

Observatorio de la ciudad

SDE N° 252

**Encuesta de Calidad Percibida
del Programa del Servicio de
Juventud, Infancia y
Adolescencia CAMPAMENTOS
DE VERANO.**

Noviembre 2015



Área de Gobierno
Administración Municipal

Departamento
Planificación y Evaluación





ÍNDICE

1. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO Y VALORACIÓN GLOBAL	1
2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN EL CAMPAMENTO AL QUE SE HA ASISTIDO	4
3. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS	6
4. ACTIVIDADES QUE MÁS Y MENOS GUSTAN A LOS ENCUESTADOS ...	10
5. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS	17
6. RESUMEN Y CONCLUSIONES	20
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	22
FICHA TÉCNICA	24

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

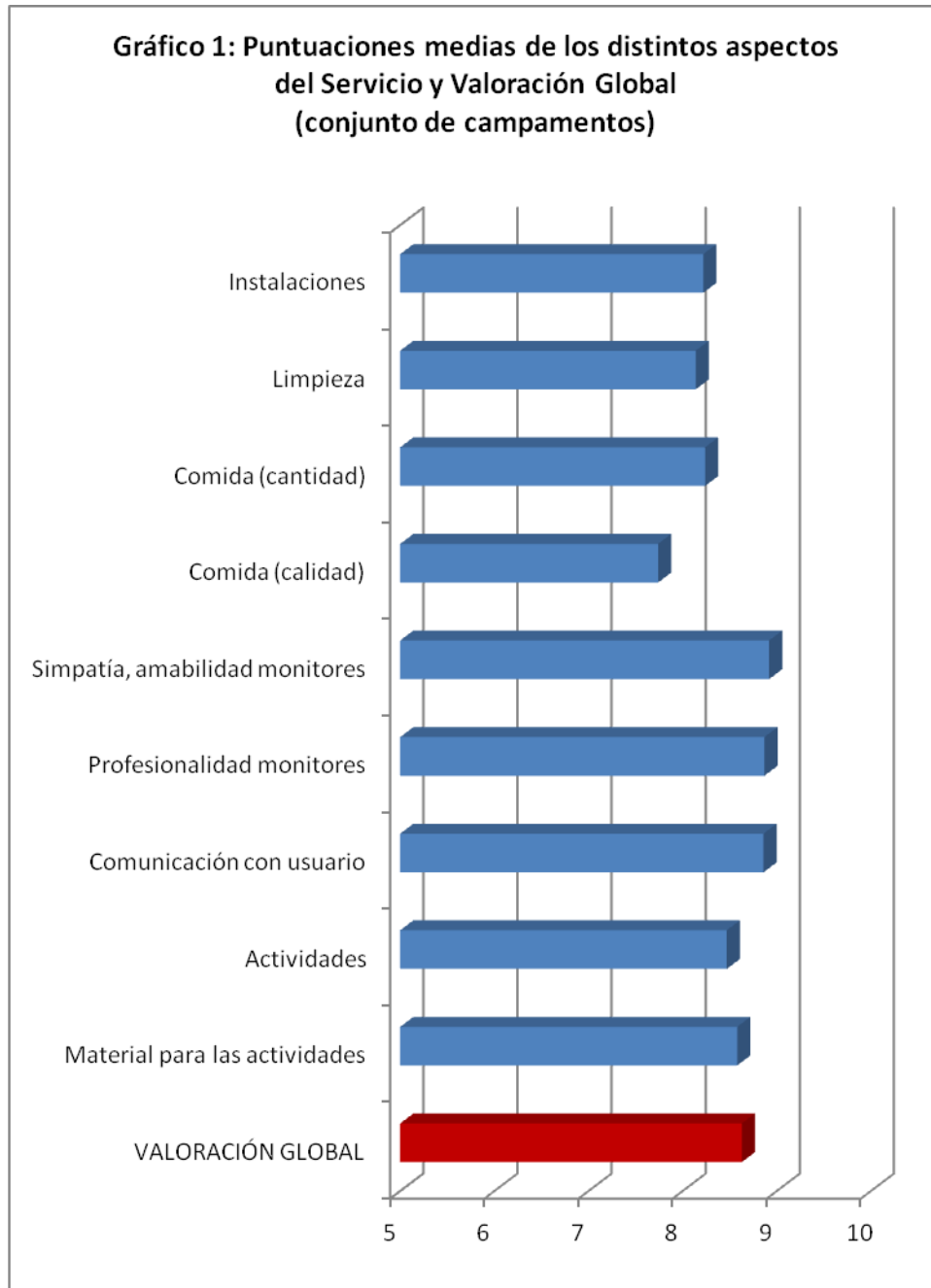
Aspectos del servicio	<i>Media</i>	<i>Moda</i>	<i>S</i>
Instalaciones	8,22	8	1,56
Limpieza	8,14	10	1,76
Comida (<i>cantidad</i>)	8,24	10	2,00
Comida (<i>calidad</i>)	7,74	10	2,10
Simpatía, amabilidad monitores	8,92	10	1,46
Profesionalidad monitores	8,87	10	1,41
Comunicación con usuario	8,86	10	1,62
Actividades	8,47	10	1,71
Material para las actividades	8,58	10	1,54
Valoración Global del servicio	8,62	8	1,23

El aspecto del servicio que resulta mejor valorado por los usuarios es el relativo a la *Simpatía y amabilidad* de los monitores que realizan el servicio, que arroja una puntuación media de 8,92 puntos en la escala 1-10, con una moda (puntuación más frecuente) de 10 puntos y una desviación típica $S = 1,46$ que nos indica una baja heterogeneidad 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* (el mismo aspecto que en la anterior encuesta), que sólo alcanza los 7,74 puntos de media, aunque su moda es de 10 puntos y la $S = 2,10$ (indicando una considerable heterogeneidad valorativa).

Por su parte, las *Actividades* realizadas en los campamentos han recibido una puntuación media de 8,47 puntos, con una moda de 10 puntos y una $S = 1,71$.

Finalmente, la *Valoración Global* del servicio recibido alcanza una puntuación media de 8,62 puntos, con una moda de 8 puntos y una moderada desviación típica, $S = 1,23$ (que nos indica una apreciable coincidencia entre los usuarios a la hora de valorar globalmente el servicio recibido).



Si comparamos los resultados de esta encuesta de calidad percibida de los Campamentos de Verano en 2015 con los de la anterior, el contraste de 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 2014 Y EN LA DE 2015 PARA EL CONJUNTO DE CAMPAMENTOS DE VERANO

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2014-2015
	2014	2015	
Instalaciones	7,64	8,22	+0,58
Limpieza	7,69	8,14	+0,45
Comida (cantidad)	7,81	8,24	+0,43
Comida (calidad)	6,98	7,74	+0,76
Simpatía, amabilidad monitores	8,43	8,92	+0,49
Profesionalidad monitores	8,65	8,87	+0,22
Comunicación con usuario	8,35	8,86	+0,51
Actividades	8,49	8,47	-0,02
Material para las actividades	8,37	8,58	+0,21
Valoración Global del Servicio	8,19	8,62	+0,43

Tal como se observa, todos los aspectos del servicio han incrementado las puntuaciones medias en algunas décimas, salvo la relativa a las actividades, que desciende ligerísimamente (-0,02 puntos). La *Valoración Global* del Servicio, por su parte, sube casi medio punto con respecto a 2014 (+0,43 puntos).

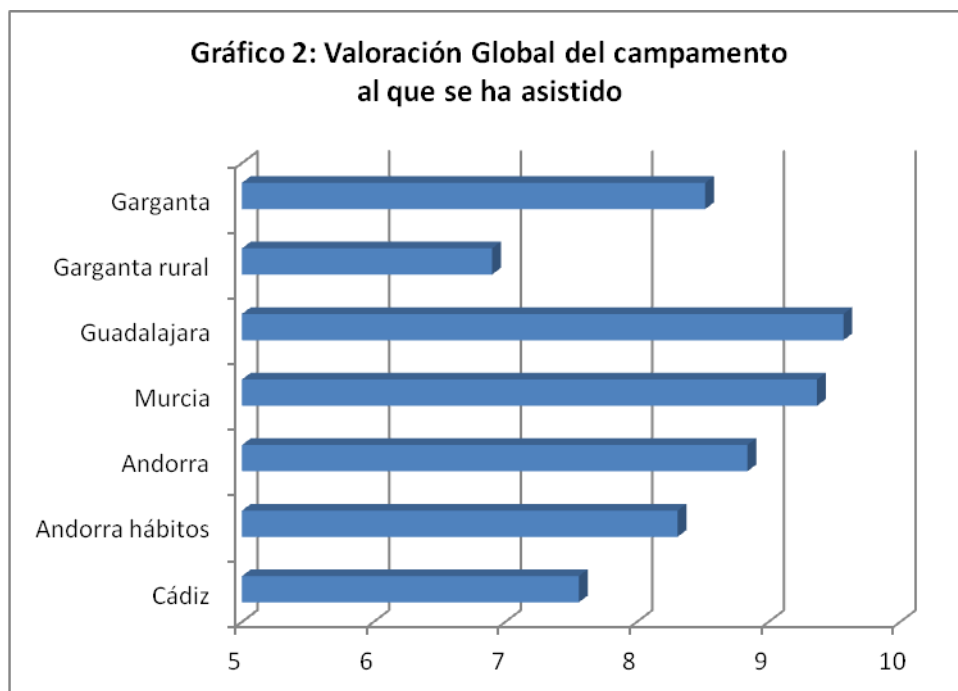
2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN EL CAMPAMENTO AL QUE SE HA ASISTIDO

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						
	<i>Garganta</i>	<i>Garganta rural</i>	<i>Guadalajara</i>	<i>Murcia</i>	<i>Andorra</i>	<i>Andorra Hábitos</i>	<i>Cádiz</i>
Instalaciones	7,73	6,90	9,33	8,70	8,21	6,45	8,24
Limpieza	7,71	7,50	9,02	9,35	7,43	6,72	7,87
Comida cantidad	7,59	7,40	9,62	9,31	8,96	8,14	6,38
Comida calidad	6,20	3,40	9,52	8,77	8,19	7,69	6,89
Simpatía	9,22	8,80	9,69	9,63	8,70	8,90	7,78
Profesionalidad	9,16	8,70	9,76	9,67	8,80	8,55	7,60
Comunicación	9,55	9,00	9,64	9,51	8,74	8,55	7,54
Actividades	8,54	8,30	9,07	9,56	8,97	8,54	6,58
Materiales activs.	8,88	8,90	9,39	9,22	8,29	8,39	7,59
Valoración Global	8,52	6,90	9,57	9,37	8,84	8,31	7,56

Como puede verse, los asistentes al campamento de *Guadalajara* arrojan las puntuaciones medias más elevadas para siete de los aspectos considerados y también para la *Valoración Global* del servicio (resultado muy semejante al obtenido en la encuesta de 2014) y además las segundas puntuaciones más altas para los dos aspectos restantes (la *Limpieza* y las *Actividades*, con 9,02 y 9,07 puntos, respectivamente).

Inversamente, los asistentes al campamento de *Cádiz* presentan las puntuaciones medias más bajas para seis de esos aspectos, pero no para la *Valoración Global* del servicio, que la presentan los asistentes al campamento de *Garganta rural* (6,90 puntos), quienes también ofrecen la puntuación más baja para el aspecto *Calidad de la comida* (3,40 puntos). Para dos de los tres aspectos restantes (*Instalaciones y Limpieza*) las segundas puntuaciones más bajas las arrojan los asistentes al campamento de *Andorra Hábitos* (6,45 y 6,72 puntos, respectivamente).



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 presentan puntuaciones medias superiores para casi 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	8,12	8,34
Limpieza	8,12	8,17
Comida cantidad	8,17	8,30
Comida calidad	7,95	7,53
Simpatía	8,88	8,96
Profesionalidad	8,87	8,87
Comunicación	8,79	8,93
Actividades	8,44	8,49
Materiales activs.	8,51	6,65
<i>Valoración Global</i>	8,60	8,66

- **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. Hay pequeñas inflexiones de puntuación en los aspectos *Instalaciones, Limpieza y Calidad de la comida*, que apenas desvirtúan esta pauta general. La *Valoración Global* también disminuye a medida que aumenta la edad de los encuestados.

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 14 años</i>	<i>15 y más años</i>
Instalaciones	8,74	8,18	7,85	8,10
Limpieza	8,63	8,35	7,54	7,88
Comida cantidad	8,78	8,71	7,71	6,69
Comida calidad	8,28	7,85	7,18	7,40
Simpatía	9,41	9,23	8,48	7,85
Profesionalidad	9,59	9,13	8,34	7,69
Comunicación	9,57	9,01	8,56	7,49
Actividades	9,29	8,95	7,61	7,12
Materiales activos.	9,22	8,83	7,91	7,90
Valoración Global	9,27	8,82	8,14	7,70

- 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 muy bien definido de los distintos aspectos del servicio en virtud de dicha antigüedad, aunque se aprecia que los usuarios que por primera vez asisten a un campamento son los que mejor valoran buena parte de los aspectos y que los más veteranos son quienes los valoran peor.

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	8,17	8,30	8,34	8,11	8,00
Limpieza	8,22	8,26	8,11	7,58	7,76
Comida cantidad	8,50	7,96	8,10	8,53	8,12
Comida calidad	7,90	7,47	7,68	8,26	7,76
Simpatía	9,22	8,88	8,66	8,68	8,32
Profesionalidad	9,10	8,89	8,61	8,63	8,41
Comunicación	9,28	8,73	8,52	8,26	8,44
Actividades	8,72	8,24	8,53	8,37	8,09
Materiales activs.	8,87	8,39	8,61	8,11	8,15
Valoración Global	8,78	8,53	8,60	8,50	8,38

- **Valoración de los aspectos del servicio según la Duración Preferida del campamento para los usuarios encuestados.** Como puede verse en la tabla siguiente, no se da un patrón valorativo general de los aspectos del servicio muy definido en función de la duración preferida del campamento, pero se aprecia que quienes prefieren una duración de una semana son los que peor valoran casi todos los aspectos, y también puntúan más bajo la *Valoración Global* del servicio, mientras que, con las excepciones de las *Instalaciones* y la *Comunicación* con el campista, 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	8,09	8,26	8,18	8,27	8,22
Limpieza	7,89	8,05	8,36	8,17	8,58
Comida cantidad	7,49	8,07	8,41	8,38	8,69
Comida calidad	6,93	7,81	7,79	7,83	8,31
Simpatía	8,84	8,86	8,92	9,00	9,00
Profesionalidad	8,73	8,77	9,03	8,89	9,09
Comunicación	8,84	8,56	8,82	9,05	8,89
Actividades	7,98	8,29	8,36	8,52	9,24
Materiales activs.	8,16	8,47	8,72	8,68	8,87
Valoración Global	7,93	8,48	8,74	8,74	9,20

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 2015 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 Garganta				
Actividades que más han gustado	% en el orden de preferencia			Totales
	1ª preferida	2ª preferida	3ª preferida	
Kayak	23,7	28,6	28,0	26,4
Multiaventura	13,2	28,6	-	14,3
Columpiadas	10,5	-	12,0	7,7
Tirolina	10,5	10,7	-	7,7
Veladas	10,5	10,7	16,0	12,1
Animalia	7,9	-	-	3,3
Escalada	7,9	-	-	3,3
Lunas y mamuts	7,9	10,7	-	6,6
Psiquiátrico	7,9	-	20,0	8,8
Atrapasueños	-	10,7	-	3,3
Furor	-	-	12,0	3,3
<i>Lip Up</i>	-	-	12,0	3,3

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 Garganta				
Actividades que menos han gustado	% en el orden de rechazo			Totales
	<i>1^a</i>	<i>2^a</i>	<i>3^a</i>	
Astronomía	23,1	36,4	-	25,0
Herbario	23,1	-	-	15,0
Senderismo	19,2	-	-	12,5
Caminata larga	11,5	-	-	7,5
Juegos presentación	11,5	27,3	-	15,0
Tú sí que vales	11,5	0,0	-	7,5
Busca del tesoro	-	36,4	-	10,0
Psiquiátrico	-	-	100,0	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 Garganta rural				
Actividades que más han gustado	% en el orden de preferencia			Totales
	<i>1^a preferida</i>	<i>2^a preferida</i>	<i>3^a preferida</i>	
Compras	100,0	-	-	100,0

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

NOTA: En el campamento de *Garganta rural* no se han expresado actividades que “menos han gustado” que alcancen la frecuencia de 3 o más casos.

Campamento de Guadalajara				
Actividades que más han gustado	% en el orden de preferencia			Totales
	<i>1ª preferida</i>	<i>2ª preferida</i>	<i>3ª preferida</i>	
Feria	-	-	40,0	16,4
Ruta	28,6	-	-	9,8
Olimpiadas	-	40,0	-	9,8
Cluedo	23,8	20,0	20,0	21,3
Feria	23,8	-	-	8,2
Piscina	23,8	-	16,0	14,8
Cocina	-	20,0	-	4,9
Ruta	-	20,0	12,0	9,8
Fiesta	-	-	12,0	4,9

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 Guadalajara				
Actividades que menos han gustado	% en el orden de rechazo			Totales
	<i>1ª</i>	<i>2ª</i>	<i>3ª</i>	
Ruta	54,5	-	-	27,3
Huerto	45,5	-	-	22,7
Cocina	-	45,5	-	22,7
Cuento	-	27,3	-	13,6
Olimpiadas	-	-	27,3	13,6

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 Murcia				
Actividades que más han gustado	% en el orden de preferencia			Totales
	1ª preferida	2ª preferida	3ª preferida	
<i>Surf</i>	18,6	7,9	12,1	13,1
Naútica	15,7	11,1	-	9,4
Kayak	14,3	17,5	20,7	17,3
<i>Snorkel</i>	11,4	9,5	8,6	9,9
<i>Gymkana</i>	10,0	9,5	12,1	10,5
Alcázares Express	8,6	-	5,2	4,7
Fiesta Hawaiana	7,1	11,1	8,6	8,9
Barco	5,7	-	5,2	3,7
Vela	4,3	15,9	5,2	8,4
Aerobic	4,3	-	-	1,6
Teatro	-	7,9	-	2,6
Piscina	-	-	6,9	2,1
Padel	-	4,8	5,2	3,1
<i>Party</i>	-	4,8	5,2	3,1
Juegos orientación	-	-	5,2	1,6

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 Murcia				
Actividades que menos han gustado	% en el orden de rechazo			Totales
	1ª	2ª	3ª	
<i>Snorkel</i>	62,5	-	-	45,5
Cine	18,8	50,0	-	27,3
Fútbol	18,8	-	-	13,6
Fútbol araña	-	50,0	-	13,6

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 Andorra				
Actividades que más han gustado	% en el orden de preferencia			Totales
	<i>1ª preferida</i>	<i>2ª preferida</i>	<i>3ª preferida</i>	
<i>Rafting</i>	62,3	33,3	8,9	37,4
Barranquismo	31,1	38,6	28,9	33,1
<i>Vallnord</i>	6,6	21,1	31,1	18,4
Discoteca	-	7,0	22,2	8,6
<i>Cars</i>	-	-	8,9	2,5

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 Andorra				
Actividades que menos han gustado	% en el orden de rechazo			Totales
	<i>1ª</i>	<i>2ª</i>	<i>3ª</i>	
<i>Rally</i>	69,7	23,1	-	46,0
Rutas	15,2	-	-	7,9
Senderismo	15,2	19,2	-	15,9
<i>Masterchef</i>	-	23,1	100,0	15,9
Feria	-	11,5	-	4,8
Kayak	-	11,5	-	4,8
Rutas	-	11,5	-	4,8

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 Andorra Hábitos Saludables				
Actividades que más han gustado	% en el orden de preferencia			Totales
	<i>1ª preferida</i>	<i>2ª preferida</i>	<i>3ª preferida</i>	
<i>Rafting</i>	63,6	50,0	30,8	51,2
Barranquismo	22,7	-	-	11,6
Discoteca	13,6	50,0	38,5	27,9
<i>Cars</i>	-	-	30,8	9,3

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 Andorra Hábitos Saludables				
Actividades que menos han gustado	% en el orden de rechazo			Totales
	<i>1ª</i>	<i>2ª</i>	<i>3ª</i>	
Senderismo	41,7	-	-	23,8
Marchas	33,3	50,0	-	33,3
Naturlandia	25,0	-	-	14,3
Granja	-	50,0	-	14,3
Tocomocho	-	-	100,0	14,3

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
	<i>1ª preferida</i>	<i>2ª preferida</i>	<i>3ª preferida</i>	
Kayak	43,4	26,8	9,4	27,5
Multiaventura	13,2	12,7	9,4	11,8
Playa	13,2	16,9	17,2	15,6
Visita a Cádiz	11,8	11,3	18,8	13,7
Rocódromo	9,2	14,1	10,9	11,4
Bici	-	7,0	15,6	7,1
Catamarán	-	7,0	0,0	2,4
Veladas	-	-	9,4	2,8
Tiroliana	5,3	-	4,7	3,3
Parque de agua	3,9	-	-	1,4
Tiro con arco	-	4,2	-	1,4
Fiesta	-	-	4,7	1,4

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

Campamento de Cádiz				
Actividades que menos han gustado	% en el orden de rechazo			Totales
	<i>1ª</i>	<i>2ª</i>	<i>3ª</i>	
Inglés	63,9	34,7	30,8	48,3
Parque de agua	6,9	14,3	15,4	10,9
Senderismo	6,9	6,1	-	5,4
Tiro con arco	-	-	23,1	4,1
<i>Gymkana</i>	5,6	10,2	-	6,1
Rocódromo	-	8,2	-	2,7
Itinerarios	4,2	-	-	2,0
Pájaros	4,2	-	15,4	4,8
Veladas	4,2	8,2	15,4	7,5
Bici	4,2	12,2	-	6,1
Kayak	-	6,1	-	2,0

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 Garganta		
Observaciones, quejas y sugerencias (N>1)	N	%
Mejorar la comida	12	75,0
Mejorar las camas	2	12,5
Más tiempo libre	2	12,5
TOTAL	16	100,0

Campamento de Garganta rural		
Observaciones, quejas y sugerencias (N>1)	N	%
Mejorar la comida	4	67,0
Ir más de compras	2	33,0
TOTAL	6	100,0

Campamento de Guadalajara		
Observaciones, quejas y sugerencias (N>1)	N	%
Piscina nocturna	9	47,4
Más días de campamento	4	21,1
Más tiempo de piscina	2	10,5
Más tiempo libre	2	10,5
No servir menestra en comidas	2	10,5
TOTAL	19	100,0

Campamento de Murcia		
Observaciones, quejas y sugerencias (N>1)	N	%
Más días de campamento	9	39,1
Autobús para ir piscina	2	8,7
Más días de náutica	2	8,7
Más fiestas	2	8,7
Poder hablar más con familia	2	8,7
Porterías mayores fútbol	2	8,7
Mejorar la comida	2	8,7
Dejar hacer saltos mortales	2	8,7
TOTAL	23	100,0

Campamento de Andorra		
Observaciones, quejas y sugerencias (N>1)	N	%
Tiempo libre en las habitaciones	8	21,6
Más días de campamento	7	18,9
Menos senderismo	7	18,9
Más discoteca	5	13,5
Levantarse más tarde	3	8,1
Dejar más el móvil	3	8,1
No hacer juegos de pequeños	2	5,4
Más rafting	2	5,4
TOTAL	37	100,0

Campamento de Andorra hábitos saludables		
Observaciones, quejas y sugerencias (N>1)	N	%
Más tiempo de móvil	5	50,0
Mejora calidad del hotel	3	30,0
Mejorar la organización	2	20,0
TOTAL	10	100,0

Campamento de Cádiz		
Observaciones, quejas y sugerencias (N>1)	N	%
Más playa	28	22,2
Piscina más honda	19	15,1
Menos inglés	10	7,9
Mejor trato de monitores	9	7,1
Más actividades acuáticas	9	7,1
Más actividades	9	7,1
Más variedad de actividades	7	5,6
Piscina más grande y más honda	7	5,6
Más tiempo de móvil	6	4,8
Más tostadoras	4	3,2
Organizar mejor las actividades	4	3,2
Piscina más grande	4	3,2
Menos parque de agua	2	1,6
Mismos monitores durante el campamento	2	1,6
Usar el campo de fútbol	2	1,6
Más tiempo de compras	2	1,6
Menos gente en el campamento	2	1,6
TOTAL	126	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 2015 permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **valoración general del servicio** (*Valoración Global*) es **considerablemente alta**, pues alcanza **8,62 puntos de media en la escala 1-10**, presentando las puntuaciones de los participantes en estos campamentos una notable homogeneidad (desviación típica $S = 1,23$ puntos).
- Los aspectos referidos a los **Monitores** son los que en conjunto obtienen la **valoración más alta**, destacando la **Simpatía y amabilidad** y la **Profesionalidad** con unas puntuaciones medias de 8,92 puntos y 8,97 puntos, respectivamente, mientras que el **aspecto peor valorado** es la **Calidad de la comida**, que solamente alcanza los 7,74 puntos (estos aspectos mejor y peor valorados coinciden en gran medida con los de la encuesta de 2014).
- 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 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** también para seis de esos aspectos, aunque no para la *Valoración Global* del servicio (cuya puntuación más baja la arrojan los participantes en el campamento de *Garganta rural*).
- 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 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 **263 encuestados (el 70,7%) 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 son las siguientes:

Principales FORTALEZAS (Puntuación media $\geq 8,50$ puntos)	Principales DEBILIDADES (Puntuación media ≤ 8 puntos)
<ul style="list-style-type: none"> • Simpatía, amabilidad de los Monitores • Profesionalidad de los Monitores • Comunicación con el usuario • Material para las actividades 	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de la comida

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de los encuestados por Sexo

Sexo	N	%
Hombre	192	51,6
Mujer	179	48,1
NC	1	0,3
Total	372	100,0

Distribución de los encuestados por grupo de Edad

Grupo de Edad	N	%
Hasta 10 años	99	26,6
De 11 a 12 años	131	35,2
De 13 a 14 años	96	25,8
15 y más años	42	11,3
NS/NC	4	1,1
Total	372	100,0

Distribución de los encuestados por Campamento

Ocupación	N	%
Garganta	51	13,7
Garganta rural	10	2,7
Guadalajara	42	11,3
Murcia	87	23,4
Andorra	69	18,5
Andorra Hábitos S.	29	7,8
Cádiz	84	22,6
Total	372	100,0

Distribución de los encuestados por Lugar de Residencia

Lugar de Residencia	N	%
Alcobendas (Casco Urbano)	333	89,5
Alcobendas (Urbanizaciones)	12	3,2
San Sebastián de los Reyes	4	1,1
Otras localidades	5	1,3
NS/NC	18	4,8
Total	372	100,0

Distribución de los encuestados por Antigüedad en campamentos

Antigüedad	N	%
Ningún campamento antes	145	39,0
Un campamento antes	111	29,8
Dos campamentos antes	63	16,9
Tres campamentos antes	19	5,1
Más de tres campamentos antes	34	9,1
Total	372	100,0

Distribución de los encuestados por preferencia de Duración del campamento

Duración	N	%
Hasta 7 días	45	12,1
De 8 a 10 días	85	22,8
De 11 a 14 días	39	10,5
15 días	151	40,6
16 y más días	45	12,1
NS/NC	7	1,9
Total	372	100,0

FICHA TÉCNICA

En la Encuesta de Calidad Percibida de los Campamentos de Verano municipales de Alcobendas de 2015 se han recogido cuestionarios de un total de 372 usuarios. El trabajo de campo ha sido realizado en la modalidad de cuestionarios autoadministrados entre el 1 y el 30 de agosto de 2015.

Toda vez que esta muestra de 372 individuos representa casi el 100% de la población total de asistentes a los campamentos (374) 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.