

Serie Documentos Especiales

Nº 168

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
DE USUARIOS DE LAS COLONIAS MUNICIPALES
DE VERANO 2009**

Septiembre 2009

ÍNDICE

	Página
1. CONCLUSIONES.....	1
2. CUADROS DE RESULTADOS	2
FICHA TÉCNICA	11

CONCLUSIONES

El siguiente informe corresponde a la encuesta realizada entre los padres/madres de los niños participantes en las Colonias Urbanas Municipales organizadas por el Ayuntamiento de Alcobendas durante los meses de julio y agosto de 2009.

El dato más sobresaliente de este estudio es la excelente puntuación que obtienen las Colonias en conjunto. La buena opinión de los padres sobre las Colonias queda reflejada en las valoraciones positivas otorgadas a todos los aspectos analizados (ninguna puntuación es inferior a 7), sin grandes diferencias entre los centros a los que los niños han acudido o sus edades. Destacan especialmente tres aspectos concretos: los equipos de trabajo (8.8), las actividades realizadas (8.6) y las instalaciones (7.9).

Además del programa de actividades, las Colonias ofrecen dos servicios adicionales: el servicio de comedor, que ha sido utilizado por ocho de cada diez niños, consigue una puntuación media de 7.7; y el horario ampliado, utilizado por tres de cada diez (29%).

Las tres actividades que más entusiasmo han suscitado en los participantes han sido las desarrolladas en la piscina, Micropolis y, en tercer lugar, los juegos en general. En el polo opuesto, las que menos han gustado, han sido los juegos, Cosmocaixa, las excursiones y el senderismo.

Entre las sugerencias hechas para mejorar el servicio se distinguen especialmente el que haya más actividades y una mayor flexibilidad en los horarios.

CUADRO DE RESULTADOS

CUADRO 1				
“¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO DE COLONIAS?”				
(Puntuaciones medias en una escala de 0 a 10, en la que 0 equivale a nada satisfecho y 10 a muy satisfecho)				
	Total de entrevistados <i>(n = 988)</i>	Edad de los niños asistentes a las colonias		
		De 3 a 7 años <i>(n = 597)</i>	De 8 a 12 años <i>(n = 374)</i>	De 13 a 16 años <i>(n = 15)</i>
Media	8.4	8.4	8.5	9.6

CUADRO 2	
“¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO DE COLONIAS?”	
(Puntuaciones medias en una escala de 0 a 10, en la que 0 equivale a nada satisfecho y 10 a muy satisfecho)	
	Media
Parque Cataluña <i>(n = 116)</i>	8.7
Valdepalitos <i>(n = 111)</i>	8.6
Polideportivo <i>(n = 146)</i>	8.6
Gabriel y Galán <i>(n = 114)</i>	8.6
Daoíz y Velarde <i>(n = 143)</i>	8.4
Miraflores <i>(n = 94)</i>	8.3
Bachiller Alonso <i>(n = 106)</i>	8.2
Federico García Lorca <i>(n = 136)</i>	7.9
Imagina <i>(n = 27)</i>	9.4

El cuadro está ordenado de mayor a menor puntuación media obtenida. La excepción es el colegio Imagina, cuya inferior y poco significativa base muestral hace recomendable no comparar sus datos con los del resto de centros.

CUADRO 3				
VALORACIÓN SOBRE DIFERENTES ASPECTOS DE LAS COLONIAS				
(Puntuaciones medias en una escala de 0 a 10, en la que 0 equivale a la valoración mínima y 10 a la máxima)				
	Total de entrevistados <i>(n = 988)</i>	Edad de los niños asistentes a las colonias		
		De 3 a 7 años <i>(n = 597)</i>	De 8 a 12 años <i>(n = 374)</i>	De 13 a 16 años <i>(n = 15)</i>
Instalaciones	7.9	7.8	7.9	8.9
Equipo de trabajo	8.8	8.8	8.9	9.5

CUADRO 4
VALORACIÓN SOBRE DIFERENTES ASPECTOS DE LAS COLONIAS
(Puntuaciones medias en una escala de 0 a 10, en la que 0 equivale a la valoración mínima y 10 a la máxima)

	Instalaciones	Equipo de trabajo
Polideportivo (<i>n</i> = 146)	8.5	9.1
Valdepalitos (<i>n</i> = 111)	7.9	9.0
Parque Cataluña (<i>n</i> = 116)	7.9	9.1
Bachiller Alonso (<i>n</i> = 106)	7.8	8.6
Gabriel y Galán (<i>n</i> = 114)	7.8	8.9
Daoíz y Velarde (<i>n</i> = 143)	7.8	8.7
Miraflores (<i>n</i> = 94)	7.5	8.8
Federico García Lorca (<i>n</i> = 136)	7.3	8.2
Imagina (<i>n</i> = 27)	8.9	9.5

CUADRO 5
“¿EN QUÉ MEDIDA CONSIDERA USTED. QUE SU HIJO/A ESTÁ SATISFECHO CON LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN LAS COLONIAS DE VERANO?”
(Puntuaciones medias en una escala de 0 a 10, en la que 0 equivale a nada satisfecho y 10 a muy satisfecho)

	Total de entrevistados (<i>n</i> = 988)	Edad de los niños asistentes a las colonias		
		De 3 a 7 años (<i>n</i> = 597)	De 8 a 12 años (<i>n</i> = 374)	De 13 a 16 años (<i>n</i> = 15)
Media	8.6	8.6	8.6	9.4

CUADRO 6
“¿EN QUÉ MEDIDA CONSIDERA USTED. QUE SU HIJO/A ESTÁ SATISFECHO CON LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN LAS COLONIAS DE VERANO?”
(Puntuaciones medias en una escala de 0 a 10, en la que 0 equivale a nada satisfecho y 10 a muy satisfecho)

	Media
Gabriel y Galán (<i>n</i> = 114)	8.9
Parque Cataluña (<i>n</i> = 116)	8.8
Polideportivo (<i>n</i> = 146)	8.6
Valdepalitos (<i>n</i> = 111)	8.6
Bachiller Alonso (<i>n</i> = 106)	8.5
Daoíz y Velarde (<i>n</i> = 143)	8.5
Miraflores (<i>n</i> = 94)	8.5
Federico García Lorca (<i>n</i> = 136)	8.3
Imagina (<i>n</i> = 27)	9.5

El cuadro está ordenado de mayor a menor puntuación media obtenida. La excepción es el colegio Imagina cuya inferior y poco significativa base muestral hace recomendable no comparar sus datos con los del resto de centros.

CUADRO 7				
“¿UTILIZA EL SERVICIO DE COMIDAS?”				
(En porcentajes)				
	Total entrevistados <i>(n = 988)</i>	Edad de los niños asistentes a las colonias		
		De 3 a 7 años <i>(n = 597)</i>	De 8 a 12 años <i>(n = 374)</i>	De 13 a 16 años <i>(n = 15)</i>
Sí	80	82	78	33
No	20	17	21	67
No contesta	-	1	1	-

CUADRO 8			
“¿UTILIZA EL SERVICIO DE COMIDAS?”			
(En porcentajes)			
	Total entrevistados <i>(n = 988)</i>	Situación laboral del entrevistado (padre, madre o tutor que ha completado el cuestionario)	
		Trabaja <i>(n = 937)</i>	Parado <i>(n = 29)</i>
Sí	80	81	48
No	20	19	52

CUADRO 9		
“¿UTILIZA EL SERVICIO DE COMIDAS?”		
(Porcentajes sobre el total de entrevistados en cada centro)		
	Utiliza el servicio de comidas	No utiliza el servicio de comidas
Daolz y Velarde <i>(n = 143)</i>	91	9
Valdepalitos <i>(n = 111)</i>	90	9
Federico García Lorca <i>(n = 136)</i>	84	14
Gabriel y Galán <i>(n = 114)</i>	81	18
Bachiller Alonso <i>(n = 106)</i>	79	21
Polideportivo <i>(n = 146)</i>	77	22
Parque Cataluña <i>(n = 116)</i>	75	25
Miraflores <i>(n = 94)</i>	66	34
Imagina <i>(n = 27)</i>	41	59

Los datos de este cuadro deben leerse de manera horizontal de izquierda a derecha.

El cuadro está ordenado de mayor a menor porcentaje que ha utilizado el servicio de comidas en cada colegio.

CUADRO 10 VALORACIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE COMIDAS Base: entrevistados con hijos que han utilizado el servicio de comidas (Puntuaciones medias en una escala de 0 a 10, en la que 0 equivale a la valoración mínima y 10 a la máxima)				
	Total de entrevistados <i>(n = 793)</i>	Edad de los niños asistentes a las colonias		
		De 3 a 7 años <i>(n = 491)</i>	De 8 a 12 años <i>(n = 292)</i>	De 13 a 16 años <i>(n = 5)</i>
Media	7.7	7.7	7.7	7.8

CUADRO 11 “¿UTILIZA EL HORARIO AMPLIADO DE MAÑANA?” (En porcentajes)				
	Total de entrevistados <i>(n = 988)</i>	Edad de los niños asistentes a las colonias		
		De 3 a 7 años <i>(n = 597)</i>	De 8 a 12 años <i>(n = 374)</i>	De 13 a 16 años <i>(n = 15)</i>
Sí	29	30	29	7
No	67	66	68	93
No contesta	4	4	3	-

CUADRO 12 “¿UTILIZA EL HORARIO AMPLIADO DE MAÑANA?” (En porcentajes)			
	Total de entrevistados <i>(n = 988)</i>	Situación laboral del entrevistado (padre, madre o tutor que ha completado el cuestionario)	
		Trabaja <i>(n = 937)</i>	Parado <i>(n = 29)</i>
Sí	29	29	24
No	67	67	72
No contesta	4	4	3

CUADRO 13
“¿UTILIZA EL HORARIO AMPLIADO DE MAÑANA?”
(En porcentajes)

	Utiliza el horario ampliado	No utiliza el horario ampliado	No contesta
Federico García Lorca (<i>n = 136</i>)	41	57	2
Valdepalitos (<i>n = 111</i>)	34	63	3
Parque Cataluña (<i>n = 116</i>)	32	63	5
Miraflores (<i>n = 94</i>)	31	65	4
Daoíz y Velarde (<i>n = 143</i>)	29	69	8
Polideportivo (<i>n = 146</i>)	23	73	4
Gabriel y Galán (<i>n = 114</i>)	23	68	8
Bachiller Alonso (<i>n = 106</i>)	22	76	2
Imagina (<i>n = 27</i>)	7	89	4

Los datos de este cuadro deben leerse de manera horizontal de izquierda a derecha.

El cuadro está ordenado de mayor a menor porcentaje que ha utilizado el horario ampliado de mañana en cada colegio. La excepción es Imagina, cuya inferior y poco significativa base muestral hace recomendable no comparar sus datos con los del resto de centros.

CUADRO 14
“¿CUÁLES SON LAS ACTIVIDADES QUE MÁS LE HAN GUSTADO A SU HIJO?”
(En porcentajes)

	Total de entrevistados (<i>n = 988</i>)	Edad de los niños asistentes a las colonias		
		De 3 a 7 años (<i>n = 597</i>)	De 8 a 12 años (<i>n = 374</i>)	De 13 a 16 años (<i>n = 15</i>)
Piscina / natación	74	78	67	73
Micropolis	67	65	73	-
Juegos/actividades	44	44	43	73
CosmoCaixa	33	41	24	-
Excursiones/visitas	21	18	24	20
Talleres de plástica, de pintura	14	17	9	-
Fuenfría/ senderismo	9	1	21	-
Gymkana	8	5	12	20
Otras respuestas	2	2	2	-
No contesta	2	2	1	7

El cuadro está ordenado de mayor a menor porcentaje de mención de cada actividad entre el total de entrevistados.

CUADRO 15
“¿CUÁLES SON LAS ACTIVIDADES QUE MÁS LE HAN GUSTADO A SU HIJO?”
(En porcentajes)

	Total entrevistados	Valdepalitos	Parque Cataluña	Miraflores	Federico García Lorca	Bachiller Alonso	Polideportivo	Gabriel y Galán	Daoiz y Velarde	Imagina
Piscina / natación	74	78	80	81	77	75	60	70	73	70
Micrópolis	67	75	64	73	67	76	53	65	80	4
Juegos/actividades	44	39	34	42	46	38	52	53	38	85
CosmoCaixa	33	38	30	30	36	42	35	31	34	-
Excursiones/visitas	21	18	18	18	23	15	34	18	15	26
Talleres de plástica, de pintura	14	12	15	20	13	13	18	18	8	4
Fuenfría/senderismo	9	8	18	17	6	5	4	7	8	-
Gymkana	8	3	6	5	13	4	1	-	23	15
Otras respuestas	2	2	4	-	4	-	4	1	2	4
No contesta	2	-	-	1	-	4	4	3	1	4

El cuadro está ordenado de mayor a menor porcentaje de mención de cada actividad entre el total de entrevistados.

La inferior y poco significativa base muestral de Imagina hace recomendable no comparar sus datos con los del resto de centros.

CUADRO 16
“¿CUÁLES SON LAS ACTIVIDADES QUE MENOS LE HAN GUSTADO A SU HIJO?”
(En porcentajes)

	Total entrevistados (n = 988)	De 3 a 7 años (n = 597)	De 8 a 12 años (n = 374)	De 13 a 16 años (n = 15)
Juegos/ actividades	22	16	29	47
CosmoCaixa	7	3	14	-
Excursiones/senderismo	5	1	11	20
Piscina / natación	3	3	3	7
Comida	2	3	2	-
Juego besos	1	1	3	7
Ninguna	7	6	8	-
Otras respuestas	3	3	3	7
No contesta	59	68	45	47

El cuadro está ordenado de mayor a menor porcentaje de mención de cada actividad entre el total de entrevistados.

CUADRO 17
“¿CUÁLES SON LAS ACTIVIDADES QUE MENOS LE HAN GUSTADO A SU HIJO?”
(En porcentajes)

	Total entrevistados	Valdepalitos	Parque Cataluña	Miraflores	Federico García Lorca	Bachiller Alonso	Polideportivo	Gabriel y Galán	Daoíz y Velarde	IMAGINA
Juegos/ actividades	22	14	16	25	27	21	17	23	25	44
CosmoCaixa	7	3	8	9	8	3	6	8	13	4
Excursiones/ senderismo	5	5	4	3	1	3	4	11	6	22
Piscina / natación	3	4	1	3	1	3	6	8	2	7
Comida	2	-	4	3	2	5	1	1	4	-
Juego besos	1	1	-	2	-	1	-	-	6	7
Ninguna	7	6	15	5	4	5	3	5	10	-
Otras respuestas	3	-	6	7	3	3	1	-	3	4
No contesta	59	73	54	56	57	65	69	52	48	48

El cuadro está ordenado de mayor a menor porcentaje de mención de cada actividad entre el total de entrevistados. La inferior y poco significativa base muestral de Imagina hace recomendable no comparar sus datos con los del resto de centros.

CUADRO 18
“¿CÓMO MEJORARÍA EL FUNCIONAMIENTO GENERAL DEL SERVICIO DE COLONIAS?”
(En porcentaje)

	Total entrevistados (n = 988)	Edad de los niños asistentes a las colonias		
		De 3 a 7 años (n = 597)	De 8 a 12 años (n = 374)	De 13 a 16 años (n = 15)
Más actividades	14	12	18	13
Ha mejorado/ Buena labor de los monitores	8	7	10	-
Ampliación de horarios	7	8	7	7
Mejora de comida	5	4	6	13
Más tiempo en determinadas actividades/ piscina	5	3	8	-
Más actividades en inglés	4	4	4	-
Mayor información a los padres	3	4	1	-
Ampliación de días	2	3	2	7
Ampliación n° de plazas/ sistema de matriculación	2	3	2	7
Mejora de materiales: pulseras/pinturas lavables	2	3	1	-
Mayor control en el comedor, alergias	1	2	-	-
Más sombra/ exceso de calor	1	1	2	-
Mayor control de entradas/ salidas	1	2	-	-
Todo bien/ buen funcionamiento	3	3	3	-
Otras respuestas	10	10	9	-
No contesta	50	52	47	53

CUADRO 19
“¿CÓMO MEJORARÍA EL FUNCIONAMIENTO GENERAL DEL SERVICIO DE COLONIAS?”
(En porcentaje)

	Valdepalitos	Parque Cataluña	Miraflores	Federico García Lorca	Bachiller Alonso	Polideportivo	Gabriel y Galán	Daoiz y Velarde	Imagina
Más actividades	12	10	19	18	9	20	11	11	26
Ha mejorado/ Buena labor de los monitores	8	16	6	8	4	8	3	9	7
Más tiempo en determinadas actividades/ piscina	6	8	5	8	4	1	6	3	4
Ampliación de horarios	5	7	12	7	9	8	6	7	4
Ampliación nº de plazas/ sistema de matriculación	4	2	4	4	3	-	3	1	7
Mejora de comida	4	5	4	13	1	3	4	6	11
Más sombra/ exceso de calor	2	2	-	-	1	-	2	2	-
Mayor control de entradas/ salidas	2	-	1	5	2	-	-	1	-
Ampliación de días	1	1	2	3	-	3	4	3	4
Mayor información a los padres	1	1	4	3	3	3	2	4	-
Más actividades en ingles	1	3	7	5	7	4	3	4	-
Mejora de materiales: pulseras/pinturas lavables	1	2	-	8	6	-	1	2	-
Mayor control en el comedor por alergias	-	-	-	2	2	1	-	3	-
Todo bien/ buen funcionamiento	-	5	1	4	4	4	-	1	-
Otras respuestas	2	5	10	15	9	17	13	6	-
No contesta	67	48	35	37	55	45	62	55	41

FICHA TÉCNICA

UNIVERSO: participantes en las Colonias Urbanas del Ayuntamiento de Alcobendas.

DISTRIBUCIÓN DE LOS CUESTIONARIOS RECIBIDOS DE LAS DIFERENTES COLONIAS:

- VALDEPALITOS : 111
- PARQUE CATALUÑA : 116
- MIRAFLORES : 94
- FEDERICO GARCÍA LORCA : 136
- BACHILLER ALONSO : 106
- POLIDEPORTIVO : 146
- GABRIEL Y GALÁN : 114
- DAOÍZ Y VELARDE : 143
- IMAGINA : 27

MÉTODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN: cuestionario autoadministrado dirigido a los padres, madres o tutores de los niños inscritos en las Colonias Urbanas del Ayuntamiento de Alcobendas.

TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN: llevada a cabo íntegramente por el Área de Sistemas y Proceso de Datos de Metroscopia mediante tabulaciones cruzadas sistema STAR.

FECHA DE RECOGIDA DE DATOS: de julio a septiembre 2009.

Nota sobre la presentación de porcentajes:

En el texto y en los cuadros del presente informe, y en aras de una mayor claridad expositiva, los datos ofrecidos han sido objeto de redondeo y se presentan sin decimales. Ocasionalmente, esto

puede dar lugar a que la suma total de porcentajes no coincida exactamente con 100, lo que carece de toda significación o relevancia. Cuando el margen de error para datos globales es superior a $\pm 1\%$ (como ocurre en prácticamente todas las encuestas de opinión) presentar porcentajes de respuesta con decimales no los hace realmente más precisos y sí, en cambio, más confusos de leer.

Nota sobre puntuaciones medias:

La utilización de una escala numérica de 0 a 10, en vez de escalas semánticas del tipo “muy bien, bien, mal o muy mal”, tiene la ventaja de posibilitar la obtención de promedios que permiten comparaciones (en el tiempo, en el espacio, o de temas, ámbitos o países) y de minimizar el riesgo de posibles malentendidos semánticos. En contrapartida, las puntuaciones medias conllevan, de forma inevitable, la concentración de resultados en torno a los valores centrales de la escala utilizada, lo que reduce automáticamente el rango de variación de las mediciones obtenidas: es tan imposible conseguir una nota promedio de 0 como de 10. Lo usual es que el promedio rara vez suba del 6 y rara vez baje del 3, por ello, carece de sentido caer en un mimetismo interpretativo extremo con las calificaciones escolares al establecer la correspondencia automática de las puntuaciones medias obtenidas con términos como “suspense”, “aprobado” o “notable”. Resulta así erróneo, por ejemplo, entender una valoración media de 5 como expresiva tan sólo de un “aprobado raso”. En realidad esa puntuación lo que refleja es más bien un estado de opinión dividida. Es decir, indica que, en conjunto, son equivalentes las valoraciones negativas y las positivas —la situación más usualmente esperable en cuestiones objeto de debate y controversia intensos—. Una puntuación media superior a 5 indica, por tanto, que tienden a ser más quienes expresan una evaluación positiva que una negativa (o, en todo caso, que aquellos que expresan una evaluación positiva, aunque pudieran ser menos en número, muestran un entusiasmo a favor mayor que el entusiasmo de quienes dan una puntuación negativa).