6.68
Limpieza	6.78	7.84	7.42	6.7	7.32
Comida cantidad	7.38	8.31	7.5	7.33	8.71
Comida calidad	7.22	8.08	7.84	7.66	7.76
Simpatía	7.51	8.54	7.68	7.81	7.6
Profesionalidad	7.62	8.67	7.88	7.37	7.92
Comunicación	7.57	8.5	8	8	7.6
Actividades	7.75	8.64	8	7.54	8.33
Materiales activs.	7.73	8.32	7.99	7.33	8.64
Valoración Global	7.52	8.46	8.07	7.33	7.65

4. ACTIVIDADES QUE MÁS Y MENOS GUSTAN A LOS ENCUESTADOS

En el cuestionario de la Encuesta de Calidad Percibida de los Campamentos de Verano de 2016 se han incluido sendas preguntas relativas a cuáles han sido las actividades que más y menos han gustado a los asistentes a los distintos campamentos que se han organizado. Los resultados a estas cuestiones se muestran en las tablas siguientes, en las que sólo se han recogido las actividades citadas por al menos tres encuestados como primera, segunda o tercera actividad preferida (o menos preferida o más rechazada).

Campamento de Murcia				
Actividades que más han gustado	% en el orden de preferencia			Totales
	1ª	2ª	3ª	
Juegos de la sed	17	11.4	4.5	32.9
Náutica	14	11.4	5.7	31.1
Juegos del Hambre	13.6	12.5	4.5	30.6
Surf	10.2	4	4.5	18.7
Pitchi	4.5	3.4	--	7.9
Aquagym	3.4	4.5	--	7.9
Fiesta Zombie	3.4	--	6.8	10.2
Gymkana	3.4	4.5	4.5	12.4
Piscina	--	4.5	3.4	7.9
Tablas	--	3.4	--	3.4
Saltar a la pelota	--	--	3.4	3.4
Fiesta	--	--	3.4	3.4
Piragua	--	--	3.4	3.4

Los % de cada columna lo son sobre el nº de casos de cada una. Los % totales lo son sobre el conjunto de preferencias con $n > 3$.

Campamento de Murcia				
Actividades que menos han gustado	% en el orden de rechazo			Totales
	1 ^a	2 ^a	3 ^a	
Snorkel	18.2	4.5	3.4	26.1
No siesta	9.1	4.5	3.4	17
Película	6.8	--	8	14.8
Barco Vela	5.7	6.8	5.7	18.2
Aquagym	3.4	--	--	3.4
Aquazumba	3.4	3.4	--	6.8
Juego Harina	--	3.4	--	3.4
Fiesta zombie	--	3.4	--	3.4
Nudos de barcos	--	--	5.7	5.7
Pichi	3.4	--	--	3.4
Buzon	--	6.8	--	6.8

Los % de cada columna lo son sobre el n° de casos de cada una. Los % totales lo son sobre el conjunto de preferencias con $n > 3$.

Campamento de Campillo de Ranas				
Actividades que más han gustado	% en el orden de preferencia			Totales
	1 ^a	2 ^a	3 ^a	
Juegos y juguetes	15	7.5	--	22.5
Momo	12.5	7.5	--	20
Teatro	10	--	--	10
Visita al pueblo	10	--	--	10
Los exploradores	7.5	--	--	7.5
Farfan	7.5	--	--	7.5
Juegos nocturnos	7.5	7.5	--	15
Cocina	--	7.5	--	7.5
Estrellas	--	7.5	--	7.5
Olimpiadas	--	--	15	15
Ruta	--	--	12.5	12.5
Bichos	--	--	10	10
Cuento con historia	--	--	7.5	7.5
Energía	--	--	7.5	7.5

Campamento de Campillo de Ranas				
Actividades que menos han gustado	% en el orden de rechazo			Totales
	1 ^a	2 ^a	3 ^a	
Momo	12.5	--	--	12.5
Juegos de presentación	7.5	--	--	7.5

Los % de cada columna lo son sobre el nº de casos de cada una. Los % totales lo son sobre el conjunto de preferencias con $n \geq 3$.

Campamento de Cádiz				
Actividades que más han gustado	% en el orden de preferencia			Totales
	1 ^a	2 ^a	3 ^a	
Kayak	--	--	10	10
Multiaventura	16.3	23.8	11.3	51.4
Playa	7.5	6.3	6.3	20.1
Banana	56.8	17.5	13.8	88.1
Furor	5	8.8	5	18.8
Surf	5	17.5	7.5	30
Disco	--	--	3.8	3.8
Fiesta Piscina	--	10	18.8	28.8

Los % de cada columna lo son sobre el nº de casos de cada una. Los % totales lo son sobre el conjunto de preferencias con $n \geq 3$.

Campamento de Cádiz				
Actividades que menos han gustado	% en el orden de rechazo			Totales
	1 ^a	2 ^a	3 ^a	
Visita a Cádiz, Cádiz y turismo	17.9	3.8	3.8	25.2
Caminatas 16:00	17.5	13.8	7.5	38.8
Película	--	3.8	5	8.8
Gymkana	8.5	3.8	--	12.3
Kayak	13.8	5	--	18.8
Talleres	--	3.8	--	3.8
Tiro con arco	--	5	7.5	12.5
Visita a Cádiz por el calor	--	--	3.8	3.8
Plantas aromáticas	--	--	3.8	3.8
Visita al puerto de Santa María	3.8	--	--	3.8

Los % de cada columna lo son sobre el nº de casos de cada una. Los % totales lo son sobre el conjunto de preferencias con $n \geq 3$.

Campamento de Jaca				
Actividades que más han gustado	% en el orden de preferencia			Totales
	1 ^a	2 ^a	3 ^a	
Rafting	81.8	10.6	--	92.4
Descenso de barrancos	9.1	34.8	15.2	59.1
Canoas	--	22.7	16.7	39.4
Discoteca	--	7.6	10.6	18.2
Escalada	--	16.7	34.8	51.5
Tiro con arco	--	--	4.5	4.5

Los % de cada columna lo son sobre el nº de casos de cada una. Los % totales lo son sobre el conjunto de preferencias con $n \geq 3$.

Campamento de Jaca				
Actividades que menos han gustado	% en el orden de rechazo			Total es
	1 ^a	2 ^a	3 ^a	
Senderismo y caminatas	44	--	4.5	48.5
Camino de Santiago	9.1	--	--	9.1
Furor	4.5	--	--	4.5
Rally	16.7	10.6	4.5	31.8
Descenso de barranco	--	12.1	7.6	19.7
Tiro con arco	--	6.1	9.1	15.2
Tirolina	--	7.6	4.5	12.1
Veladas	--	--	4.5	4.5

Los % de cada columna lo son sobre el nº de casos de cada una. Los % totales lo son sobre el conjunto de preferencias con $n \geq 3$.

Campamento de E.Spot				
Actividades que más han gustado	% en el orden de preferencia			Totales
	1 ^a	2 ^a	3 ^a	
Rafting	71	23.7	--	94.7
Multiaventura	13.2	28.9	18.4	60.5
Canoa	7.9	7.9	10.5	26.3
Rastreo	--	--	7.9	7.9
Cabañas	--	7.9	7.9	15.8

Los % de cada columna lo son sobre el nº de casos de cada una. Los % totales lo son sobre el conjunto de preferencias con $n \geq 3$.

Campamento de E. Spot				
Actividades que menos han gustado	% en el orden de rechazo			Totales
	1 ^a	2 ^a	3 ^a	
BBT	13.2	28.9	--	42.1
Olimpiadas	7.9	--	7.9	15.8
Senderismo	10.5	--	--	10.5
Tiro con arco	21.1	13.2	--	34.3
Visita al pueblo	7.9	7.9	13.2	29
Astronomía	--	7.9	10.5	18.4
Beso/Placaje	--	13.2	7.9	21.1

Los % de cada columna lo son sobre el nº de casos de cada una. Los % totales lo son sobre el conjunto de preferencias con $n \geq 3$.

5. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

En el cuestionario de la Encuesta de Calidad Percibida de los Campamentos de Verano hemos abierto un espacio para que los encuestados expresen sus *observaciones, quejas y sugerencias* para un mejor servicio. Las hemos diferenciado por campamento en el que se han hecho, recogiendo sólo aquellas que presentan una frecuencia de dos o más casos, y su cómputo se muestra en las tablas siguientes.

Campamento de Murcia		
Observaciones, quejas y sugerencias (N>1)	N	%
Ampliar rango de edad	60	68.18
Arreglar tema cucarachas	8	9.09
Cambiar camas	2	2.7
Dejar echar siesta	2	2.7
Incluir almuerzo	2	2.7
Mas días	7	7.95
Menos ensaladas	4	4.55
Que dejen los móviles	3	3.41
TOTAL	88	100

Campamento de Campillo de Ranas		
Observaciones, quejas y sugerencias (N>1)	N	%
Me ha encantado todo, el mejor campamento...	3	100
TOTAL	3	100

Campamento de Cádiz		
Observaciones, quejas y sugerencias (N>1)	N	%
Caminatas con todo el calor	3	4.55
Coordinadores	2	3.03
Fumigar los árboles	2	3.03
La comida	2	3.03
Más libertad	12	3.03
Más tiempo móvil	2	18.18
Organizarse y preparar mejor veladas	2	3.03
Orugas	2	3.03
Tamaño cabañas	2	3.03
Guerra de espuma	2	3.03
Las instalaciones	2	3.03
Más tiempo libre	4	6.06
Más tiempo móvil	6	9.09
Más libertad	3	4.55
Más tiempo para ducharse	2	3.03
Monitores pasaban de ti	2	3.03
Salir por la noche	2	3.03
Agua caliente	4	6.06
Escuchar más	2	3.03
Más piscina	4	6.06
Algunos monitores	2	3.03
Respetar la intimidad cuando se están cambiando (Alberto)	2	3.03
TOTAL	66	100,0

Campamento de Jaca		
Observaciones, quejas y sugerencias (N>1)	N	%
Caminatas más cortas	3	5.45
Colas para entrar a comer	2	3.64
Demasiadas caminatas	10	18.8
Demasiadas caminatas seguidas	2	3.64
El año pasado Andorra estaba más preparado	3	4.45
Más tiempo de ducha o más duchas	11	20
Mejorar instalaciones	2	3.64
Poca variedad de comida	7	12.73
Demasiado senderismo	2	3.64
Más plazas para el campamento	2	3.64
Más tiempo móvil	5	9.09
Se repiten los juegos todos los años	2	3.64
Veladas más entretenidas	2	3.64
En la actividad Rally la cuerda hacia bastante daño	2	3.64
TOTAL	55	100,0

Campamento de E.Spot		
Observaciones, quejas y sugerencias (N>1)	N	%
Más actividades multiaventura y menos juegos inventados	2	11.11
Más tiempo móvil	2	11.11
Menos caminatas con calor	2	11.11
Si te baja la regla que te dejen subir a cambiarte	2	11.11
Camareros bordes	2	11.11
Dormir más	2	11.11
Más multiaventura como hípica, barranquismo..	2	11.11
Alargar el horario de acostarse	2	11.11
Una manera menos molesta de despertarnos	2	11.11
TOTAL	37	100,0

6. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La explotación estadística de los datos de la **Encuesta de Calidad Percibida de los Campamentos de Verano municipales de 2016** permite llegar a una serie de conclusiones que resumimos seguidamente:

- La valoración general del servicio (**Valoración Global**) alcanza **8,35** puntos de media en la escala 1-10, desviación típica $S = 1,56$ puntos. y $\text{Moda}=9$, frente a la valoración general 2015 que alcanzó **8,62**
- Los aspectos referidos a los **Monitores y las Actividades** son los que en conjunto obtienen la valoración más alta, destacando la Profesionalidad con unas puntuaciones medias de **8,50** puntos y **8,56** puntos, respectivamente, mientras que el aspecto peor valorado han sido las Instalaciones , que solamente alcanza los 7,39 puntos
- Al tener en cuenta el campamento al que han asistido los encuestados, vemos que los asistentes al campamento de **Campillo de Ranas** arrojan las puntuaciones medias más elevadas para la mayor parte de los aspectos considerados y también para la Valoración Global del servicio. Inversamente, los asistentes al campamento de **Cádiz** presentan las puntuaciones medias más bajas .
- Al cruzar las **variables independientes (sexo, edad, campamento y antigüedad en otros campamentos)** de los encuestados con **las variables dependientes** que puntúan el servicio hemos encontrado que **no se perciben grandes diferencias** cuando se segmenta la valoración por sexo de los asistentes; sin embargo, cuanto mayor es la edad de los encuestados más bajas son sus puntuaciones medias a la mayoría de los aspectos del servicio y a la Valoración Global del mismo; para los efectos de las otras variables de clasificación, menos claramente definidos, remitimos a las tablas que los detallan de este Informe.

- Al observar **las tres actividades más y menos preferidas de los asistentes** a los campamentos, se constata **una heterogeneidad dependiente del campamento** al que se ha asistido, que aconseja remitir al lector a las tablas de este Informe que las detallan.
- Un total **de 255 encuestados (el 81.73%) ha realizado observaciones, quejas y sugerencias para la mejora del servicio.** Como sucede con las actividades preferidas, existe una **considerable heterogeneidad** en las observaciones, quejas y sugerencias en virtud del campamento al que se ha asistido, que aconseja igualmente remitir al lector a las tablas de este Informe que las detallan, donde se recogen aquellas con una frecuencia superior a la unidad.

Se puede concluir que **las principales fortalezas y debilidades del servicio** de campamentos de verano en lo que se refiere a sus aspectos generales más destacados en la puntuación, son las siguientes:

Principales FORTALEZAS (Puntuación media > 8,50 puntos)	Principales DEBILIDADES (Puntuación media < 8 puntos)
<ul style="list-style-type: none"> • Las actividades realizadas • La profesionalidad de los monitores 	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones • Limpieza • Calidad de la comida

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de los encuestados por Sexo

Sexo	N	%
Hombre	137	43.91
Mujer	175	56.09
NC	0	0
Total	312	100

Distribución de los encuestados por grupo de Edad

Grupo de Edad	N	%
Hasta 10 años	79	25.32
De 11 a 12 años	103	33.01
De 13 a 14 años	117	37.50
15 y más años	13	4.17
NS/NC	0	00
Total	312	100

Distribución de los encuestados por Campamento

Ocupación	N	%
Murcia	88	28.21
Campillo de Ranas	40	12.82
Cádiz	80	25.64
Jaca	66	21.15
E.Spot	38	12.18
Total	312	100

Distribución de los encuestados por Antigüedad en campamentos

Antigüedad	N	%
Ningún campamento antes	136	43.59
Un campamento antes	69	22.12
Dos campamentos antes	50	16.03
Tres campamentos antes	24	7.69
Más de tres campamentos antes	28	8.97
NS/NC	5	1.60
Total	312	100,0

FICHA TECNICA

En la Encuesta de Calidad Percibida de los Campamentos de Verano municipales de Alcobendas de 2016 se han recogido cuestionarios de un total de 312 usuarios. El trabajo de campo ha sido realizado en la modalidad de cuestionarios autoadministrados.

Toda vez que esta muestra de 312 individuos representa casi el 100% de la población total de asistentes a los campamentos (312) podemos considerar la encuesta censitaria y, por tanto, sin error muestral. Los resultados de esta encuesta han de generalizarse al conjunto de los asistentes a los campamentos de verano.