

# Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE 310

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN  
DE COLONIAS DE VERANO  
2018

Octubre 2018





# ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>2. VALORACIONES DEL SERVICIO DE COLONIAS 2018.....</b>	<b>2</b>
<b>2.1. Satisfacción general de padres/madres y percepción del grado de satisfacción de niños/as con el Servicio de Colonias y actividades realizadas .....</b>	<b>2</b>
<b>2.2. Valoración con el servicio de Comedor según la opinión del niño/a. ....</b>	<b>3</b>
<b>2.3. Valoración del Equipo de Trabajo.....</b>	<b>4</b>
<b>2.4. Valoración de las Instalaciones. ....</b>	<b>5</b>
<b>3. VALORACIONES POR COLEGIOS.....</b>	<b>6</b>
<b>3.1. Satisfacción general de padres/madres y percepción del grado de satisfacción de niños/as con el Servicio de Colonias y actividades realizadas .....</b>	<b>6</b>
<b>3.2. Valoración con el Servicio de Comedor según la opinión del niño/a.....</b>	<b>8</b>
<b>3.3. Valoración del Equipo de Trabajo.....</b>	<b>9</b>
<b>3.4. Valoración de las Instalaciones. ....</b>	<b>10</b>
<b>4. ACTIVIDADES QUE MÁS HAN GUSTADO .....</b>	<b>11</b>
<b>5. ACTIVIDADES QUE MENOS HAN GUSTADO.....</b>	<b>12</b>
<b>6. SUGERENCIAS PARA LA MEJORA DEL SERVICIO .....</b>	<b>13</b>
<b>6.1. Sugerencias, necesidades y/o expectativas de padres y madres.....</b>	<b>13</b>
<b>6.2. Sugerencias, necesidades y/o expectativas de niños y niñas.....</b>	<b>14</b>
<b>7. CONCLUSIONES .....</b>	<b>16</b>
<b>8. FICHA TÉCNICA .....</b>	<b>17</b>

# 1. INTRODUCCIÓN

Todos los veranos el Ayuntamiento de Alcobendas, a través de Imagina, convoca en los meses de julio y agosto Las Colonias Urbanas, un conjunto de talleres y actividades dirigidas a menores de edad. Los colegios públicos del municipio de Alcobendas abren sus puertas para el desarrollo de estas actividades.

Las Colonias proporcionan diversión a niños y niñas y potencian su desarrollo integral a través de actividades, lúdico-deportivas, con una atención personalizada, en el desarrollo de las actividades, que están adaptadas en función del número y características de los participantes. Las actividades son muy variadas: excursiones, piscina, talleres, visitas culturales, juegos, etc.

Con carácter anual, se venía realizando un estudio de satisfacción de dicho programa, con objeto de radiografiar el perfil que asiste así como analizar el grado de satisfacción de la actividad y detectar posibles mejoras, de esta manera año tras año se perfila el programa para ir alcanzando la excelencia.

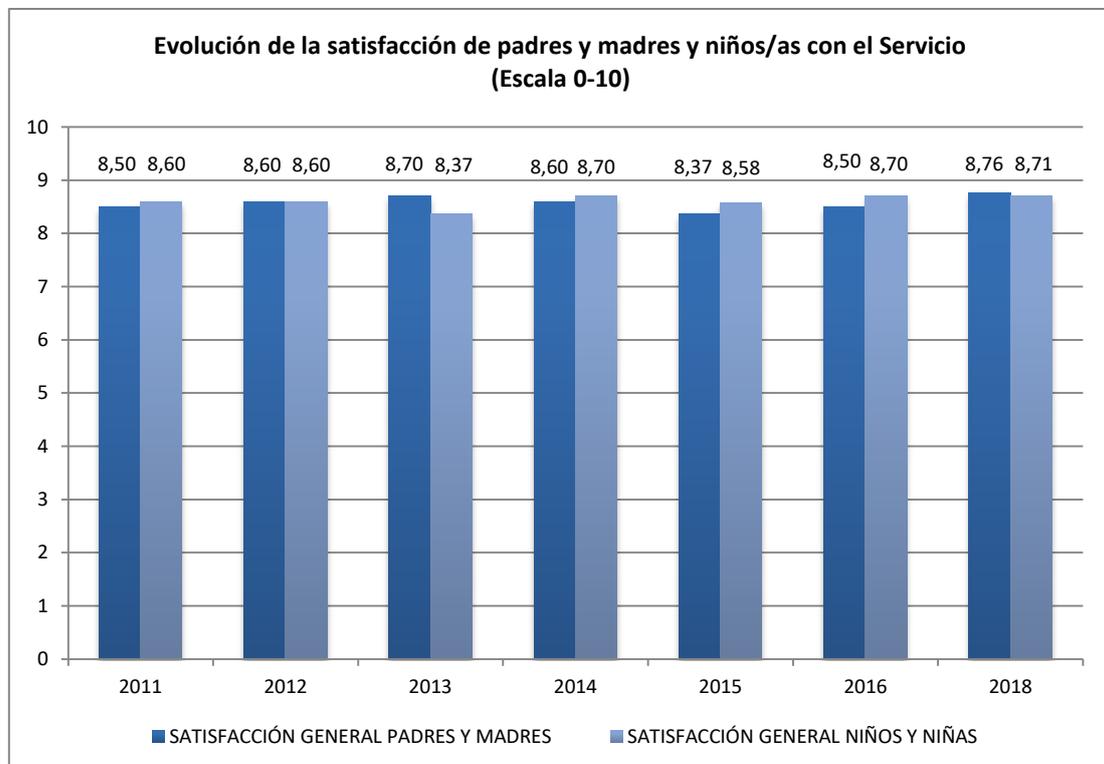
En la última edición se acordó realizar este tipo de estudio con carácter bianual, en el presente informe se detallan los resultados obtenidos en la pasada edición del verano de 2018.

## 2. VALORACIONES DEL SERVICIO

### 2.1 Satisfacción general de padres/madres y percepción del grado de satisfacción de niños/as con el Servicio de Colonias y actividades realizadas.

El grado de Satisfacción General de padres/madres con el Servicio de Colonias Municipales 2018 se sitúa en una puntuación media de 8,76 puntos, en una escala de 0 a 10, registrando un ascenso de dos décimas con respecto a la puntuación del año 2016.

Por otra parte, el grado de Satisfacción que padres/madres atribuyen a sus hijos/as obtiene una puntuación media de 8,71 puntos, manteniendo dicha puntuación respecto al año 2016.



Como se observa en el anterior gráfico, los datos obtenidos en el 2018, tanto en la satisfacción general con el servicio respecto a la opinión de los padres y madres, como en la satisfacción de los niños/as percibida respecto a las actividades desarrolladas, son los más positivos desde que se realiza este estudio de satisfacción.

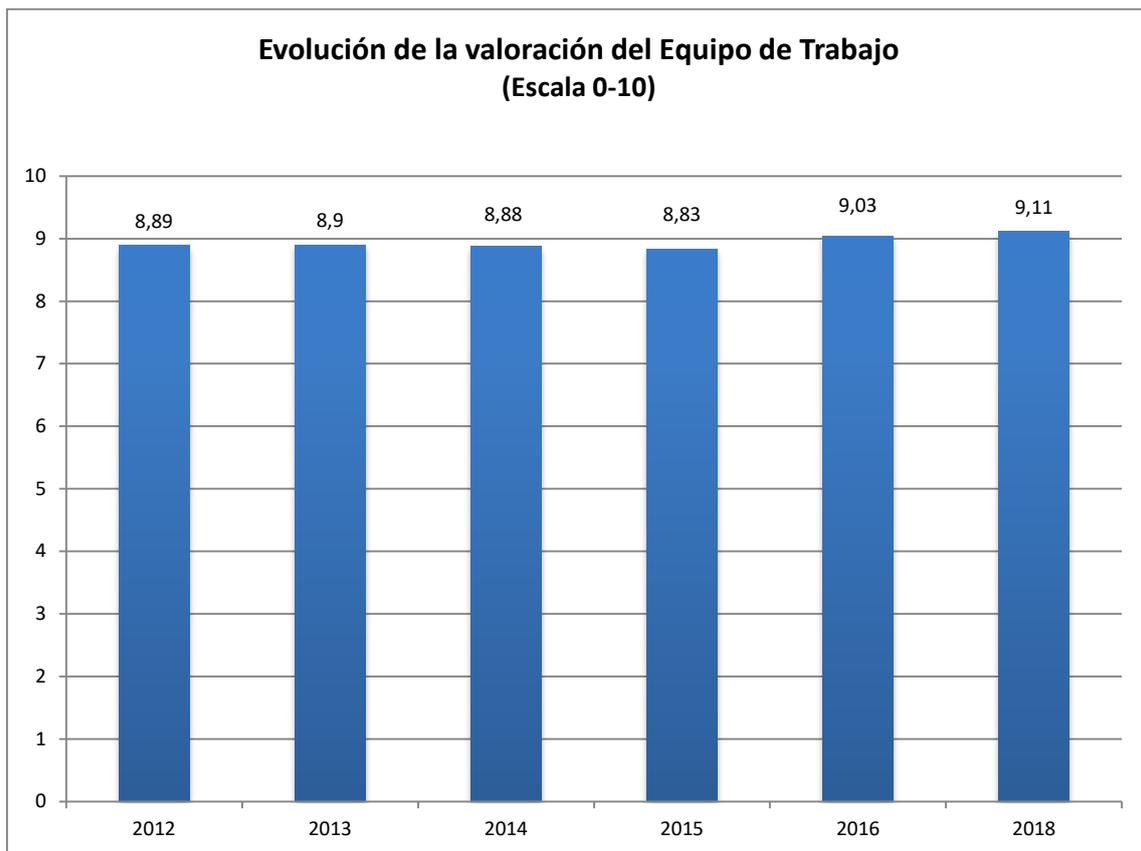
## 2.2 Satisfacción con el Servicio de Comedor según la opinión del niño/a.

La valoración media del Comedor por parte de niños/as del Servicio de Colonias, aplicando una escala de 0 a 10 puntos, obtiene una puntuación media global de 7,53 puntos. Este dato muestra una progresiva recuperación en la satisfacción con el Servicio de Comedor.



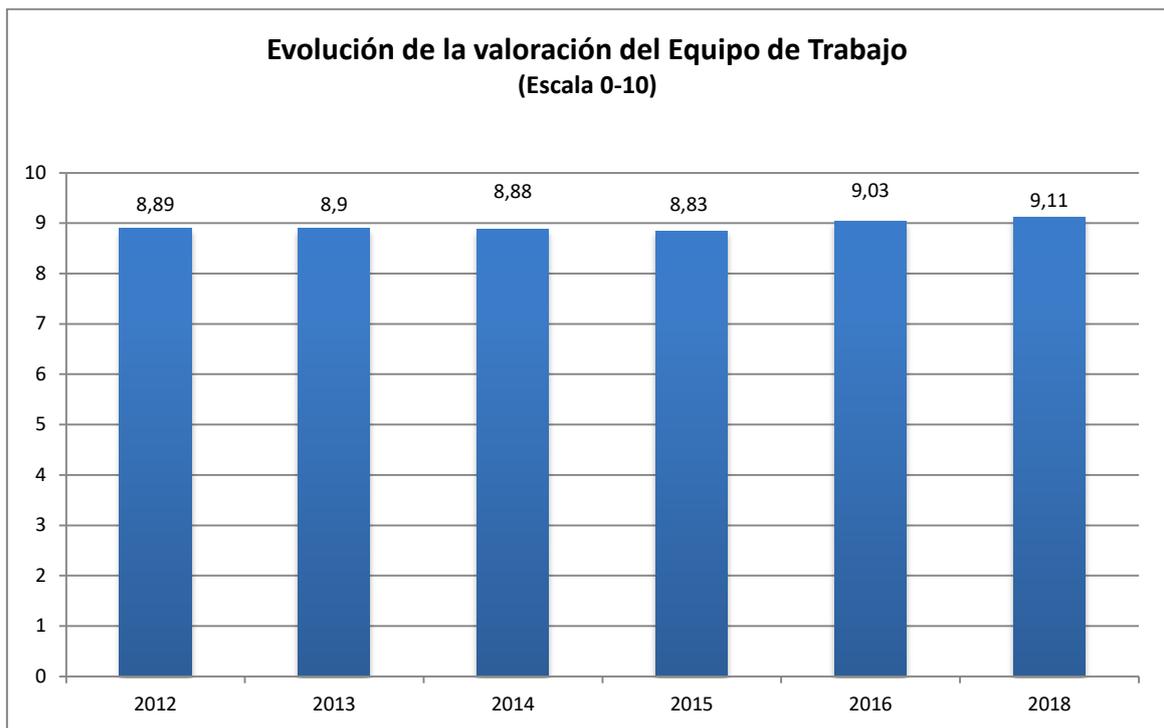
### 2.3. Valoración del Equipo de Trabajo.

La valoración media otorgada por padres/madres al Equipo de Trabajo es de 9,11 puntos en una escala de 0 a 10. El 2018 ha sido el año que mejor puntuación ha recibido este concepto.



## 2.4. Valoración de las Instalaciones.

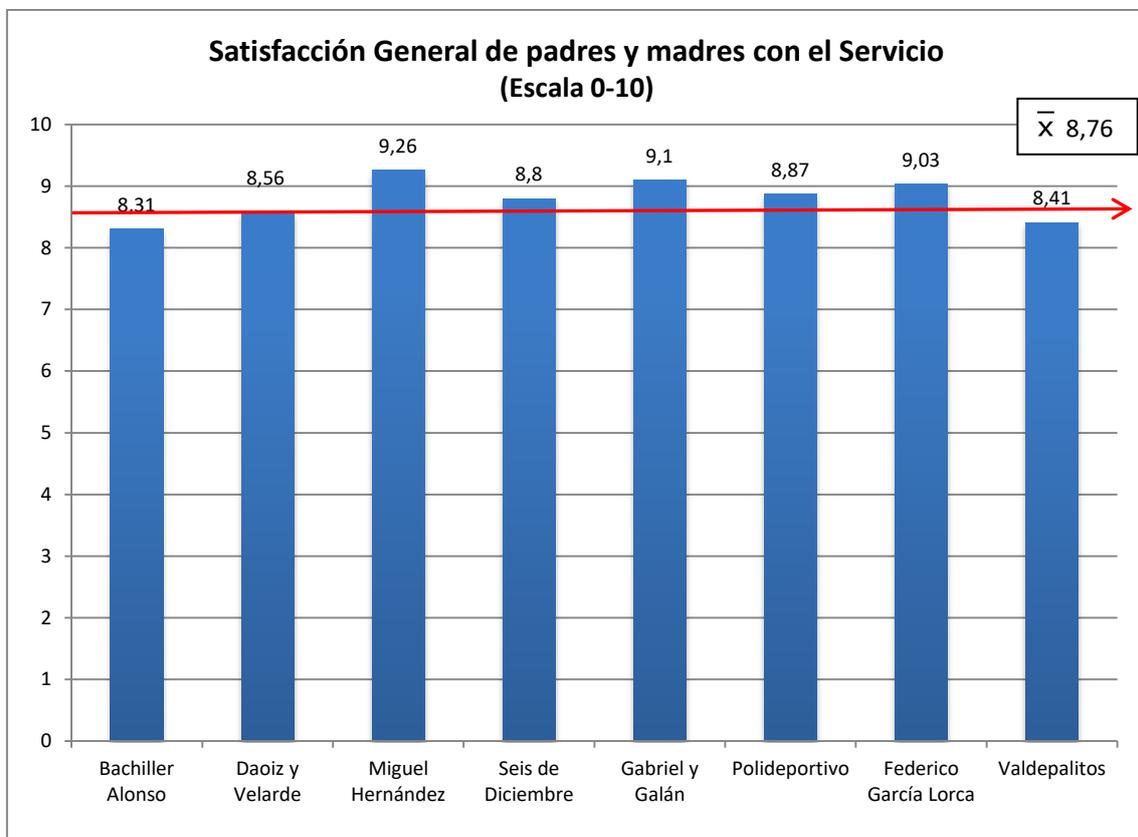
Las Instalaciones han obtenido una puntuación media de 9,11. Como se observa en el siguiente gráfico, los datos obtenidos en el 2018 han sido los más elevados en la evolución detallada.



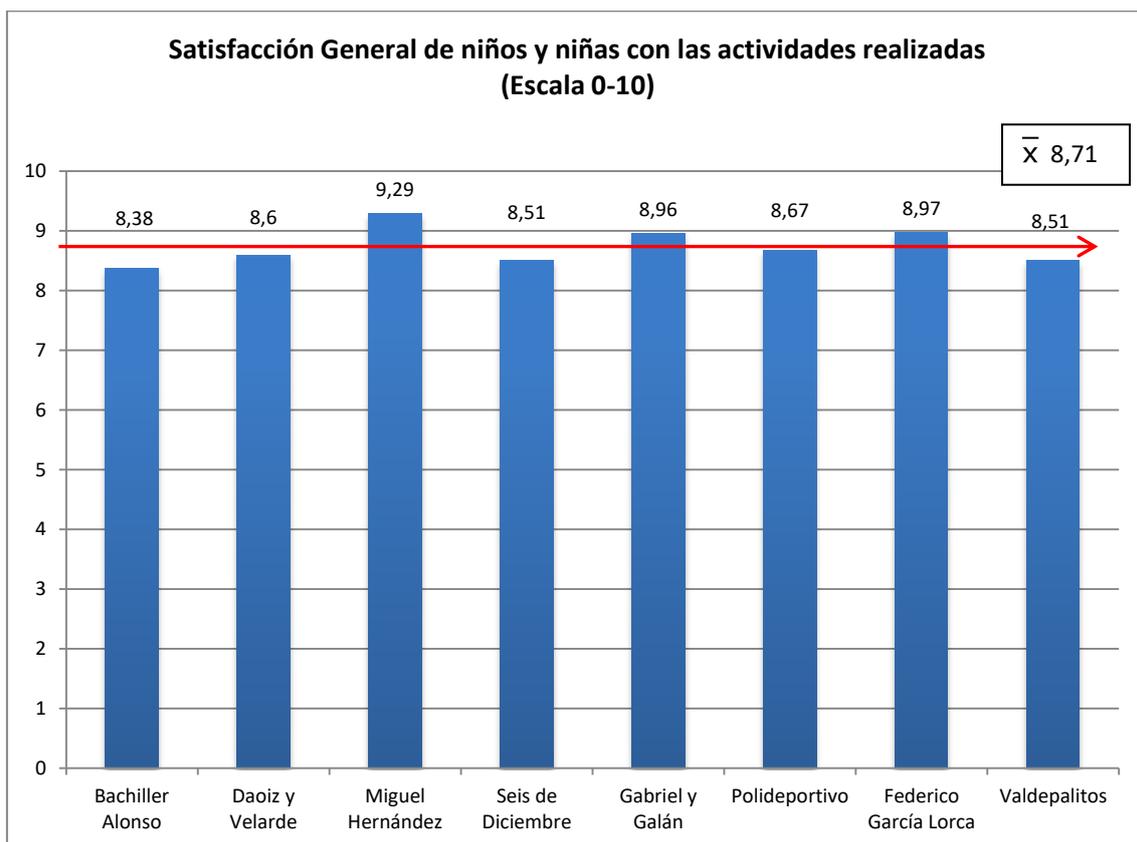
### 3. VALORACIONES POR COLEGIOS

#### 3.1 Satisfacción general de padres/madres y percepción del grado de satisfacción de niños/as con el Servicio de Colonias y actividades realizadas.

Si se analiza la Satisfacción General con el Servicio por colegios, se observa que de los 8 centros donde se han desarrollado las Colonias del verano de 2018, más de la mitad han registrado una puntuación por encima de la media (8,76). Cabe destacar que todos ellos han obtenido una puntuación a partir de 8 puntos sobre 10, lo que le da una calificación mínima de notable. El colegio mejor valorado ha sido Miguel Hernández, con 9,26 puntos sobre 10 frente al colegio Bachiller Alonso, con 8,31 puntos sobre 10, que ha obtenido la puntuación más baja.

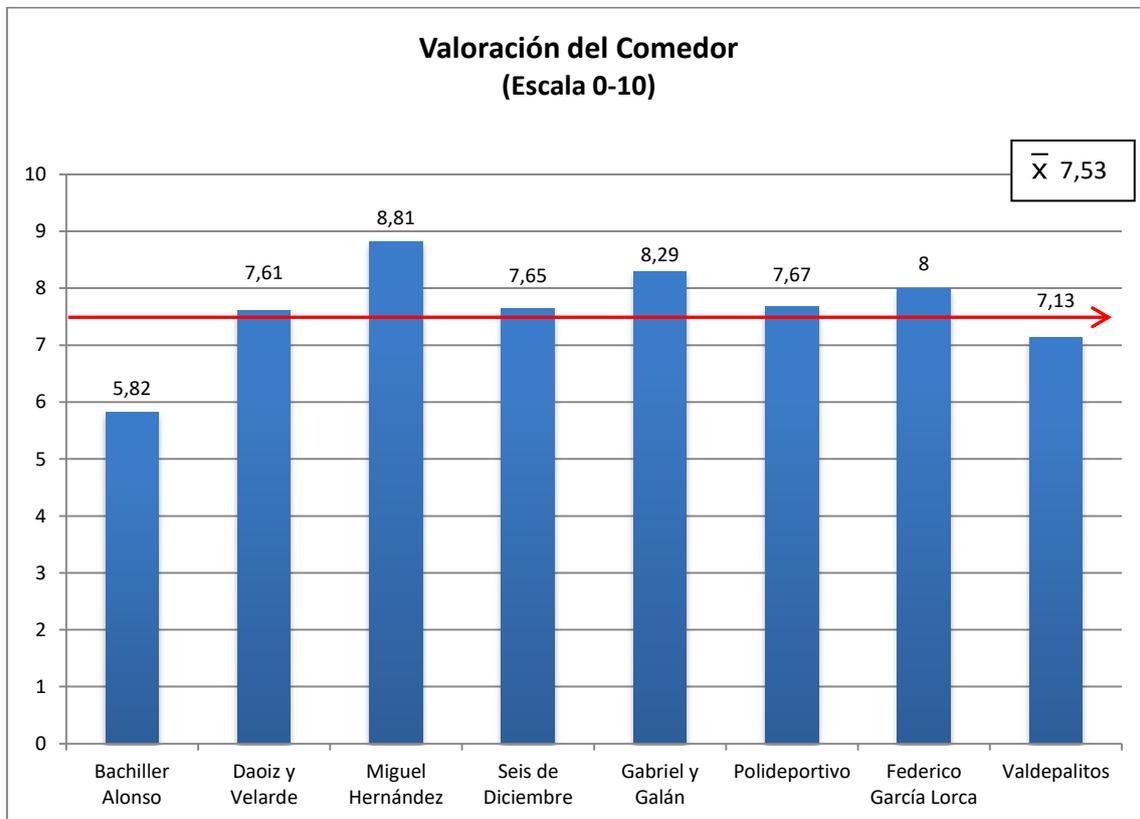


Respecto a la valoración que otorgan niños y niñas sobre la satisfacción con las actividades realizadas, 3 de los 8 centros donde se desarrollan las Colonias ha obtenido una puntuación por encima de la media. Una vez más el colegio Miguel Hernández ha sido el mejor puntuado y el colegio Bachiller Alonso el que menos.



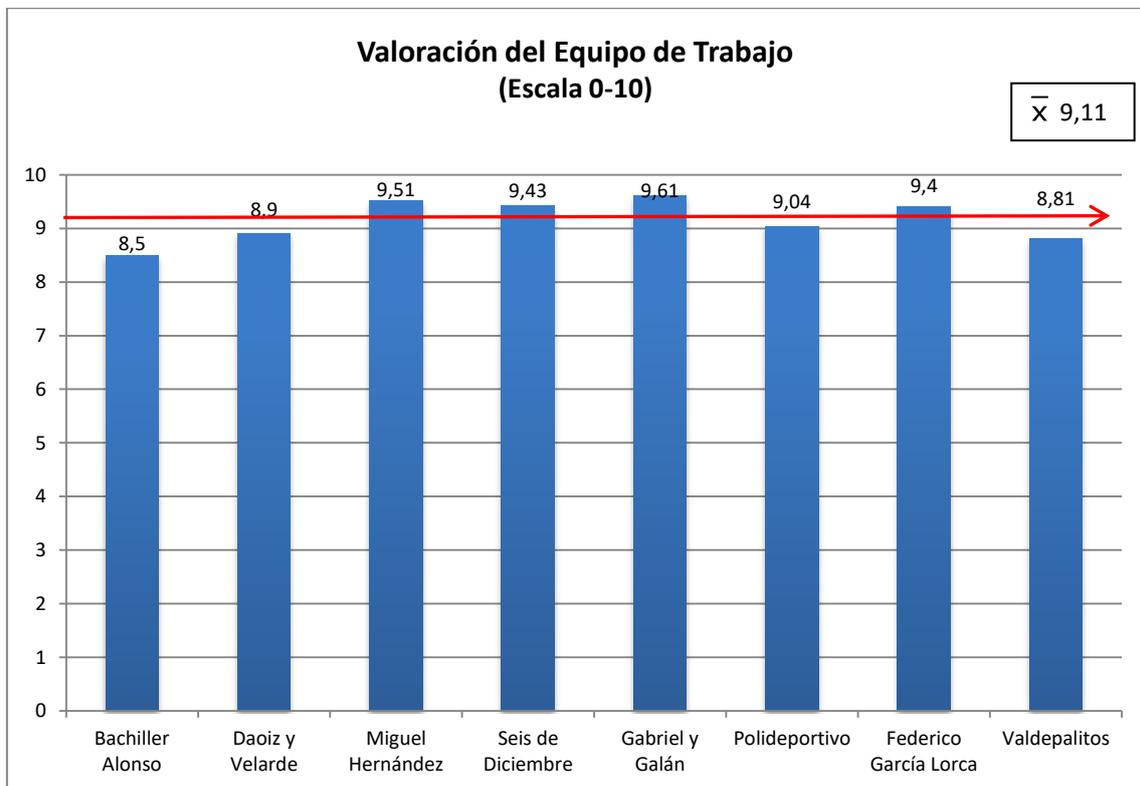
### 3.2 Satisfacción con el Servicio de Comedor según la opinión del niño/a.

Analizando el Servicio Comedor por colegios, según la opinión de niños y niñas, 6 de los 8 participantes han registrado puntuaciones por encima de la media global. El patrón que se viene registrado de satisfacción se repite una vez más, donde el colegio Miguel Hernández es el más valorado, con 8,81 puntos sobre 10 y una vez más el colegio Bachiller Alonso ha sido el menor valoración ha obtenido, con una puntuación de 5,82 puntos sobre 10.



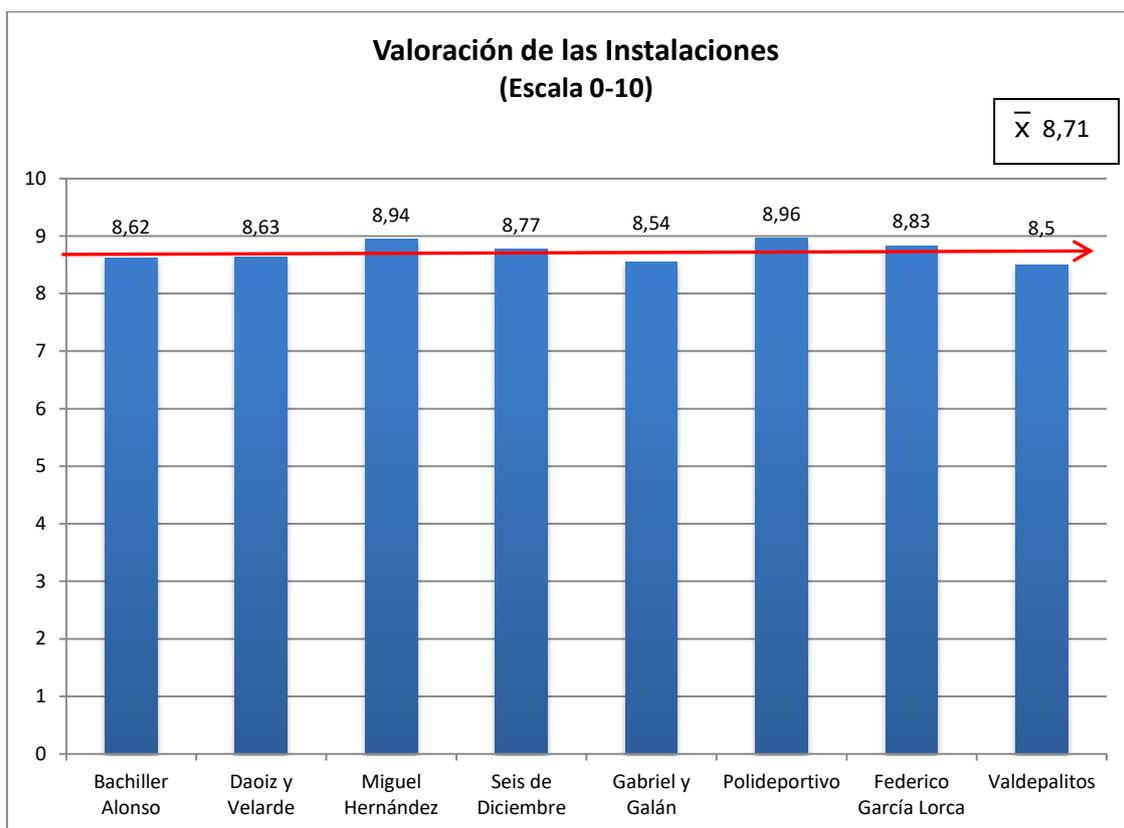
### 3.3. Valoración del Equipo de Trabajo.

Respecto a la valoración del equipo de trabajo, 4 de los 8 colegios han obtenido una puntuación por encima de la media. En esta ocasión el colegio mejor valorado ha sido Gabriel y Galán, con una puntuación de 9,61 sobre 10 puntos, el colegio Bachiller Alonso ha sido el que menor puntuación ha obtenido en la valoración del equipo de trabajo con 8,5 puntos de media sobre 10. Todos los colegios donde se han impartido las Colonias de 2018 han obtenido puntuaciones muy buenas, calificadas con notable como mínimo.



### 3.4. Valoración de las Instalaciones.

Las Instalaciones han sido valoradas en todos los centros con una puntuación de notable. El polideportivo ha sido la mejor valorada con 8,96 puntos sobre 10, mientras que Valdepalitos ha sido la que menor puntuación ha registrado con 8,5 de media sobre 10.



## 4. ACTIVIDADES QUE MÁS HAN GUSTADO

En la encuesta de satisfacción del Servicio de Colonias 2018, se preguntaba a los niños y niñas que indicaran sus tres actividades preferidas.

Los resultados indican que en la opción de la actividad preferida, en primer lugar, donde han respondido el 99,19% de la muestra, las más frecuentes han sido la piscina, los juegos nuevos y la yincana.

Respecto al segundo lugar de las actividades preferidas, han respondido el 94,35% de la muestra, siendo la piscina, el teatro y los juegos nuevos las actividades más mencionadas.

En tercer lugar, el 80,38% de la muestra ha respondido a dicha pregunta, donde se refleja que las actividades preferidas más repetidas han sido las manualidades, la piscina y los juegos en general.

Actividades que más han gustado a niños y niñas						
ACTIVIDAD	1º lugar		2º lugar		3º lugar	
	N	%	N	%	N	%
Piscina	205	55,56	72	20,51	33	11,04
Juegos nuevos	29	7,86	44	12,54	22	7,36
Yincana	21	5,69	27	7,69	26	8,70
Manualidades	20	5,42	29	8,26	41	13,71
Actividades deportivas	16	4,34	14	3,99	12	4,01
Teatro	15	4,07	49	13,96	22	7,36
Juegos clásicos	12	3,25	9	2,56	8	2,68
Magia	11	2,98	14	3,99	11	3,68
Cine	10	2,71	12	3,42	4	1,34
Juegos	8	2,17	32	9,12	32	10,70
Otros	8	2,17	21	5,98	56	18,73
Actividad de agua	7	1,90	8	2,28	8	2,68
Asamblea	4	1,08	1	0,28	3	1,00
Cantar y bailar	2	0,54	8	2,28	10	3,34
Excursiones	1	0,27	11	3,13	11	3,68
<b>TOTAL respuestas</b>	<b>369</b>	<b>100,00</b>	<b>351</b>	<b>100,00</b>	<b>299</b>	<b>100,00</b>

## 5. ACTIVIDADES QUE MENOS HAN GUSTADO

En la encuesta de satisfacción del Servicio de Colonias 2018, se preguntaba a los niños y las niñas que indicaran las tres actividades que menos les han gustado.

Los resultados indican que en la opción en primer lugar, donde han respondido el 30,38% de la muestra, las más repetidas han sido los juegos nuevos, el teatro y las actividades deportivas.

Respecto a las mencionadas en segundo lugar, han respondido el 17,74% de la muestra, siendo los juegos nuevos, la yincana y las manualidades las actividades más frecuentes.

En tercer lugar, el 8,33% de la muestra ha respondido a dicha pregunta, donde se refleja que las actividades más repetidas han sido los juegos nuevos, los juegos en general y la Asamblea.

Actividades que menos han gustado a los/as niños/as						
ACTIVIDAD	1º lugar		2º lugar		3º lugar	
	N	%	N	%	N	%
Otros	20	17,7	16	24,24	9	29,03
Juegos nuevos	19	16,8	17	25,76	6	19,35
Teatro	17	15,0	1	1,52	1	3,23
Actividades deportivas	11	9,7	1	1,52	1	3,23
Magia	8	7,1	1	1,52	1	3,23
Yincana	7	6,2	6	9,09	0	0,00
Juegos clásicos	7	6,2	5	7,58	2	6,45
Actividad de agua	5	4,4	0	0,00	0	0,00
Asamblea	5	4,4	4	6,06	3	9,68
Manualidades	4	3,5	6	9,09	1	3,23
Juegos	4	3,5	3	4,55	4	12,90
Piscina	3	2,7	1	1,52	0	0,00
Cantar y bailar	3	2,7	5	7,58	2	6,45
Cine	0	0,0	0	0,00	0	0,00
Excursiones	0	0,0	0	0,00	1	3,23
<b>TOTAL respuestas</b>	<b>113</b>	<b>100,00</b>	<b>66</b>	<b>100,00</b>	<b>31</b>	<b>100,00</b>

## 6. SUGERENCIAS PARA LA MEJORA

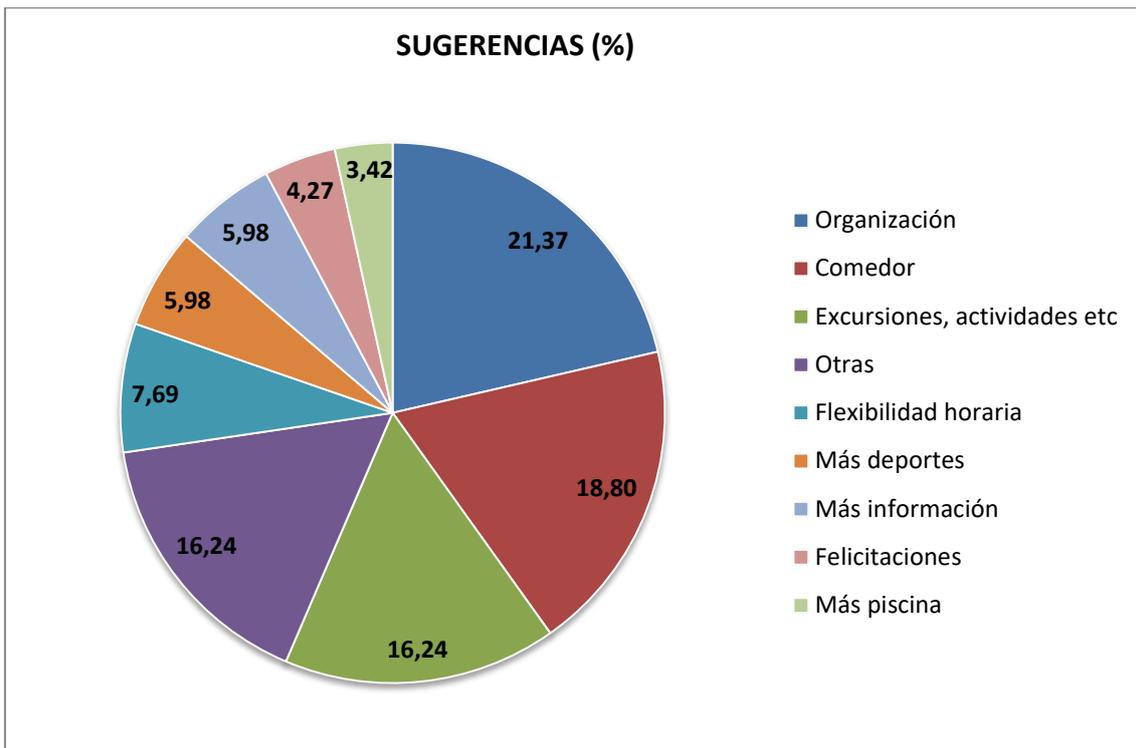
### 6.1. Sugerencias, necesidades y/o expectativas de padres y madres.

Este año se han recogido un total de 117 sugerencias de las 372 encuestas que conforman la muestra, lo que representa que un 31,45% de personas encuestadas han planteado una o varias propuestas de mejora.

Entre estas sugerencias destacan, en términos cuantitativos, las relacionadas con la **organización**, se han reunido un total de 25 aportaciones (21,37%), donde se sugiere que no se repita el programa entre quincenas, que tengan en cuenta la diferencia entre los pequeños y los más mayores, que no haya tiempos muertos, mejorar accesos, que haya más tiempo libre o que se preste más atención a los pequeños para que se laven los dientes, se vistan bien o coman adecuadamente.

Seguidas en frecuencia por temática, son aquellas relacionadas con el servicio **comedor**, se han reunido un total de 22 aportaciones (18,8%) donde hablan de mejorar los menús y calidad, que la comida se sirva caliente o que se den opciones como contratar el servicio días sueltos.

Otra sugerencia que destaca, aunque en menor medida, son las referentes a **excursiones, actividades etc.** Las sugerencias piden más variedad y actividades en inglés, con un total de 19 propuestas, que supone el 16,24% del total de sugerencias registradas.



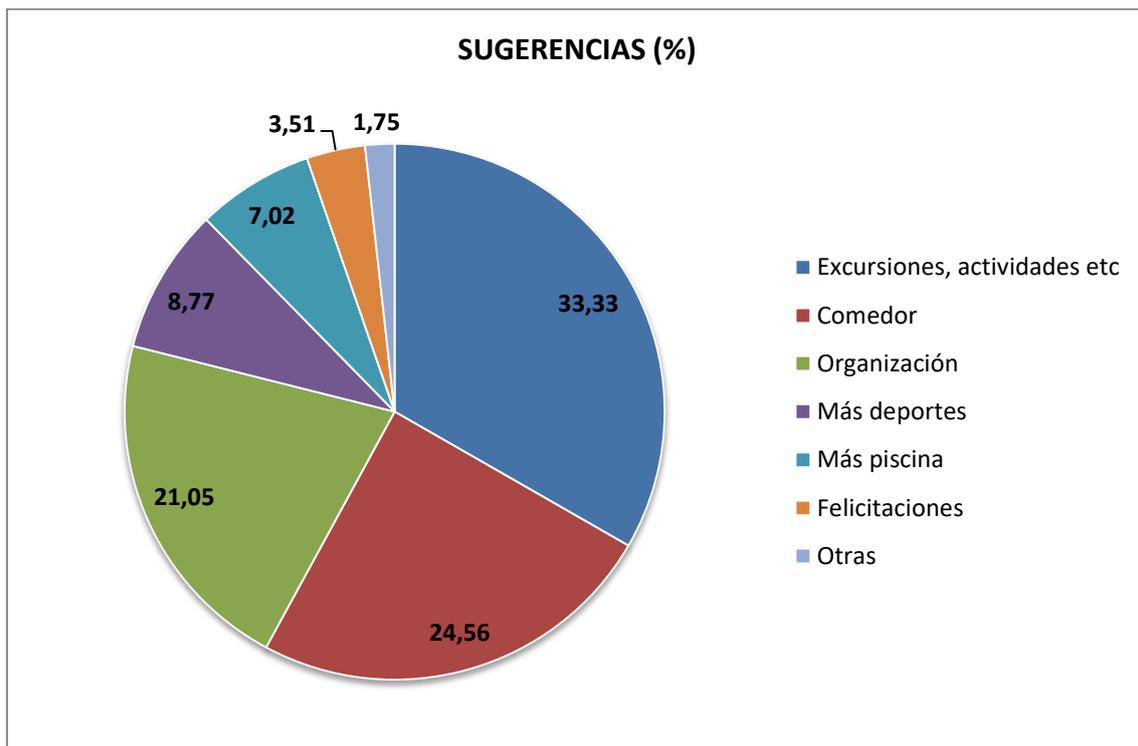
## 6.2. Sugerencias, necesidades y/o expectativas de niños y niñas.

En la última pregunta que se incluía en la encuesta se pedían sugerencias y propuestas de los/las niños y niñas. Se han recogido un total de las 57 sugerencias de las 372 encuestas que conforman la muestra, lo que representa que un 15,32% de los encuestados ha planteado una o varias propuestas y/o sugerencias.

Entre estas sugerencias destacan, en términos cuantitativos, las relacionadas con las **actividades**, con un total de 20 sugerencias (35,09%), salir a parques, hacer películas y actividades bilingües han sido las más mencionadas.

Seguidas en frecuencia por temática, son aquellas relacionadas con el servicio **comedor**, se han reunido un total de 13 sugerencias (24,56%) que hablan de mejorar los menús y calidad, que la comida se sirva caliente, que las raciones sean mayores o que puedan llevarse ellos la merienda.

Otras sugerencias que destacan, aunque en menor medida, son las referentes a la **organización**, con un total de 12 propuestas, que supone el 21,05% del total de sugerencias registradas. Entre las sugerencias se menciona poder usar el tobogán de las piscinas, actividades menos infantiles para los mayores, hacer actividades para “los últimos del cole”, colonias por semanas y no por quincenas, necesidad de aire acondicionado o que haya tiempo libre después de la comida.



## 7. CONCLUSIONES

- ✓ La satisfacción general reflejada por padres, madres, niños y niñas con el Servicio de Colonias 2018 ha obtenido la más alta valoración en su histórico.
- ✓ El Servicio de Comedor de las Colonias había sufrido un descenso en la satisfacción de participantes en los últimos años. En el 2018 registra un aumento en la valoración que se remonta a las recibidas en 2015.
- ✓ El Equipo de Trabajo ha sido valorado con puntuación de sobresaliente, registrando la valoración más alta en su histórico.
- ✓ Las Instalaciones, igualmente, han registrado en 2018 su puntuación más alta desde 2012.
- ✓ El Colegio Miguel Hernández ha sido el mejor valorado respecto a la satisfacción general de padres y madres.
- ✓ El Colegio Miguel Hernández ha sido el mejor valorado por niños y niñas respecto a las actividades desarrolladas en las Colonias 2018.
- ✓ El Servicio Comedor ha sido mejor valorado en el colegio Miguel Hernández.
- ✓ Respecto al Equipo de Trabajo, el colegio Gabriel y Galán ha sido el mejor valorado entre los padres y madres de participantes en las Colonias 2018.
- ✓ Respecto a las Instalaciones, el Polideportivo obtiene la mejor valoración en 2018.
- ✓ Un 99,19% de los encuestados que conformaban la muestra han aportado opinión en la actividad preferida en primer lugar, siendo la piscina la más frecuente.
- ✓ Respecto a las actividades que menos han gustado, tan solo un 30,38% han mencionado alguna actividad, siendo la más frecuente los juegos nuevos.
- ✓ Respecto a las sugerencias de padres y madres, la temática más mencionada, ha sido acerca de a la organización.
- ✓ Por otra parte, las sugerencias de los niños y niñas han sido más frecuentes respecto a las actividades.

## 8. FICHA TÉCNICA

En la Encuesta de Satisfacción del Servicio de Colonias 2018, la muestra se ha compuesto de 372 cuestionarios. El trabajo de campo ha sido realizado en la modalidad de cuestionario autoadministrado, a lo largo de los meses de julio y agosto de 2018.

El margen de error para datos globales, es de  $\pm 4,65$  % en las condiciones estadísticas convencionales (casos dicotómicos  $p=q=50$  y un intervalo de confianza de dos desviaciones típicas 95 %), por lo tanto habría que considerar los resultados obtenidos representativos.