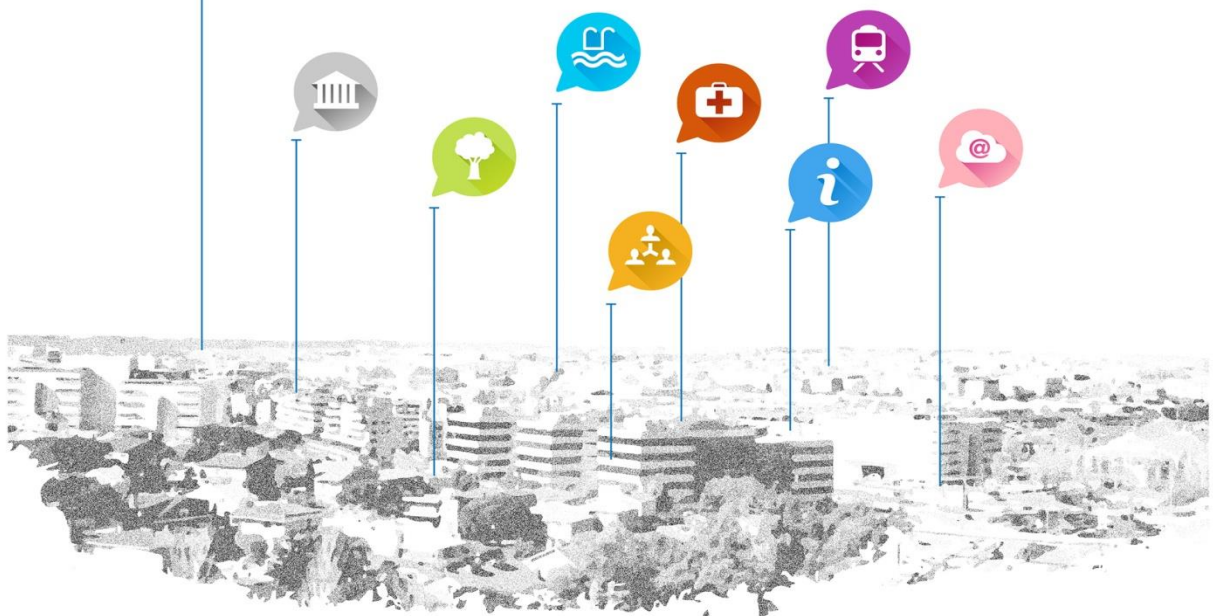


Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE Nº 323

ENCUESTA DE CALIDAD PERCIBIDA DEL
PROGRAMA DEL SERVICIO DE
JUVENTUD INFANCIA Y
ADOLESCENCIA.

CAMPAMENTOS DE VERANO 2019



ÍNDICE

1. VALORACION DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO Y VALORACION GLOBAL	6
2. VALORACION DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN EL CAMPAMENTO AL QUE SE HA ASISTIDO	9
3. VALORACION DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS	11
3.1. VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN EL SEXO.	11
3.2. VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LA EDAD	12
3.3. VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LA ANTIGÜEDAD.....	13
4. ACTIVIDADES QUE MÁS Y MENOS GUSTAN	14
5. SUGERENCIAS	20
6. RESUMEN Y CONCLUSIONES	23
6.1 DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	25
7. FICHA TÉCNICA	27

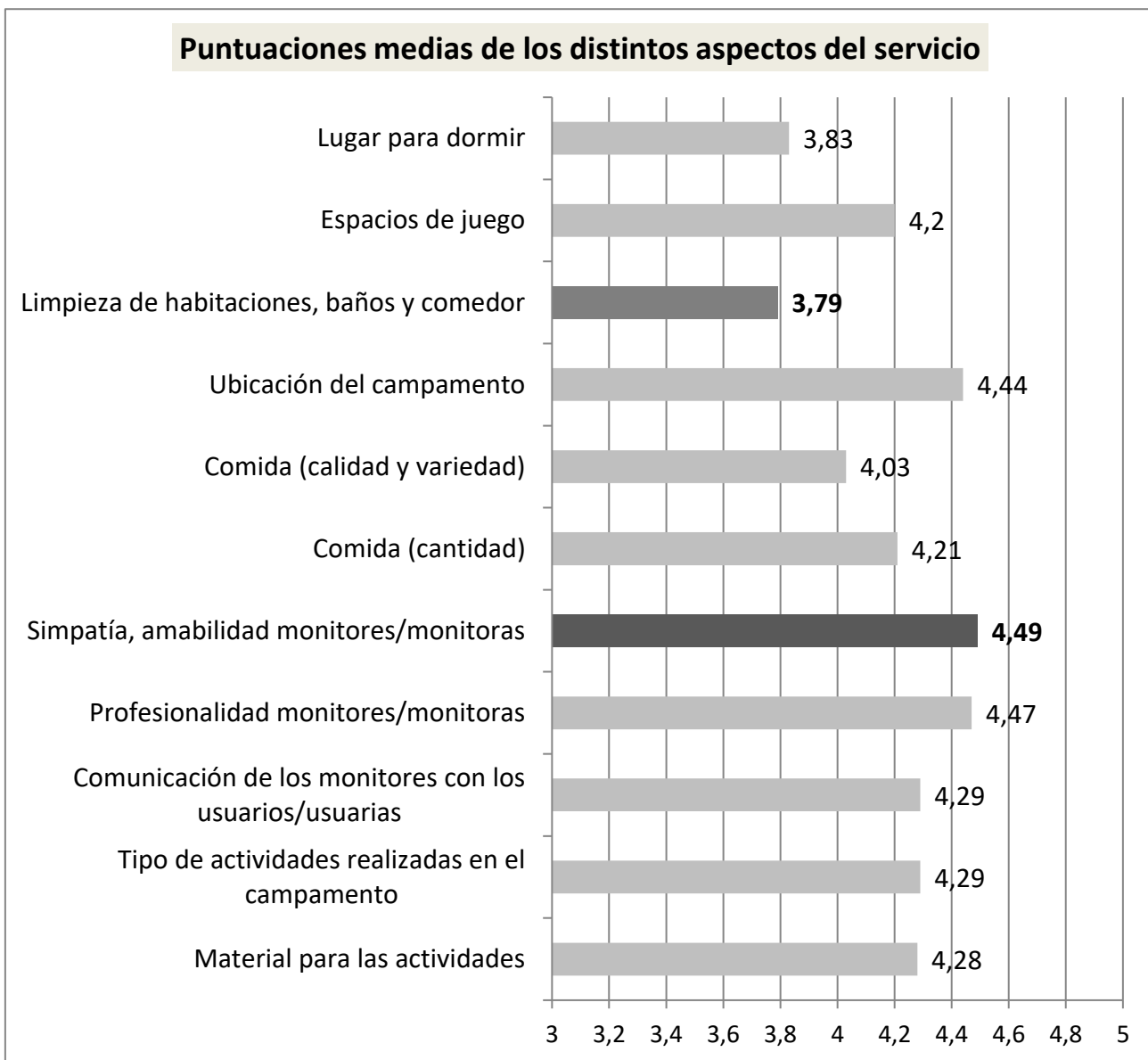
1. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO Y VALORACIÓN GLOBAL

El aspecto del servicio que resulta **mejor valorado** por los usuarios es el relativo a **la simpatía y amabilidad de los monitores y monitoras**, que presenta una puntuación media de **4,49** puntos en la escala 1-5. Asimismo, **la profesionalidad de los monitores y monitoras** es valorada con un 4,47 puntos sobre 5, destacando por tanto, la labor con la que realizan sus funciones este colectivo sobre otros aspectos del servicio.

Por el contrario, el aspecto que resulta **valorado más bajo** es el relativo a las **Limpieza de habitaciones, baños y comedor**, que sólo alcanza los **3,79** puntos de media en una escala sobre 5, seguidos de **Lugar para dormir**, con un **3,83** puntos de valoración media sobre 5.

Aspectos del servicio (escala 0-5)	Media
Lugar para dormir	3,83
Espacios de juego	4,2
Limpieza de habitaciones, baños y comedor	3,79
Ubicación del campamento	4,44
Comida (<i>calidad y variedad</i>)	4,03
Comida (<i>cantidad</i>)	4,21
Simpatía, amabilidad monitores/monitoras	4,49
Profesionalidad monitores/monitoras	4,47
Comunicación de los monitores/monitoras con los usuarios/usuarias	4,29
Tipo de actividades realizadas en el campamento	4,29
Material para las actividades	4,28
Valoración Global del servicio (escala 0-10)	8,46

Finalmente, se observa que la **Valoración Global del servicio** recibido alcanza una puntuación media de **8,46 puntos** en una escala de 1 a 10. En 2017 la puntuación obtenida fue de **8,35 puntos**, lo que constata que se ha incrementado en algo más de una décima la valoración de los usuarios y usuarias de Campamentos de Verano respecto al estudio realizado hace dos años.



COMPARACIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO EN LA ENCUESTA DE 2017 Y EN LA DE 2019 PARA EL CONJUNTO DE CAMPAMENTOS DE VERANO

Si comparamos los resultados de esta encuesta de calidad percibida de los Campamentos de Verano en 2019 con los datos de los que se realizó el último estudio, 2017, obtenemos los aspectos del servicio que mejoran o que hay que mejorar de cara a la siguiente programación.

La comparativa entre las puntuaciones medias de los distintos aspectos del servicio y de la Valoración Global del mismo puede verse en la tabla siguiente:

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2017-2019
	2019 ¹	2017	
Lugar para dormir	7,66	7,39 ²	0,27
Espacios de juego	8,4		1,01
Limpieza de habitaciones, baños y comedor	7,58	7,66	-0,08
Ubicación del campamento	8,88	-	-
Comida (<i>calidad y variedad</i>)	8,06	7,99	0,07
Comida (<i>cantidad</i>)	8,42	8,21	0,21
Simpatía, amabilidad monitores/monitoras	8,98	8,33	0,65
Profesionalidad monitores/monitoras	8,94	8,5	0,44
Comunicación de los monitores/monitoras con los usuarios/usuarioas	8,58	8,3	0,28
Tipo de actividades realizadas en el campamento	8,58	8,56	0,02
Material para las actividades	8,56	8,4	0,16
Valoración Global del servicio (escala 0-10)	8,46	8,35	0,11

Tal como se observa, todos los aspectos del servicio han subido las puntuaciones medias en algunas décimas, salvo la relativa a la Limpieza, que desciende en 0,08.

La Valoración Global del Servicio, por su parte, sube en 0,11 décimas respecto del estudio anterior.

¹ Escala de 2019 normalizada para poder realizar la comparación entre los dos estudios.

² En el estudio de 2017, estas categorías se agrupaban bajo la categoría de "Instalaciones".

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

La valoración por parte de las personas encuestadas de los aspectos del servicio y la Valoración Global del mismo resultan diferentes 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.

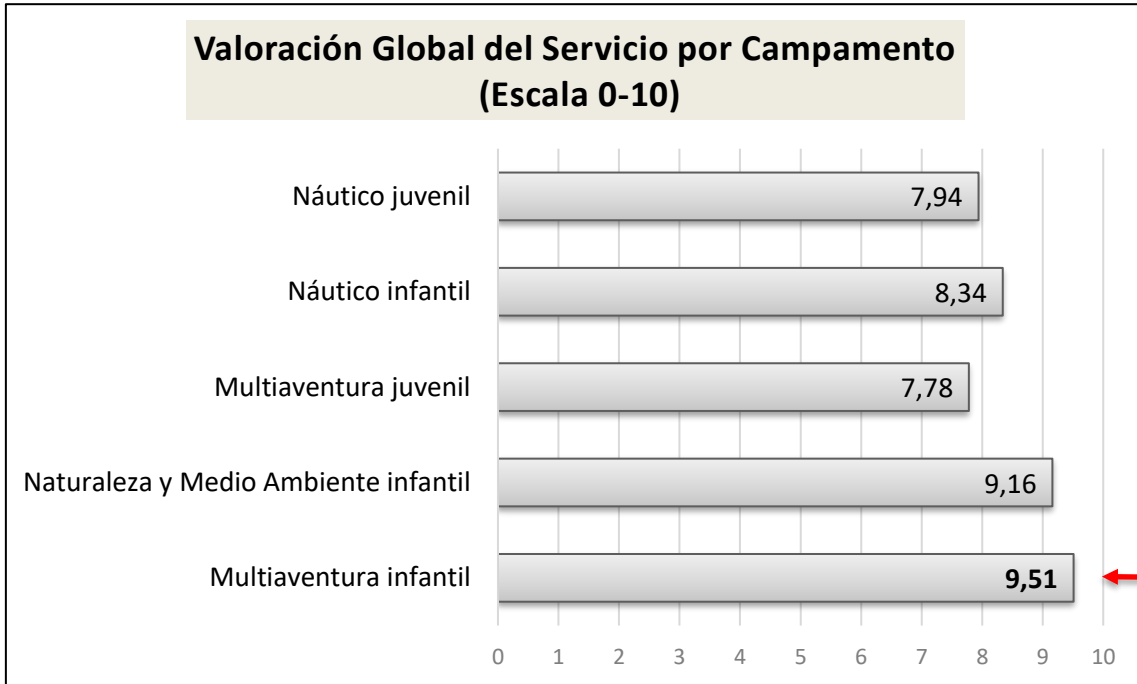
Aspectos del servicio	Campamento al que se ha asistido				
	Multiaventura infantil	Naturaleza y Medio Ambiente infantil	Multiaventura juvenil	Náutico infantil	Náutico juvenil
Lugar para dormir	4,2	4,7	4,06	3,37	3,4
Espacios de juego	4,69	4,6	4,04	4,02	3,94
Limpieza	4,27	4,5	3,92	3,32	3,43
Ubicación del campamento	4,8	4,74	4,4	4,35	4,15
Comida (<i>calidad y variedad</i>)	4,54	4,66	4,1	4,01	3,29
Comida (<i>cantidad</i>)	4,73	4,5	4,32	3,96	3,89
Simpatía, amabilidad monitores/as	4,92	4,72	4,24	4,38	4,34
Profesionalidad monitores/as	4,9	4,69	4,22	4,33	4,37
Comunicación	4,92	4,44	4,26	4,06	4,07
Tipo de actividades realizadas	4,79	4,48	4,02	4,24	4,07
Material para las actividades	4,59	4,51	4,18	4,23	4,05
Valoración Global del servicio (0-10)	9,51	9,16	7,78	8,34	7,94

Como puede observarse, los asistentes al campamento **Multiaventura Infantil** destacan por las puntuaciones medias más elevadas que los demás servicios para ocho de los once aspectos considerados y también para la Valoración Global del servicio.

Inversamente, los asistentes al campamento **Náutico Juvenil** presentan las puntuaciones medias más bajas para cinco de esos aspectos.

La Valoración Global del servicio más baja es también para un campamento juvenil, en concreto, para el campamento **Multiaventura Juvenil**.

**VALORACIÓN GLOBAL DEL PROGRAMA CAMPAMENTOS DE VERANO 2019 DEL
SERVICIO DE JUVENTUD, INFANCIA Y ADOLESCENCIA EN FUNCIÓN DEL CAMPAMENTO
AL QUE SE HA ASISTIDO**



3. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

3.1. VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN EL SEXO.

Se puede apreciar claramente, que los diferentes aspectos del servicio se valoran de forma diferente si diferenciamos la muestra analizada en función del sexo, observando que se obtienen mayores puntuaciones en el caso de tratarse de mujeres en todos los aspectos, incluida la Valoración Global del Servicio.

Aspectos del servicio	Puntuaciones medias según el Sexo	
	Hombres	Mujeres
Lugar para dormir	3,71	3,95
Espacios de juego	4,09	4,32
Limpieza	3,69	3,89
Ubicación del campamento	4,38	4,5
Comida (<i>calidad y variedad</i>)	3,96	4,11
Comida (<i>cantidad</i>)	4,08	4,34
Simpatía, amabilidad monitores/as	4,32	4,67
Profesionalidad monitores/as	4,29	4,67
Comunicación	4,08	4,51
Tipo de actividades realizadas	4,18	4,4
Material para las actividades	4,13	4,42
<i>Valoración Global del servicio (0-10)</i>	8,14	8,8

3.2. VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LA EDAD.

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, pudiendo distinguir dos franjas de edad predominantes en este sentido, hasta los 12 años de edad, y a partir de los 13 años.

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según el grupo de Edad			
	Hasta 10 años	De 11 a 12 años	De 13 a 14 años	15 y más años
Lugar para dormir	4,15	3,67	3,61	3,70
Espacios de juego	4,41	4,29	3,96	3,98
Limpieza	4,06	3,76	3,52	3,70
Ubicación del campamento	4,61	4,55	4,31	4,09
Comida (<i>calidad y variedad</i>)	4,38	4,26	3,51	3,70
Comida (<i>cantidad</i>)	4,31	4,4	4	4,11
Simpatía, amabilidad monitores/as	4,65	4,59	4,42	4,13
Profesionalidad monitores/as	4,58	4,64	4,43	4,15
Comunicación	4,38	4,45	4,08	4,34
Tipo de actividades realizadas	4,42	4,53	4,16	3,85
Material para las actividades	4,45	4,37	4,09	4,06
<i>Valoración Global del servicio (0-10)</i>	8,87	8,89	8,04	7,53

3.3. VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LA ANTIGÜEDAD.

Entendiendo la “antigüedad” como las veces que un una persona usuaria ha asistido a campamentos organizados por el Ayuntamiento de Alcobendas, observamos que las valoraciones de los distintos aspectos del servicio son considerablemente heterogéneas y no existe un patrón valorativo.

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según la antigüedad				
	Primer campamento	Un campamento antes	Dos campamentos antes	Tres campamentos antes	Más de tres campamentos antes
Lugar para dormir	3,83	3,68	3,57	3,93	3,6
Espacios de juego	4,36	4,27	4,07	4,29	4,11
Limpieza	3,85	3,76	3,45	3,92	3,84
Ubicación del campamento	4,51	4,27	4,3	4,27	4,26
Comida (<i>calidad y variedad</i>)	4	3,84	3,97	4,2	4,27
Comida (<i>cantidad</i>)	4,23	4,03	4,27	4,33	4,41
Simpatía, amabilidad monitores/as	4,36	4,5	4,27	4,67	4,6
Profesionalidad monitores/as	4,28	4,57	4,29	4,47	4,42
Comunicación	4,17	4,49	4,2	4,5	4,63
Tipo de actividades realizadas	4,35	4,24	4,1	4,33	4,1
Material para las actividades	4,21	4,24	4,24	4,4	4,14
<i>Valoración Global del servicio (0-10)</i>	8,23	8,43	7,97	8,6	8,86

4. ACTIVIDADES QUE MÁS Y MENOS GUSTAN

En el cuestionario de la Encuesta de Calidad Percibida de los Campamentos de Verano de 2019 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, divididas en función del tipo de actividad, ya sea actividades multiaventura, actividades de tiempo libre y veladas nocturnas.

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 actividad más preferida (o menos preferida o más rechazada). La columna de % muestra el porcentaje que representa el número de frecuencias en ese ítem respecto al total de asistentes que han contestado a esta pregunta, mientras que la columna de *Total* muestra el % de respuesta que representa sobre el conjunto de preferencias con $n \geq 3$.

Campamento de Multiaventura Infantil					
Actividades Multiaventura					
Que más gustan	%	Total	Que menos gustan	%	Total
<i>Rafting</i>	43,47	45,45	<i>Senderismo</i>	63,88	69,69
<i>Barrancos</i>	39,13	40,90	<i>Rápel</i>	11,11	12,12
<i>Todas</i>	8,69	9,09	<i>Escalada</i>	8,33	9,09
-	-	-	<i>Piragua</i>	8,33	9,09
Actividades de Tiempo Libre					
Que más gustan	%	Total	Que menos gustan	%	Total
<i>Gymkana</i>	36,95	38,63	<i>Rutas</i>	64,51	68,96
<i>Juegos</i>	19,56	20,45	<i>Gymkana</i>	16,12	17,24
<i>Talleres</i>	13,04	13,63	-	-	-
<i>Todas</i>	13,04	13,63	-	-	-
<i>Piscina</i>	8,69	9,09	-	-	-

Veladas Nocturnas					
Que más gustan	%	Total	Que menos gustan	%	Total
<i>Buzón</i>	31,81	34,14	<i>Buzón</i>	23,07	28,57
<i>Bandera</i>	22,72	24,39	<i>Tablero</i>	15,38	19,04
<i>Got Talent</i>	15,91	17,07	<i>Estrellas</i>	11,54	14,28
<i>Paquetes</i>	9,09	9,76	<i>Película</i>	7,69	9,52
<i>Todas</i>	9,09	9,76	<i>Castillo</i>	7,69	9,52
Campamento de Naturaleza y Medio Ambiente Infantil					
Actividades Multiaventura					
Que más gustan	%	Total	Que menos gustan	%	Total
<i>Rutas</i>	26,66	36,36	<i>Energía</i>	35,71	52,63
<i>Cluedo</i>	15,55	21,21	<i>Rutas</i>	17,86	26,31
<i>Energía</i>	11,11	15,15	<i>Árbol</i>	14,28	21,05
<i>Todas</i>	11,11	15,15	-	-	-
<i>Exploradores</i>	8,88	12,12	-	-	-
Actividades de Tiempo Libre					
Que más gustan	%	Total	Que menos gustan	%	Total
<i>Gymkana</i>	18,18	22,85	<i>Rutas</i>	31,03	52,94
<i>Olimpiadas</i>	15,90	20	<i>Juegos</i>	13,79	23,52
<i>Futbolín</i>	13,63	17,14	<i>Talleres</i>	13,79	23,52
<i>Todas</i>	13,63	17,14	-	-	-
<i>Juegos</i>	11,36	14,28	-	-	-
<i>Talleres</i>	6,81	8,57	-	-	-

Veladas Nocturnas					
Que más gustan	%	Total	Que menos gustan	%	Total
<i>Truco</i>	53,49	69,69	<i>Relajación</i>	40	50
<i>Todas</i>	16,28	21,21	<i>Farfan</i>	24	30
<i>Cronos</i>	6,98	9,09	<i>Cronos</i>	16	20
Campamento de Multiaventura Juvenil					
Actividades Multiaventura					
Que más gustan	%	Total	Que menos gustan	%	Total
<i>Rafting</i>	85,10	90,90	<i>Senderismo</i>	41,30	46,34
<i>Barrancos</i>	8,51	9,09	<i>Rápel</i>	23,91	26,83
-	-	-	<i>Piragua</i>	13,04	14,63
-	-	-	<i>Escalada</i>	10,86	12,19
Actividades de Tiempo Libre					
Que más gustan	%	Total	Que menos gustan	%	Total
<i>Juegos</i>	47,73	55,26	<i>Gymkana</i>	44,74	51,51
<i>Ping Pong</i>	15,91	18,42	<i>Rutas</i>	28,94	33,33
<i>Rutas</i>	9,09	10,53	<i>Talleres</i>	13,16	15,15
<i>Gymkana</i>	6,82	7,90	-	-	-
<i>Fútbol</i>	6,82	7,90	-	-	-
Veladas Nocturnas					
Que más gustan	%	Total	Que menos gustan	%	Total
<i>Película</i>	16,13	25	<i>Película</i>	25,92	36,84

<i>Buzón</i>	16,13	25	<i>Juego macarrones</i>	22,22	31,58
<i>Pueblo</i>	12,90	20	<i>Juegos (correr)</i>	11,11	15,79
<i>Radio Patio</i>	9,68	15	<i>Juegos</i>	11,11	15,79
<i>Todas</i>	9,68	15	-	-	-
Campamento Náutico Infantil					
Actividades Multiaventura					
Que más gustan	%	Total	Que menos gustan	%	Total
<i>Vela</i>	64,56	68	<i>Windsurf</i>	30,26	32,39
<i>Windsurf</i>	11,39	12	<i>Piragua</i>	22,37	23,94
<i>Banana</i>	11,39	12	<i>Pádel Surf</i>	15,79	16,90
<i>Pádel Surf</i>	3,80	4	<i>Patines</i>	14,47	15,49
<i>Patines</i>	3,80	4	<i>Pádel Gigante</i>	10,53	11,27
Actividades de Tiempo Libre					
Que más gustan	%	Total	Que menos gustan	%	Total
<i>Juegos</i>	27,63	32,31	<i>Rutas</i>	38,23	45,61
<i>Rutas</i>	18,42	21,54	<i>Talleres</i>	35,29	42,10
<i>Talleres</i>	15,79	18,46	<i>Juegos</i>	5,88	7,02
<i>Gymkana</i>	9,21	10,77	<i>Gymkana</i>	4,41	5,26
<i>Excursión Mina</i>	9,21	10,77	-	-	-
<i>Banana</i>	5,26	6,15	-	-	-
Veladas Nocturnas					
Que más gustan	%	Total	Que menos gustan	%	Total
<i>Feria</i>	41,43	50,88	<i>Yoga</i>	22,22	31,58

<i>Cluedo</i>	14,29	17,54	<i>Juegos</i>	16,67	23,68
<i>Todas</i>	8,57	10,53	<i>Zapping</i>	9,26	13,16
<i>Furor</i>	7,14	8,77	<i>Cluedo</i>	9,26	13,16
<i>Zapping</i>	5,71	7,01	<i>Photocall</i>	7,41	10,53
<i>Photocall</i>	4,28	5,26	<i>Presentación</i>	5,56	7,89

Campamento Náutico Juvenil

Actividades Multiaventura

Que más gustan	%	Total	Que menos gustan	%	Total
<i>Vela</i>	45,68	46,25	<i>Pádel Surf</i>	24,05	25,67
<i>Banana</i>	27,16	27,5	<i>Windsurf</i>	21,52	22,97
<i>Windsurf</i>	13,58	13,75	<i>Piragua</i>	17,72	18,92
<i>Pádel Gigante</i>	4,94	5	<i>Pádel Gigante</i>	16,46	17,57
<i>Piragua</i>	3,70	3,75	<i>Patines</i>	10,13	10,81
<i>Voley</i>	3,70	3,75	<i>Vela</i>	3,80	4,05

Actividades de Tiempo Libre

Que más gustan	%	Total	Que menos gustan	%	Total
<i>Banana</i>	19,48	22,06	<i>Reciclaje</i>	33,80	44,44
<i>Juegos</i>	18,18	20,56	<i>Rutas</i>	16,90	22,22
<i>Gymkana</i>	12,99	14,70	<i>Talleres</i>	11,27	14,81
<i>Ritmos Latinos</i>	10,39	11,76	<i>Cenizas</i>	7,04	9,26
<i>Talleres</i>	9,09	10,29	<i>Juegos</i>	7,04	9,26
<i>Malabares</i>	7,79	8,82	-	-	-
<i>Miniolimpiadas</i>	6,49	7,35	-	-	-
<i>Rutas</i>	3,90	4,41	-	-	-

Veladas Nocturnas					
Que más gustan	%	Total	Que menos gustan	%	Total
<i>Influencer</i>	18,52	21,13	<i>Zapping</i>	24,28	26,98
<i>Furor</i>	16,05	18,31	<i>Rompehielos</i>	17,14	19,04
<i>Fiesta Hawaiiiana</i>	13,58	15,49	<i>Ritmos Latinos</i>	12,86	14,29
<i>Estrellas</i>	11,11	12,68	<i>Furor</i>	11,43	12,70
<i>Foto race</i>	8,64	9,86	<i>Estrellas</i>	10	11,11
<i>Ritmos Latinos</i>	7,41	8,45	<i>Fiesta Hawaiiiana</i>	5,71	6,35
<i>Gymkana</i>	4,94	5,63	<i>Masajes</i>	4,29	4,77
<i>Masajes</i>	3,70	4,22	<i>Relajación</i>	4,29	4,77
<i>Todas</i>	3,70	4,22	-	-	-

5. SUGERENCIAS

En el cuestionario de la Encuesta de Calidad Percibida de los Campamentos de Verano 2019 hemos abierto un espacio para que las personas encuestadas 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 Multiaventura Infantil		
Observaciones, quejas y sugerencias (N>1)	N	%
Nos ha encantado el campamento	12	30
Tener los mismos monitores en futuros campamentos	6	15
Mejorar la limpieza	5	12,5
Más tiempo de descanso	4	10
Más días y/o tiempo de rafting	4	10
Más días de campamento	3	7,5
Tiempo de espera entre actividades menor	3	7,5
Mejorar las veladas (más cantidad y tiempo)	3	7,5
TOTAL	40	100

Campamento de Naturaleza y Medio Ambiente Infantil		
Observaciones, quejas y sugerencias (N>1)	N	%
Que dejen dormir más	7	28
Hacer más rutas y más largas	4	16
Más variedad de talleres, actividades, excursiones y gymkanas	4	16
Más tiempo libre	3	12
Diferenciar actividades por edades	3	12
Tener más duchas	2	8
Más juegos en los que haya que correr	2	8
TOTAL	25	100

Campamento de Multiaventura Juvenil		
Observaciones, quejas y sugerencias (N>1)	N	%
Que no cambien los grupos y dejen participar en su creación	8	30,77
Que dejen cargar los móviles	7	26,92
Que dejen subir a la habitación a dormir	5	19,23
Actividades más divertidas	3	11,54
Mejor organización y comprensión por parte de los monitores	3	11,54
TOTAL	26	100

Campamento Náutico Infantil		
Observaciones, quejas y sugerencias (N>1)	N	%
Mejorar instalaciones (más ventiladores, habitaciones más grandes)	13	23,21
Mejorar limpieza	11	19,64
Más tiempo de móvil y para hablar con la familia	9	16,07
Bañarse sin camiseta	5	8,93
Que nos dejen ducharnos después de la playa	4	7,14
Me ha gustado todo	3	5,36
Debería durar 7 días	3	5,36
Poder dormir más	3	5,36
Más cantidad y variedad de comida	3	5,36
Que no haya actividad de pádel surf gigante	2	3,57
TOTAL	56	100

Campamento Náutico Juvenil		
Observaciones, quejas y sugerencias (N>1)	N	%
Que dejen más tiempo para descanso y siesta	16	23,53
Más variedad y cantidad de comida	12	17,65
Que haya más tiempo libre	11	16,18
Que dejen más tiempo para usar el móvil	9	13,23
Mayor disponibilidad de agua para beber	7	10,29
Que el aire acondicionado esté mejor regulado (demasiado frío o calor)	7	10,29
Que esté mejor organizado	3	4,41
Que quiten la ruta de las cenizas	3	4,41
TOTAL	68	100

La información obtenida en este apartado debe servir de reflexión para que se valoren algunas de las observaciones, quejas y sugerencias de los participantes en el programa y se puedan tener en cuenta para siguientes ediciones de Campamentos de Verano.

6. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La explotación estadística de los datos de la **Encuesta de Calidad Percibida de los Campamentos de Verano municipales de 2019** permite llegar a una serie de conclusiones que resumimos seguidamente:

- La valoración general del servicio (**Valoración Global**) alcanza **8,46** puntos de media en la escala 0-10, frente a la valoración general 2017 que alcanzó **8,35**.
- Los aspectos referidos a los **Monitores-Monitoras y al lugar de ubicación del Campamento** son los que en conjunto obtienen la valoración más alta, destacando la Simpatía/Amabilidad y la Profesionalidad con unas puntuaciones medias de **8,98** puntos y **8,94** puntos, respectivamente, mientras que el aspecto peor valorado ha sido la **limpieza de las habitaciones, baños y comedor**, que solamente alcanza los **7,58** puntos, y es el único aspecto que ha empeorado en valoración respecto a 2017.
- Al tener en cuenta el campamento al que han asistido los encuestados, vemos que los asistentes al campamento de **Multiaventura Infantil** 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 **Náutico Juvenil** presentan las puntuaciones medias más bajas. La Valoración Global del Servicio más baja se encuentra entre los asistentes del campamento **Multiaventura Juvenil**.
- Al cruzar las **variables independientes (sexo, edad, campamento y antigüedad en otros campamentos)** de los encuestados con **las variables dependientes** que puntúan los distintos aspectos del servicio hemos encontrado que **se perciben diferencias** cuando se segmenta la valoración por sexo de los asistentes; asimismo, cuanto mayor es la edad de las personas encuestadas 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 actividades más y menos preferidas de los asistentes** a los campamentos en función del tipo de actividad (actividades multiaventura, de tiempo libre y veladas nocturnas), 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 **245 encuestados (el 78,02%)** 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 más destacados en la puntuación, son las siguientes:

Principales FORTALEZAS (Puntuación media > 8,50 puntos)	Principales DEBILIDADES (Puntuación media < 8 puntos)
<ul style="list-style-type: none"> • La simpatía/ amabilidad de los monitores y monitoras. • La profesionalidad de los monitores y monitoras. • Ubicación del campamento • Comunicación de los monitores y monitoras con las personas usuarias. • Actividades realizadas en el campamento. • Material para las actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza de las habitaciones, baños y comedor. • Lugar para dormir.

6.1. DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de los encuestados por Sexo

Sexo	N	%
Hombre	160	51,12
Mujer	152	48,56
NS/NC	1	0,32
Total	313	100

Distribución de los encuestados por grupo de Edad

Grupo de Edad	N	%
Hasta 10 años	114	36,42
De 11 a 12 años	72	23,00
De 13 a 14 años	75	23,96
15 y más años	47	15,02
NS/NC	5	1,60
Total	313	100

Distribución de los encuestados por Campamento

Campamento	N	%
Multiaventura Infantil	49	15,66
Naturaleza y Medio Ambiente Infantil	50	15,97
Multiaventura Juvenil	50	15,97
Náutico Infantil	82	26,2
Náutico Juvenil	82	26,2
Total	313	100

Distribución de los encuestados por Antigüedad en campamentos

Antigüedad	N	%
Ningún campamento antes	158	50,48
Un campamento antes	53	16,94
Dos campamentos antes	37	11,82
Tres campamentos antes	30	9,58
Más de tres campamentos antes	35	11,18
Total	313	100,0

7. FICHA TÉCNICA

En la Encuesta de Calidad Percibida de los Campamentos de Verano municipales de Alcobendas de 2019 se han recogido cuestionarios de un total de 313 personas asistentes a los mismos.

El trabajo de campo ha sido realizado en la modalidad de cuestionarios autoadministrados.

Toda vez que esta muestra de 313 individuos representa casi el 100% de la población total de asistentes a los campamentos (313) podemos considerar la encuesta censitaria y, por tanto, sin error muestral. Los resultados de esta encuesta han de generalizarse al conjunto de las personas asistentes a los campamentos de verano.