

Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE N° 292

INFORME DE SATISFACCIÓN
DE USUARIOS DEL PROYECTO
PECERA Y AKUARIO DE
SERVICIOS SOCIALES 2017

Octubre 2017



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
1. DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA.....	2
2. VALORACIÓN DEL PROYECTO PECERA Y AKUARIO	4
2.1. Puntuaciones medias asignadas a los distintos aspectos	4
2.2. Actividades que más han gustado	6
2.3. Actividades que menos han gustado	10
2.4. Calificación global del Proyecto Pecera y Akuario.....	14
3. SUGERENCIAS PARA LA MEJORA DEL PROYECTO	15
4. FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA.....	17
5. CUESTIONARIO.....	18

INTRODUCCIÓN

El siguiente informe corresponde a la encuesta realizada entre los niños y las niñas participantes en el Proyecto Pecera y Akuario organizado por el Patronato de Bienestar Social del Ayuntamiento de Alcobendas durante el verano del año 2017, con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los usuarios y las usuarias con el servicio recibido.

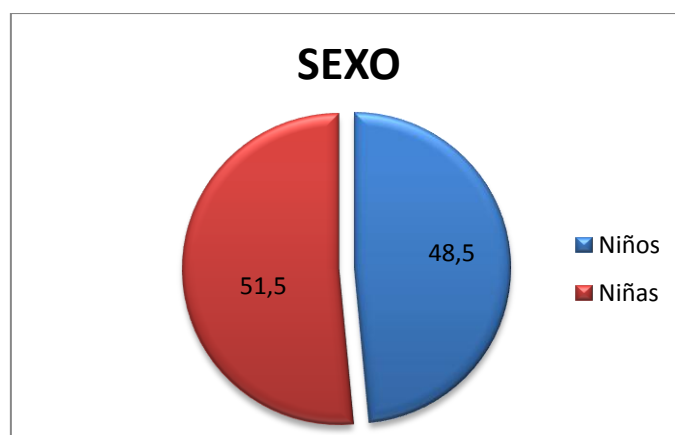
El cuestionario recoge la evaluación de los principales aspectos del Proyecto y la valoración general del mismo por parte de los participantes, así como la calificación de aquellas actividades con las que los niños y las niñas están más y menos satisfechos, e incluye un apartado de sugerencias de mejora para los próximos Proyectos que se realizarán en el futuro.

Así mismo, se incluyen preguntas de clasificación demográfica de los niños y las niñas participantes en el Proyecto de Pecera y Akuario, como el sexo y la edad de los participantes.

I. DATOS GENERALES

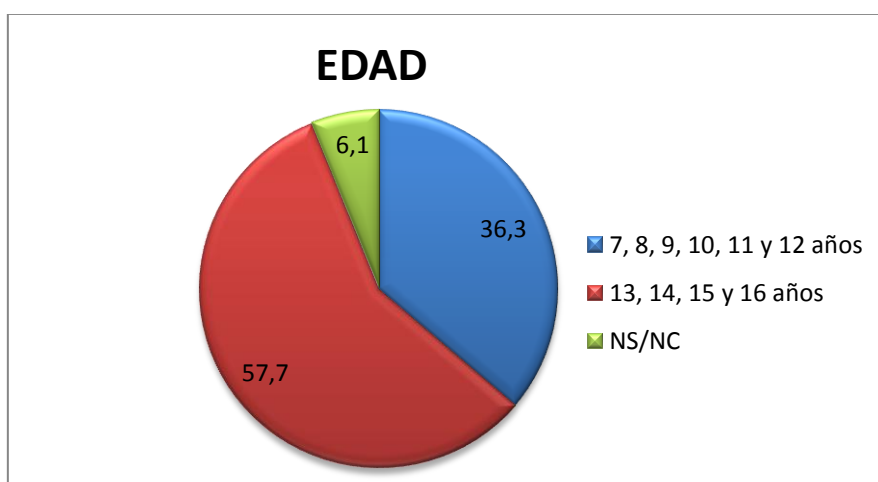
Se han recogido un total de 33 encuestas.

La distribución por sexo de los/as participantes en el Proyecto Pecera y Akuario del Patronato de Bienestar Social es más o menos homogénea ya que el porcentaje de niñas es de 51,5% y el de niños es de 48,5%.



Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Niños	16	48,5%
Niñas	17	51,5%
NS/NC	0	0%
Total	33	100%

En cuanto a la edad, se puede apreciar que el grupo menos numeroso es el de los niños y las niñas más pequeños (de 7, 8, 9, 11 y 12 años) e integrantes del proyecto Pecera, con un 36,3%, y que el grupo más numeroso es el de los niños y las niñas más mayores (de 13, 14, 15 y 16 años) e integrantes del proyecto Akuario, con un 57,7%. Un 6,1% de los participantes no ha contestado a esta pregunta del cuestionario.



Edad	Frecuencia	Porcentaje
7	1	3,0
8	1	3,0
9	4	12,1
11	5	15,2
12	1	3,0
13	5	15,2
14	7	21,2
15	5	15,2
16	2	6,1
NS/NC	2	6,1
Total	33	100,0

2. VALORACIONES DE LA CAMPAÑA

2.1. Puntuaciones medias asignadas a los distintos aspectos

Las puntuaciones medias asignadas por los niños y las niñas participantes a los distintos aspectos del Proyecto Pecera y Akuario evaluados a través de esta encuesta son las siguientes:

Aspecto a valorar	Media	D. Típica
Lugar donde duermen	4,30	0,728
Espacio donde juegan	4,27	0,977
Limpieza de habitaciones, baños y comedor	4,21	0,820
Lugar de realización de la campaña	4,39	0,933
Variedad y calidad de la comida	4,09	1,042
Cantidad de comida	4,48	0,795
Simpatía y amabilidad de los monitores	4,52	0,566
Funciones de los monitores	4,70	0,467
Conexión y escucha de los monitores	4,64	0,489
Actividades realizadas	4,30	0,810
Materiales utilizados en las actividades	4,30	0,951
Calificación global	9,24	0,936

Hay que tener en cuenta que este año, como novedad y para hacer el cuestionario más accesible a los niños y las niñas, se ha modificado la escala de valoración, siendo 1 la puntuación más baja equiparada al término “Lo odié” y 5 la puntuación más alta equiparada al término “Me encantó” para todos los aspectos valorados.

En el caso de la calificación global se ha mantenido la escala habitual de 0 a 10 siendo 0 la valoración mínima y 10 la valoración máxima.

Dicho esto, y tal y como puede observarse en la tabla anterior, la calificación global que los niños y las niñas participantes otorgan al Proyecto Pecera y Akuario desarrollado por los Servicios Sociales del Patronato de Bienestar Social es de 9,24 puntos.

Como esta puntuación se ha dado conforme a la escala 0-10 (siendo 0 la valoración mínima y 10 la valoración máxima), se puede asegurar que el grado de satisfacción general de los niños y las niñas con el Proyecto ha sido muy alto.

El apartado que resulta mejor valorado por los niños y las niñas participantes, es el que se refiere al buen ejercicio de sus funciones por parte de los monitores del Proyecto de Pecera y Akuario, con 4,70 puntos en la escala 1-5. Por el contrario, el apartado menos valorado es el relativo a la variedad y calidad de la comida, con 4,09 puntos de media en la escala 1-5.

Tanto el apartado que hace alusión a la simpatía y amabilidad de los monitores (que tiene una puntuación media de 4,52 puntos en la escala 1-5), como el que hace referencia la conexión y la escucha que han sentido con los monitores (que tiene una puntuación media de 4,64 puntos en la escala 1-5), son también muy positivamente valorados por los niños y las niñas participantes.

2.2. Actividades que más han gustado

Este año se les ha pedido a los niños y las niñas participantes que valoren las actividades que más les han gustado.

Para ello se han clasificado previamente las actividades en tres grupos:

1. Grupo de actividades Multiaventura. Comprende actividades como la escalada, el rappel, el rafting, la tirolina, el descenso de barrancos, la canoa, el senderismo...
2. Grupo de actividades de Tiempo Libre. Comprende actividades como los juegos, las gymkanas, los talleres, las rutas...
3. Grupo de Veladas Nocturnas. Comprende todas aquellas actividades realizadas por las noches.

Una vez establecidos estos grupos, se les ha pedido a los niños y las niñas que escriban, de las actividades realizadas, las que más y menos les han gustado atendiendo a la clasificación propuesta.

En el grupo de actividades Multiaventura, la tirolina (27,5%), la canoa (20%) y la piscina (12,5%) son las actividades que más han gustado a los niños y las niñas participantes en el Proyecto de Pecera y Akuario.

Las frecuencias de las actividades Multiaventura preferidas por los niños y las niñas son las siguientes:

Actividad Multiaventura que más gusta	Frecuencia	%
NS/NC	7	17,5%
Angry Birds	1	2,5%
Canoa	8	20%
Juego de toboganes	1	2,5%
Parque de cuerda	1	2,5%
Piscina	5	12,5%
Relajación	1	2,5%
Senderismo	2	5%
Tirolina	11	27,5%
Piragua	1	2,5%
Escalada	1	2,5%
Todas	1	2,5%
Total	40	100,0%

En el grupo de actividades de Tiempo Libre, las gymkanas (36,9%) han sido la actividad que más ha gustado a los niños y las niñas participantes en el Proyecto de Pecera y Akuario, seguidas de lejos por los juegos (7,9%) y los talleres y el tiempo libre (ambos con un 5,3%).

Las frecuencias de las actividades de Tiempo Libre preferidas por los niños y las niñas son las que muestra la siguiente tabla:

Actividad de Tiempo Libre que más gusta	Frecuencia	%
NS/NC	8	21,1%
Camisas	1	2,6%
Futbol	1	2,6%
Guarrolimpiada	1	2,6%
Juegos	3	7,9%
Gymkanas	14	36,9%
Talleres	2	5,3%
Juego de mesa	1	2,6%
Jungle Speed	1	2,6%
Rutas	1	2,6%
Tiempo libre	2	5,3%
Todas	2	5,3%
Trueque	1	2,6%
Total	38	100,0%

En el grupo de Veladas Nocturnas, todas (24,2%), el manicomio (12,1%) y la casa del terror (9,1%) han sido las actividades que más han gustado a los niños y las niñas participantes en el Proyecto de Pecera y Akuario.

Las frecuencias de las Veladas Nocturnas preferidas por los niños y las niñas son las que a continuación se presentan en la tabla:

Actividad que más gusta de Veladas Nocturnas	Frecuencia	%
NS/NC	13	39,4%
Chotacabras	1	3%
Escondite	1	3%
Fiesta final	2	6,1%
La casa del terror	3	9,1%
Manicomio	4	12,1%
Relajación	1	3%
Todas	8	24,2%
Total	33	100,%

2.3. Actividades que menos han gustado

Este año también se les ha pedido a los niños y las niñas participantes que valoren las actividades que menos les han gustado.

Para ello se han clasificado previamente las actividades en tres grupos:

1. Grupo de actividades Multiaventura. Comprende actividades como la escalada, el rappel, el rafting, la tirolina, el descenso de barrancos, la canoa, el senderismo...
2. Grupo de actividades de Tiempo Libre. Comprende actividades como los juegos, las gymkanas, los talleres, las rutas...
3. Grupo de Veladas Nocturnas. Comprende todas aquellas actividades realizadas por las noches.

Una vez establecidos estos grupos, se les ha pedido a los niños y las niñas que escriban, de las actividades realizadas, las que menos les han gustado atendiendo a la clasificación propuesta.

En el grupo de actividades Multiaventura, el senderismo (18,2%) ha sido la actividad que menos ha gustado a los niños y las niñas participantes en el Proyecto de Pecera y Akuario.

Las frecuencias de las actividades Multiaventura que menos han gustado a los niños y las niñas son las siguientes:

Actividad Multiaventura que menos gusta	Frecuencia	%
NS/NC	17	51,5%
Baile por la mañana	1	3%
Canoa	2	6,1%
Descenso de barrancos	1	3%
Escalada, rappel, rafting	2	6,1%
Ninguna	3	9,1%
Senderismo	6	18,2%
Tirolina	1	3%
Total	33	100%

En el grupo de actividades de Tiempo Libre, las rutas (17,7%) han sido la actividad que menos ha gustado a los niños y las niñas participantes en el Proyecto de Pecera y Akuario, seguidas de lejos por los talleres (5,9%).

Las frecuencias de las actividades de Tiempo Libre que menos han gustado a los niños y las niñas son las que muestra la siguiente tabla:

Actividad de Tiempo Libre que menos gusta	Frecuencia	%
NS/NC	19	55,9%
Gimnasia por la mañana	1	2,9%
Juegos	1	2,9%
Ninguna	5	14,7%
Rutas	6	17,7%
Talleres	2	5,9%
Total	34	100%

En el grupo de Veladas Nocturnas, hay muy pocas actividades que no han gustado a los niños y las niñas participantes en el Proyecto de Pecera y Akuario.

Son tan poco representativos los resultados, que no puede decirse que haya habido una actividad de Velada Nocturna que claramente haya sido la que menos ha gustado.

A continuación se presentan, mediante una tabla, las frecuencias de las Veladas Nocturnas que menos han gustado a los niños y las niñas participantes en la Campaña:

Actividad que menos gusta de Veladas Nocturnas	Frecuencia	%
NS/NC	26	78,8%
Ayudar personas	1	3%
Búsqueda	1	3%
Caza del monitor	1	3%
Escondite	1	3%
Ninguna	3	9,2%
Total	33	100%

2.4. Calificación global del Proyecto de Pecera y Akuario

En el caso de la calificación global del Proyecto Pecera y Akuario desarrollado por los Servicios Sociales del Patronato de Bienestar Social del Ayuntamiento de Alcobendas, se ha mantenido la escala habitual de valoración de 0 a 10 siendo 0 la valoración mínima y 10 la valoración máxima.

Dicho esto, la calificación global que los niños y las niñas participantes otorgan al Proyecto Pecera y Akuario es de 9,24 puntos.

Como esta puntuación se ha dado conforme a la escala 0-10 (siendo 0 la valoración mínima y 10 la valoración máxima), se puede asegurar que el grado de satisfacción general de los niños y las niñas con el Proyecto ha sido muy alto.

3. SUGERENCIAS DE MEJORA

Este año se han recogido un total de 31 comentarios en el apartado de sugerencias para mejorar el Proyecto Pecera y Akuario.

De estos 31 comentarios, un 63,9% de los participantes (un total de 20 niños y niñas) dicen no tener ninguna sugerencia porque “no se me ocurre nada”, “está perfecto”, “no le quitaría de nada”, “me ha gustado todo”, “me ha encantado porque ha sido super bonito”...

Sólo 2 participantes no han comentado nada en este apartado de la encuesta.

El resto de las sugerencias aportadas por los niños y las niñas participantes se recogen de forma textual en la siguiente tabla, ya que al ser muy variadas y dispares, no pueden categorizarse:

Sugerencia	Frec.	%
Hacer diferentes juegos	1	3%
Los mejores monitores	1	3%
Más gente en Akuario	1	3%
Menos andar por favor	1	3%
Montar en canoa	1	3%
Nos tenemos que portar bien	1	3%
Que el albergue tenga piscina y haya más actividades multiaventura	1	3%
Que en las literas haya un tobogán y uno para ir a la cocina	1	3%
Que haya más baños	1	3%
Que haya más descanso	1	3%
No tienen sugerencias (por diversos motivos) y lo escriben	20	63,9%
NS/NC	2	6,1%
Total	33	100%

4. FICHA TÉCNICA

Universo: Niños y niñas participantes en el Proyecto Pecera y Akuario desarrollado por los Servicios Sociales del Patronato de Bienestar Social del Ayuntamiento de Alcobendas durante el verano del año 2017.

Muestra: 33 cuestionarios pertenecientes a los 33 niños y niñas participantes en el Proyecto. Esta muestra es totalmente representativa, ya que está compuesta por el total de los casos posibles.

Método de recogida de la información: Cuestionario autoadministrado dirigido a los niños y las niñas participantes en el Proyecto Pecera y Akuario desarrollado por los Servicios Sociales del Patronato de Bienestar Social del Ayuntamiento de Alcobendas.

Tratamiento de la información: Llevado a cabo íntegramente por el Departamento de Planificación y Evaluación del Ayuntamiento de Alcobendas mediante tabulaciones cruzadas a través del sistema SPSS.

Fecha de recogida de datos: Los datos de esta encuesta se recogieron durante el mes de Julio de 2017.

Fecha de entrega de datos: Los datos llegaron al Departamento de Planificación y Evaluación para su estudio a finales de Septiembre de 2017.

5. CUESTIONARIO

Para realizar esta encuesta, el cuestionario empleado para recoger la muestra (y elegido por el equipo responsable del Proyecto de Pecera y Akuario) ha sido el mismo que se elaboró en el Departamento de Planificación y Evaluación para la encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Campamentos Multiaventura del Ayuntamiento de Alcobendas 2017.

Para años venideros, se aconseja, desde el Departamento de Planificación y Evaluación, hacer un cuestionario adaptado al Proyecto de Pecera y Akuario.

El cuestionario empleado este año es el que a continuación se presenta:

Tu opinión sirve para que los Campamentos que organiza el Ayuntamiento funcionen mejor

Cuestionario para participantes del Campamento Multiaventura - Verano 2017

SEXO: Chico Chica **EDAD**

CAMPAMENTO AL QUE ASISTES: Infantil Juvenil

Nos gustaría que des una opinión general sobre diferentes aspectos del campamento:

1. ¿Qué te ha parecido el lugar donde dormís?



Odié



No me gustó



Indiferente



Me gustó



Me encantó

2. ¿Qué te ha parecido el espacio donde jugáis?



Odié



No me gustó



Indiferente



Me gustó



Me encantó

3. ¿Cómo de limpios estaban las habitaciones, los baños y el comedor?



Odié



No me gustó



Indiferente



Me gustó



Me encantó

4. ¿Te ha gustado el lugar en el que se ha realizado el campamento?



Odié



No me gustó



Indiferente



Me gustó



Me encantó

5. ¿La comida ha sido variada y estaba buena?



Odié



No me gustó



Indiferente



Me gustó



Me encantó

6. ¿La cantidad de comida ha sido suficiente?



Odié



No me gustó



Indiferente



Me gustó



Me encantó

Ahora, te pedimos que des una opinión general sobre diferentes aspectos de los **monitores**:

7. Los monitores y monitoras, ¿son simpáticos y amables?



Odié



No me gustó



Indiferente



Me gustó



Me encantó

8. Los monitores y monitoras, ¿ejercen bien sus funciones?



Odié



No me gustó



Indiferente



Me gustó



Me encantó

9. Los monitores y monitoras, ¿conectan bien contigo y te escuchan?



Odié



No me gustó



Indiferente





Me gustó



Me encantó

10. De las **actividades** realizadas, escribe las que más y menos te han gustado según esta clasificación:

Tipo de actividad	La que MÁS te ha gustado 	La que MENOS te ha gustado 
Actividades MULTIAVENTURA (escalada, rappel, rafting, tirolina, descenso de barrancos, canoas, senderismo...)		
Actividades de TIEMPO LIBRE (Juegos, gymkanas, talleres, rutas...)		
Veladas NOCTURNAS		

11. ¿Qué te ha parecido el tipo de actividades realizadas durante el campamento?



Odié



No me gustó



Indiferente



Me gustó



Me encantó

12. ¿Te han gustado los materiales utilizados para realizar esas actividades?



Odié



No me gustó



Indiferente



Me gustó



Me encantó

13. Por favor, ponle una nota o calificación global al campamento del 1 al 10 (donde 1 sería la valoración más baja y 10 la valoración más alta):

14. Finalmente, ¿tienes alguna **sugerencia** para mejorar el Campamento Multiaventura?

.....

¡Muchas gracias por tu colaboración!

