

# Observatorio de la ciudad

**SDE N° 237**  
**ENCUESTA DE CALIDAD PERCIBIDA DEL**  
**PROGRAMA DEL SERVICIO DE**  
**JUVENTUD, INFANCIA Y ADOLESCENCIA:**  
***CAMPAMENTOS DE VERANO***  
**Noviembre 2014**



## ÍNDICE

<b>1. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO Y VALORACIÓN GLOBAL .....</b>	<b>1</b>
<b>2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN EL CAMPAMENTO AL QUE SE HA ASISTIDO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS .....</b>	<b>4</b>
<b>4. ACTIVIDADES QUE MÁS Y MENOS GUSTAN A LOS ENCUESTADOS .....</b>	<b>8</b>
<b>5. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS .....</b>	<b>14</b>
<b>6. RESUMEN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>18</b>
<b>DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA .....</b>	<b>20</b>
<b>FICHA TÉCNICA .....</b>	<b>22</b>

## 1. VALORACIÓN POR LOS ENCUESTADOS DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO Y VALORACIÓN GLOBAL

Aspectos del servicio	<i>Media</i>	<i>Moda</i>	<i>S</i>
<b>Instalaciones</b>	<b>7,64</b>	8	1,69
<b>Limpieza</b>	<b>7,69</b>	9	1,94
<b>Comida (<i>cantidad</i>)</b>	<b>7,81</b>	10	2,50
<b>Comida (<i>calidad</i>)</b>	<b>6,98</b>	10	2,66
<b>Simpatía, amabilidad monitores</b>	<b>8,43</b>	10	1,91
<b>Profesionalidad monitores</b>	<b>8,65</b>	10	1,66
<b>Comunicación con usuario</b>	<b>8,35</b>	10	1,92
<b>Actividades</b>	<b>8,49</b>	10	1,55
<b>Material para las actividades</b>	<b>8,37</b>	10	1,83
<b>Valoración Global del servicio</b>	<b>8,19</b>	8	1,51

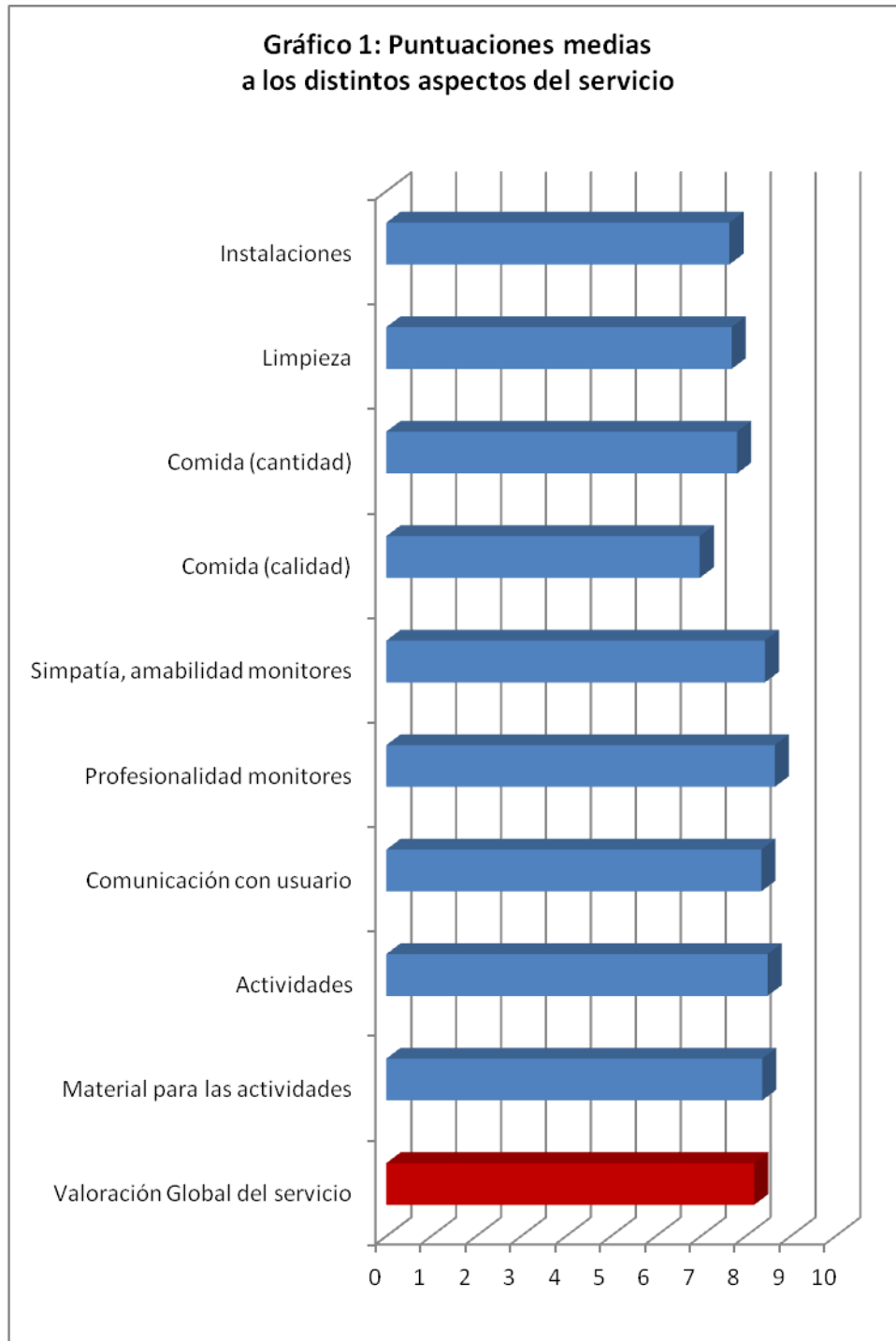
El aspecto del servicio que resulta mejor valorado por los usuarios es el relativo a la *Profesionalidad* de los monitores que realizan el servicio, que arroja una puntuación media de 8,65 puntos en la escala 1-10, con una moda (puntuación más frecuente) de 10 puntos y una desviación típica  $S = 1,66$  que nos indica una cierta homogeneidad en las valoraciones de los usuarios.

Por el contrario, el aspecto que resulta valorado más bajo es el relativo a la *Calidad de la comida*, que sólo alcanza los 6,98 puntos de media, aunque su moda es de 10 puntos y la  $S = 2,66$  (indicando una muy considerable heterogeneidad valorativa).

Por su parte, las *Actividades* realizadas en los campamentos han recibido la segunda puntuación media más alta de todos los aspectos del servicio, con 8,49 puntos, con una moda de 10 puntos y una  $S = 1,55$ .

Finalmente, la *Valoración Global* del servicio recibido alcanza una puntuación media de 8,19 puntos, con una moda de 8 puntos y una moderada desviación típica,  $S =$

1,51 (que nos indica una apreciable coincidencia entre los usuarios a la hora de valorar globalmente el servicio recibido).



## 2. VALORACIÓN 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 resulta diferente 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					
	Ávila	Gerona	Murcia	Andorra	Guadalajara	Colchester
Instalaciones	7,74	<b>6,45</b>	8,15	7,22	9,52	7,77
Limpieza	<b>6,33</b>	6,71	8,70	7,67	9,16	7,60
Comida cantidad	<b>6,09</b>	6,29	9,40	8,21	9,10	7,13
Comida calidad	5,87	<b>4,72</b>	9,12	7,09	8,74	5,67
Simpatía	8,28	<b>7,43</b>	8,94	7,91	9,67	9,43
Profesionalidad	8,71	<b>7,83</b>	9,15	8,27	9,50	9,07
Comunicación	8,36	<b>7,46</b>	8,86	8,01	9,13	8,87
Actividades	<b>7,65</b>	8,22	9,13	8,36	8,83	8,60
Materiales activs.	7,80	<b>7,39</b>	9,13	8,21	9,43	8,60
<b>Valoración Global</b>	<b>7,87</b>	<b>7,13</b>	<b>8,74</b>	<b>8,07</b>	<b>9,26</b>	<b>8,63</b>

Como puede verse, los asistentes al campamento de *Guadalajara* arrojan las puntuaciones medias más elevadas para seis de los aspectos considerados y también para la *Valoración Global* del servicio. Inversamente, los asistentes al campamento de *Gerona* presentan las puntuaciones medias más bajas también para seis de esos aspectos y asimismo para la *Valoración Global* del servicio.

### 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.** Las mujeres presentan puntuaciones medias superiores para todos los aspectos del servicio y también para la *Valoración Global* del mismo.

Aspectos del servicio	Puntuaciones medias según el sexo	
	<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>
Instalaciones	7,29	7,94
Limpieza	7,47	7,88
Comida cantidad	7,69	7,91
Comida calidad	6,88	7,07
Simpatía	7,94	8,85
Profesionalidad	8,28	8,97
Comunicación	7,87	8,76
Actividades	8,31	8,65
Materiales activs.	8,08	8,61
<b><i>Valoración Global</i></b>	<b>7,84</b>	<b>8,48</b>

- **Valoración de los aspectos del servicio según la Edad de los usuarios encuestados.** El patrón valorativo general es que las puntuaciones más altas a todos los aspectos del servicio y también a la *Valoración Global* las presenta el grupo de edad de los usuarios con *10 o menos años*, mientras que las más bajas las ofrece el grupo de edad de *13 a 15 años*.

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según el grupo de edad			
	<i>Hasta 10 años</i>	<i>De 11 a 12 años</i>	<i>De 13 a 15 años</i>	<i>16 y más años</i>
Instalaciones	8,56	7,87	<b>6,75</b>	7,46
Limpieza	8,38	8,07	<b>6,85</b>	7,61
Comida cantidad	8,53	8,47	<b>7,00</b>	7,05
Comida calidad	8,18	8,08	<b>5,58</b>	5,90
Simpatía	9,16	8,66	<b>7,42</b>	9,05
Profesionalidad	9,20	8,83	<b>7,91</b>	9,07
Comunicación	9,05	8,55	<b>7,46</b>	8,71
Actividades	8,97	8,55	<b>8,04</b>	8,49
Materiales activs.	9,04	8,55	<b>7,58</b>	8,56
<b>Valoración Global</b>	<b>8,89</b>	8,30	<b>7,39</b>	8,41

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

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según la antigüedad				
	<i>Primer campamento</i>	<i>Un campamento antes</i>	<i>Dos campamentos antes</i>	<i>Tres campamentos antes</i>	<i>Más de tres campamentos antes</i>
Instalaciones	7,84	7,80	<b>7,05</b>	7,24	7,40
Limpieza	7,79	7,62	7,86	<b>7,30</b>	<b>7,30</b>
Comida cantidad	8,05	7,58	7,66	<b>7,42</b>	7,55
Comida calidad	7,38	7,06	6,39	6,24	<b>5,95</b>
Simpatía	8,47	8,35	8,36	8,33	8,70
Profesionalidad	8,74	8,56	8,59	<b>8,42</b>	8,75
Comunicación	<b>8,27</b>	8,52	8,41	8,39	8,30
Actividades	8,53	8,49	<b>8,57</b>	<b>8,27</b>	8,40
Materiales activs.	8,55	8,36	8,07	<b>8,00</b>	8,10
<b>Valoración Global</b>	<b>8,20</b>	8,18	8,18	<b>8,09</b>	<b>8,20</b>



- **Valoración de los aspectos del servicio según la Duración Preferida del campamento para los usuarios encuestados.** Como puede verse en la tabla siguiente, el patrón valorativo general de los aspectos del servicio en función de la duración preferida del campamento es que los encuestados que peor valoran todos los aspectos, y también puntúan más bajo la *Valoración Global* del servicio, son los que prefieren una menor duración del campamento, mientras que, con las excepciones de las instalaciones, la cantidad de comida y los materiales para las actividades, los encuestados que los valoran más alto, y dan asimismo una puntuación más elevada a la *Valoración Global* del servicio, son los que prefieren una mayor duración del campamento.

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según la duración preferida				
	Hasta 7 días	De 8 a 10 días	De 11 a 14 días	15 días	16 y más días
Instalaciones	<b>7,22</b>	7,62	7,69	7,78	7,62
Limpieza	<b>7,36</b>	7,80	7,47	7,66	8,15
Comida cantidad	<b>6,95</b>	8,08	7,97	7,93	7,42
Comida calidad	<b>6,75</b>	6,95	6,94	6,99	7,38
Simpatía	<b>7,41</b>	8,44	8,44	8,61	9,15
Profesionalidad	<b>7,65</b>	8,70	8,84	8,88	8,69
Comunicación	<b>6,88</b>	8,37	8,38	8,70	8,88
Actividades	<b>7,53</b>	8,74	8,47	8,56	8,85
Materiales activs.	<b>7,31</b>	8,56	8,47	8,51	8,46
<b>Valoración Global</b>	<b>6,89</b>	8,16	8,58	8,40	<b>8,92</b>

## 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 2014 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 Ávila				
Actividades que <b>más han gustado</b>	% en el orden de preferencia			Totales
	1ª preferida	2ª preferida	3ª preferida	
Equitación	36,2	14,9	21,3	72,4
Gymkana	14,9	12,8	10,6	38,3
Tirolina	8,5	12,8	4,3	25,6
Tiro con arco	-	8,5	12,8	21,3
Noche de terror	6,4	4,3	6,4	17,1
Circo	6,4	4,3	2,1	12,8
Senderismo	6,4	2,1	-	8,5

Los totales suman más de 100% porque es una pregunta multirrespuesta

Campamento de Ávila				
Actividades que <b>menos han gustado</b>	% en el orden de rechazo			Totales
	1ª	2ª	3ª	
Senderismo	17,0	8,5	2,1	27,6
Piscina	6,4	8,5	4,3	19,2
Vivac	12,8	2,1	4,3	19,2
Gymkana	14,9	2,1	2,1	19,1
Noche de terror	8,5	2,1	2,1	12,7
Olimpiadas	6,4	4,3	4,3	15,0
Tiro con arco	8,5	-	-	8,5
Talleres	-	2,1	6,4	8,5

Los totales suman más de 100% porque es una pregunta multirrespuesta

Campamento de Gerona				
Actividades que <b>más</b> han gustado	% en el orden de preferencia			Totales
	1ª preferida	2ª preferida	3ª preferida	
<i>Paintball</i>	27,5	15,9	17,4	60,8
Catamarán	33,3	13,0	13,0	59,3
<i>Quads</i>	-	17,3	10,1	27,4
Motos	4,3	11,5	5,8	21,6
Zodiac	5,7	4,3	7,2	17,2
Bicicleta TT	5,8	2,9	5,8	14,5
Puentes	2,9	-	10,1	13,0
Gola	7,2	4,3	1,4	12,9
Kayak	4,3	7,2	1,4	12,9
<i>Windsurf</i>	1,4	7,2	4,3	12,9
<i>Snorkel</i>	2,9	-	8,7	11,6
Orientación	-	7,2	2,9	10,1
Piscina	-	2,9	4,3	7,2

Los totales suman más de 100% porque es una pregunta multirrespuesta

Campamento de Gerona				
Actividades que <b>menos</b> han gustado	% en el orden de rechazo			Totales
	1ª	2ª	3ª	
Inglés	58,0	14,5	11,6	84,1
Escalada	4,3	21,7	4,3	30,3
Bicicleta TT	4,3	10,1	8,7	23,1
Fiesta pintura	5,8	10,1	2,9	18,8
<i>Windsurf</i>	2,9	5,8	5,8	14,5
Puentes	2,9	1,4	4,3	8,6
Kayak	5,8	-	1,4	7,2
Piscina	-	4,3	2,9	7,2
Tirolina acuática	4,3	1,4	1,4	7,1
<i>Quads</i>	-	-	4,3	4,3

Los totales suman más de 100% porque es una pregunta multirrespuesta

<b>Campamento de Murcia</b>				
<b>Actividades que más han gustado</b>	<b>% en el orden de preferencia</b>			<b>Totales</b>
	<i>1ª preferida</i>	<i>2ª preferida</i>	<i>3ª preferida</i>	
Náutica	16,3	10,5	10,5	37,3
<i>Gymkana</i>	15,1	8,1	11,6	34,8
Colores	4,7	11,6	12,8	29,1
Orientación	11,6	7,0	9,3	27,9
Piragüismo	8,1	9,3	8,1	25,5
Vela	14,0	7,0	2,3	23,3
Fiesta	4,7	5,8	8,1	18,6
Tabla	7,0	7,0	2,3	16,3
<i>Surf</i>	5,8	1,2	-	7,0
Fiesta zombi	1,2	3,5	2,3	7,0
Baile	2,3	3,5	1,2	7,0
Furor	-	-	4,7	4,7
Día temático	-	3,5	-	3,5

Los totales suman más de 100% porque es una pregunta multirrespuesta

<b>Campamento de Murcia</b>				
<b>Actividades que menos han gustado</b>	<b>% en el orden de rechazo</b>			<b>Totales</b>
	<i>1ª</i>	<i>2ª</i>	<i>3ª</i>	
Pictograma	15,1	9,3	4,7	29,1
Furor	10,5	5,8	4,7	21,0
Juegos playa	3,5	8,1	3,5	15,1
Orientación	8,1	2,3	3,5	13,9
Cine	8,1	2,3	1,2	11,6
Baño libre	5,8	2,3	3,5	11,6
Fiesta zombi	3,5	2,3	2,3	8,1
Vela	4,7	2,3	-	7,0
Piragüismo	4,7	2,3	-	7,0
<i>Gymkana</i>	2,3	1,2	3,5	7,0
Polideportivo	1,2	1,2	3,5	5,9

Los totales suman más de 100% porque es una pregunta multirrespuesta

<b>Campamento de Andorra</b>				
<b>Actividades que más han gustado</b>	<b>% en el orden de preferencia</b>			<b>Totales</b>
	<i>1ª preferida</i>	<i>2ª preferida</i>	<i>3ª preferida</i>	
Descenso barrancos	38,8	29,9	10,4	79,1
<i>Rafting</i>	37,3	22,4	16,4	76,1
Escalada	1,5	14,9	10,4	26,8
<i>Vall Nord</i>	9,0	6,0	10,5	25,5
Rápel	3,0	6,0	6,0	15,0
<i>Karts</i>	1,5	4,5	7,5	13,5
Canoa	1,5	3,0	9,0	13,5
Piscina	-	-	7,5	7,5

Los totales suman más de 100% porque es una pregunta multirrespuesta

<b>Campamento de Andorra</b>				
<b>Actividades que menos han gustado</b>	<b>% en el orden de rechazo</b>			<b>Totales</b>
	<i>1ª</i>	<i>2ª</i>	<i>3ª</i>	
Canoa	17,9	13,4	4,5	35,8
Senderismo	16,4	10,4	3,0	29,8
Tiro con arco	7,5	3,0	7,5	18
Juegos	9,0	4,5	3,0	16,5
Escalada	3,0	7,5	4,5	15
Películas	4,5	7,5	-	12
Bicicleta TT	3,0	1,5	4,5	9
Talleres	6,0	1,5	-	7,5

Los totales suman más de 100% porque es una pregunta multirrespuesta

<b>Campamento de Guadalajara</b>				
<b>Actividades que más han gustado</b>	<b>% en el orden de preferencia</b>			<b>Totales</b>
	<i>1ª preferida</i>	<i>2ª preferida</i>	<i>3ª preferida</i>	
Feria	22,6	9,7	16,1	48,4
Hombre rojo	12,9	16,1	6,5	35,5
Taller relajación	3,2	9,7	16,1	29
Fiesta	6,5	9,7	6,5	22,7
Piscina	6,5	12,9	-	19,4
Repostería	-	3,2	9,7	12,9

Los totales suman más de 100% porque es una pregunta multirrespuesta

<b>Campamento de Guadalajara</b>				
<b>Actividades que menos han gustado</b>	<b>% en el orden de rechazo</b>			<b>Totales</b>
	<i>1ª</i>	<i>2ª</i>	<i>3ª</i>	
<i>Star</i>	19,4	35,5	12,9	67,8
Olimpo	41,9	3,2	3,2	48,3
Hombre rojo	6,5	6,5	19,4	32,4
Ovejas y lobo	6,5	-	9,7	16,2
Rapto del fuego	-	6,5	9,7	16,2
Caminata	16,1	-	-	16,1

Los totales suman más de 100% porque es una pregunta multirrespuesta

<b>Campamento de Colchester</b>				
<b>Actividades que más han gustado</b>	<b>% en el orden de preferencia</b>			<b>Totales</b>
	<i>1ª preferida</i>	<i>2ª preferida</i>	<i>3ª preferida</i>	
<i>Knockout</i>	33,3	3,3	-	36,6
Patinar	6,7	23,3	3,3	33,3
Tiro con arco	3,3	16,7	13,3	33,3
Lancha rápida	13,3	3,3	10,0	26,6
<i>Sailing</i>	10,0	11,0	-	21,0
Visita Londres	-	6,7	10,0	16,7
Voleibol	-	10,0	3,3	13,3

Los totales suman más de 100% porque es una pregunta multirrespuesta

<b>Campamento de Colchester</b>				
<b>Actividades que menos han gustado</b>	<b>% en el orden de rechazo</b>			<b>Totales</b>
	<i>1ª</i>	<i>2ª</i>	<i>3ª</i>	
Escalada	16,7	3,3	-	20,0
<i>Frisbie</i>	3,3	-	10,0	13,3
Cine	10,0	-	-	10,0

## 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.

<b>Campamento de Ávila</b>		
<b>Observaciones, quejas y sugerencias (N&gt;1)</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Mejorar la comida	6	25,0
Programar más actividades	5	20,8
Programar actividades diferenciando edades	4	16,7
Más tiempo para usar el teléfono móvil	4	16,7
Más baños/WC	3	12,5
Comida servida en bandejas	2	8,3
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>



<b>Campamento de Gerona</b>		
<b>Observaciones, quejas y sugerencias (N&gt;1)</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Menos inglés/Inglés sin cuadernillos	14	15,7
Cambiar la directiva del campamento	12	13,5
Más días/tiempo de piscina	11	12,4
Mejorar la comida	9	10,1
Más playa/actividades playa	8	9,0
Más tiempo para usar el teléfono móvil	7	7,9
Más tiempo para la ducha	6	6,7
Dejar bañarse sin chaleco	5	5,6
Madrugar menos	4	4,5
Más libertad	3	3,4
Monitores en actividades de los acampados	3	3,4
Dejar hacer la siesta	3	3,4
Actividades con el resto de acampados	2	2,2
Más actividades de agua	2	2,2
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100,0</b>

<b>Campamento de Murcia</b>		
<b>Observaciones, quejas y sugerencias (N&gt;1)</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
No repetir el programa de actividades cada año	6	15,4
Dejar usar el teléfono móvil todos los días	5	12,8
Monitores menos “guarros”	4	10,3
No cambiar los monitores de año en año	4	10,3
Aire acondicionado en salas	3	7,7
Mejorar juegos de playa	3	7,7
Poder elegir habitación	3	7,7
Prescindir de un cierto monitor	3	7,7
Suprimir la “no siesta”	3	7,7
Más tiempo para la ducha	3	7,7
Menos playa	2	5,1
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>

<b>Campamento de Andorra</b>		
<b>Observaciones, quejas y sugerencias (N&gt;1)</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Campamento más largo	9	23,7
Dos autobuses para no perder tiempo	6	15,8
Monitores más amables	6	15,8
Aprovechar más el tiempo entre buses	5	13,2
Más tiempo para usar el teléfono móvil	3	7,9
Mejorar las instalaciones	3	7,9
Más actividades multiaventura	2	5,3
Menos comida	2	5,3
Más piscina	2	5,3
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

<b>Campamento de Guadalajara</b>		
<b>Observaciones, quejas y sugerencias (N&gt;1)</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Más piscina	6	35,3
TV en el tiempo libre	5	29,4
Más tiempo libre	3	17,6
Mismos monitores el próximo año	3	17,6
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100,0</b>

<b>Campamento de Colchester</b>		
<b>Observaciones, quejas y sugerencias (N&gt;1)</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Mejorar la comida	6	46,2
Menos discoteca y más actividades	4	30,8
Campamento más largo	3	23,1
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100,0</b>

## 6. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La explotación estadística de los datos de la Encuesta de Calidad Percibida de los Campamentos de Verano municipales de 2014 permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **valoración general del servicio** (*Valoración Global*) es **considerablemente alta**, pues alcanza **8,19 puntos de media en la escala 1-10**, presentando las puntuaciones de los encuestados una notable homogeneidad (desviación típica  $S = 1,51$  puntos).
- Los aspectos referidos a los **Monitores** son los que en conjunto obtienen la **valoración más alta**, destacando la **Profesionalidad** con una puntuación media de 8,65 puntos (y una desviación típica  $S = 1,66$ ), mientras que el **aspecto peor valorado** es la **Calidad de la comida**, que solamente alcanza los 6,98 puntos (aunque con una alta dispersión de las puntuaciones:  $S = 2,66$ ).
- Al tener en cuenta el campamento al que han asistido los encuestados, vemos que **los asistentes al campamento de Guadalajara arrojan las puntuaciones medias más elevadas** para seis de los aspectos considerados y también para la *Valoración Global* del servicio. Inversamente, **los asistentes al campamento de Gerona presentan las puntuaciones medias más bajas** también para seis de esos aspectos y asimismo para la *Valoración Global* del servicio.
- Al **cruzar** las **variables clasificatorias** de los encuestados con las **variables valorativas** del servicio hemos encontrado: que las mujeres presentan puntuaciones medias superiores para todos los aspectos del servicio y también para la *Valoración Global* del mismo; que el grupo de edad de los usuarios con 10 o menos años ofrece las puntuaciones más altas, mientras que las más bajas las ofrece el grupo de edad de 13 a 15 años; que la mayor o menor experiencia en campamentos no comporta unas

diferencias valorativas definidas; y que los encuestados que peor valoran todos los aspectos, y también puntúan más bajo la *Valoración Global* del servicio, son los que prefieren una menor duración del campamento.

- Cuando recogemos las **tres actividades más y menos preferidas** de los asistentes a los campamentos, se produce 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 **219 encuestados (el 66,6%) 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.
- Se puede **concluir** que las principales **fortalezas y debilidades del servicio** de campamentos de verano en lo que se refiere a sus aspectos generales son las siguientes:

<b>Principales FORTALEZAS</b> (Puntuación media $\geq$ 8,00 puntos)	<b>Principales DEBILIDADES</b> (Puntuación media $\leq$ 7 puntos)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Simpatía, amabilidad de los Monitores</li> <li>• Profesionalidad de los Monitores</li> <li>• Comunicación con el usuario</li> <li>• Actividades programadas</li> <li>• Material para las actividades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de la comida</li> </ul>

\*\*\*\*\*

## DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

### Distribución de los encuestados por Sexo

Sexo	N	%
Hombre	152	46,1
Mujer	178	53,9
Total	330	100,0

### Distribución de los encuestados por grupo de Edad

Grupo de Edad	N	%
Hasta 10 años	98	29,7
De 11 a 12 años	76	23,0
De 13 a 15 años	113	34,2
16 y más años	41	12,4
NS/NC	2	0,6
Total	330	100,0

### Distribución de los encuestados por Campamento

Ocupación	N	%
Ávila	47	14,2
Gerona	69	20,9
Murcia	86	26,1
Andorra	67	20,3
Guadalajara	31	9,4
Colchester	30	9,1
Total	330	100,0

**Distribución de los encuestados por Lugar de Residencia**

<b>Lugar de Residencia</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Alcobendas (Casco Urbano)	286	86,7
Alcobendas sin especificar	9	2,7
Alcobendas (Urbanizaciones)	3	0,9
San Sebastián de los Reyes	2	0,6
Madrid capital	1	0,3
Madrid región	2	0,6
Otras localidades	1	0,3
NS/NC	26	7,9
<b>Total</b>	<b>330</b>	<b>100,0</b>

**Distribución de los encuestados por Antigüedad en campamentos**

<b>Antigüedad</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Ningún campamento antes	168	50,9
Un campamento antes	65	19,7
Dos campamentos antes	44	13,3
Tres campamentos antes	33	10,0
Más de tres campamentos antes	20	6,1
<b>Total</b>	<b>330</b>	<b>100,0</b>

**Distribución de los encuestados por preferencia de Duración del campamento**

<b>Lugar de Residencia</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Hasta 7 días	46	13,9
De 8 a 10 días	91	27,6
De 11 a 14 días	32	9,7
15 días	134	40,6
16 y más días	26	7,9
NS/NC	1	0,3
<b>Total</b>	<b>330</b>	<b>100,0</b>

## FICHA TÉCNICA

En la Encuesta de Calidad Percibida de los Campamentos de Verano municipales de Alcobendas se han recogido cuestionarios de un total de 330 usuarios. El trabajo de campo ha sido realizado en la modalidad de cuestionarios autoadministrados entre el 1 y el 31 de julio de 2014.

Toda vez que esta muestra de 330 individuos representa el 98,80% de la población total de asistentes a los campamentos (334 individuos) podemos considerar la encuesta censitaria y, por tanto, sin error muestral (prácticamente despreciable). Los resultados de esta encuesta pueden generalizarse al conjunto de los asistentes a los campamentos de verano.