



ADAPTACIÓN ENCUESTAS INFANTILES PARA MEJORAR



1 Presentación de la organización

NOMBRE CONTACTO: Fermin Unzu Rey  
 TELEFONO: 948 07 39 10/617 30 51 92  
 EMAIL: fermin@urdisl.com

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: **URDI S.L.**

DATOS RELEVANTES: **URDI S.L.** se dedica a la Gestión Integral de Instalaciones, en la actualidad gestionamos Instalaciones de varios Ayuntamientos de Navarra así como numerosos Clubes, Sociedades Deportivas y Asociaciones de ámbito privado. Las Áreas que trabajamos don:

- ✓ Servicios deportivos: Últimas tendencias. Actividades Saludables, Spinning, Actividades infantiles y adultos,...
- ✓ Servicios Culturales: Ludoteca Campamentos urbanos Cursos de pintura, ...
- ✓ Servicio de Socorrismo: Invierno y Verano, Atención sanitaria, Vigilancia de los vasos, Mediciones cloro y ph,...
- ✓ Escuela de Formación y Eventos: Formación para mejorar el Sector, Certificaciones, Bolsa de trabajo.
- ✓ Gabinete Integral de Proyectos: Anteproyectos y Proyectos de ejecución de Instalaciones, Estudios de Viabilidad, Planes de Mantenimiento, Proyectos de Gestión Integral, Planes de Gestión y Marketing.

DATOS: **URDI S.L. C/LARRAZKO 91 OF.110, ANSOAIN 31013 www.urdisl.com, 948 07 39 10** Nº DE TRABAJADORES/AS: 134

Distribución por sexos	%
Mujeres	66,88%
Hombres	33,12%
Nivel estudios	%
Básicos	64,76%
Formación Profesional	15,24%
Diplomatura	9,52%
Licenciatura	10,48%
Categorías Profesionales	%
Personal Directivo	3%
Mando intermedio	5%
Personal cualificado, técnico	91%
Personal administrativo	1%
Personal no cualificado	0
Tipo contrato	%
Indefinido	41,04%
Temporal	58,96%
Prácticas	0,00%
Aprendizaje	0,00%

Principales Clientes **URDI S.L.**

AYTO. ORKOIEN	CONCEJO CORDOVILLA	AYTO. IRURTZUN	AYTO. PAMPLONA
SOC. CIUDADELA	AYTO. ESTERIBAR	AYTO. BERA	CLUB ZUASTI
AYTO. CENDEA DE GALAR	AYTO. CENDEA DE OLZA	AYTO. VILLATUERTA	
AYTO. ZIZUR MAYOR	SOC. ANAITASUNA	ASOC. JUB. EL SALVADOR	



ADAPTACIÓN ENCUESTAS INFANTILES PARA MEJORAR



2 Título de la buena práctica

**ADAPTACIÓN ENCUESTAS INFANTILES PARA MEJORAR**

3 Desarrollo de la buena práctica

Dentro de nuestro compromiso en los Proyectos para la Prestación de los Servicios municipales de Actividades Dirigidas ya sean para Adultos o para Niños/as, **URDI S.L.** siempre incluye un apartado de SEGUIMIENTO y CONTROL donde expone la necesidad de obtener datos objetivos de los participantes y de la propia entidad contratante para alcanzar los objetivos de mejora planteados. Para ello desarrollamos herramientas de control diversas:

- Control asistencias.
- Cuadernos monitores/as, con desarrollo sesiones, incidencias,...
- Informes mensuales, trimestrales y anuales cara a la entidad que recibe la prestación.
- Informes a los participantes en caso de ser actividades que se regulan por niveles (ej: Nataciones)
- Encuestas de Satisfacción.

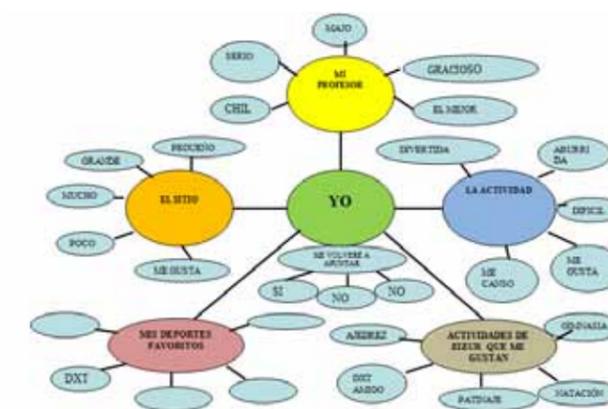
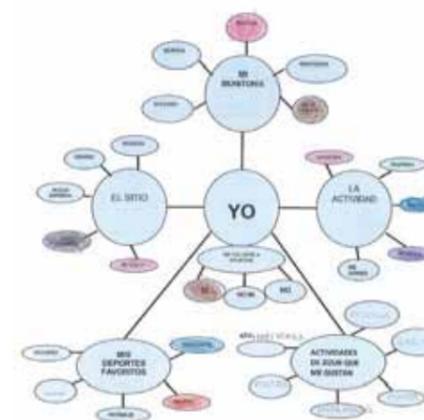
En este último punto (Encuestas de satisfacción), observamos que en las que iban dirigidas a niños/as menores de 12 años, se producían las siguientes situaciones:

- El lenguaje y expresiones de la encuesta no se correspondían con la edad de los usuarios a las que iba dirigida. Cabía, pues, la posibilidad de una distorsión en los resultados.
- En numerosas ocasiones eran rellenadas por los padres/madres. Los datos podían reflejar una visión alejada de la propia realidad de los participantes infantiles.
- Las valoraciones resultantes, con gran frecuencia, eran "altísimas", sin excesivo sentido crítico, y, por tanto, sin capacidad para formular acciones de mejora.

Por todo ello desde **URDI S.L.** desarrollamos una encuesta tipo, mucho más acorde a las edades de los participantes y que fuera sencilla de contestar a la vez que motivadora para los participantes en estas edades infantiles.

La herramienta contaba con una propuesta más visual donde se podía o bien colorear la respuesta escogida hasta interactuar en la misma escribiendo aficiones o deseos.

*A continuación se presenta la hoja de sondeo tipo infantil y otra rellenada*



El desarrollo de esta herramienta se realizó dentro del servicio prestado al Ayuntamiento de Zizur Mayor donde se realizaron unas **ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES EN LAS ACTIVIDADES DEPORTIVAS MUNICIPALES DE ZIZUR MAYOR** desde el curso 2009; ya que **URDI S.L.** aportaba en el Proyecto presentado para el **DOSSIER de MEJORAS: un Servicio Encuestas y detección de Punto Fuertes y Áreas de Mejora** que a juicio de **URDI** elevaba la calidad del mismo.

**URDI S.L.** aportaba los **DATOS** extraídos de las encuestas

- **GRAFICOS y DATOS** de las encuestas realizadas.
- **SUGERENCIAS/OBSERVACIONES** realizadas por los-as participantes.
- **DATOS RELEVANTES y CONCLUSIONES** que **URDI S.L.** ha extraído de los sondeos realizados.



ADAPTACIÓN ENCUESTAS INFANTILES PARA MEJORAR



Durante el año 2013, de enero a octubre, se desarrolló el proyecto para la implantación de este nuevo tipo de Encuestas de Satisfacción.

El resumen del proceso fue el siguiente:

a) Fase Diseño: desde Dirección de Servicios se planteó en las reuniones de control y seguimiento con el personal de Actividades Infantiles en Zizur Mayor la necesidad de recoger información más objetiva en estas edades. De esas reuniones salieron compromisos de búsqueda de herramientas y se coordinaron con otros profesionales de la empresa adscritos a contratos de Prestación de Servicios en el ámbito Infantil: Ludotecas, Talleres de Juego, Campamentos Urbanos,... Esta fase se efectuó entre los meses de enero a marzo de 2013.

La herramienta fue diseñada en definitiva fue desarrollada por: La Dirección de Servicios: Aitor Pedroarena, Responsable Area de Cultura: Olga Goñi y Ludotecaria: Esther Arraiza.

Estas tres personas de manera particular conjuntamente con colaboraciones esporádicas de otros profesionales de actividades infantiles de nuestra empresa, a las cuales se presentaban las opciones elegidas de herramientas para recoger información (encuestas adaptadas) y a su vez realizaban valoraciones al trabajo presentado.

b) Fase de prueba piloto: entre abril y mayo de 2013 se realizó entre los participantes de la Ludoteca de Orkoien una prueba de la herramienta escogida, realizando a modo de juego:

- a. Una presentación de la "encuesta sesgada" entre una muestra de niños/as de 8 a 10 años. (8 participantes)
- b. Recogida de los datos rellenos por los 8 participantes y volcado en la herramienta de volcado.
- c. Valoración de la prueba como satisfactoria en los ítems:
  - Acogida de los participantes: ALTA.
  - Facilidad de comprensión: ALTA.
  - Realización de la Encuesta: NORMAL.
  - Volcado de los datos recogidos: ALTA.
  - Feedback de los padres/madres: MEDIA/ALTA.

c) Fase de valoración de resultados: una vez realizada la experiencia piloto, extrajimos dos valiosas aportaciones:

- La dificultad en el volcado de datos. Una vez recogidos los datos, su volcado era más costoso que el "tradicional" de cualquier sondeo a adultos, donde las puntuaciones numéricas se trasladan al volcado de manera más simple y lineal. Esto nos hizo elaborar un registro especial para el volcado de los datos.
- La importancia de la motivación. Se demostró que la lógica empleada de facilitar la herramienta y motivarla como una manualidad/juego influyó en la recogida de datos más concretos y afines a los gustos específicos de los participantes.

d) Formación e información: No todo fueron al principio buenas expectativas, desde septiembre de 2013 tuvimos que formar e informar tanto a los técnicos/as de las actividades como al personal que normalmente acuden a supervisar el proceso de recogida de datos y encontramos más reticencias por parte de estos últimos que por los propios participantes. Además observamos la necesidad de mejora en la herramienta de volcado de datos. Sin embargo, en un periodo relativamente corto, los técnicos/as y el personal de supervisión, adoptaron rápidamente el sistema. Encontraron que el mismo les aportaba información para la mejora de sus propias actividades; mejoras que han ido implantando en años sucesivos.

Además de ello, la interacción monitor-niño, en la cumplimentación de la encuesta, supone un encuentro positivo, reforzador para ambos. Los resultados que estamos recogiendo en la actualidad cumplen con el objetivo de recoger datos con mayor relevancia y sobretodo mayor realidad de los gustos, experiencias y necesidades de los participantes en las actividades infantiles programadas. También podemos afirmar que la inversión fue simplemente de tiempo y dedicación de nuestro personal gestor del Dpto. Servicios, siendo está recuperada simplemente tanto con la fidelización de nuestros clientes como por la motivación al observar los resultados.

Desde URDI S.L creemos que esta adaptación nos ha producido una buena práctica que además ha aportado a la organización una herramienta para otros servicios y programas de Instalaciones que gestionamos y que se han visto beneficiadas de esta sinergia.

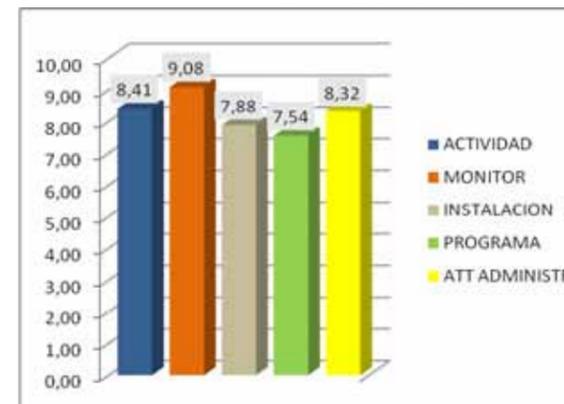


ADAPTACIÓN ENCUESTAS INFANTILES PARA MEJORAR



4 Resultados

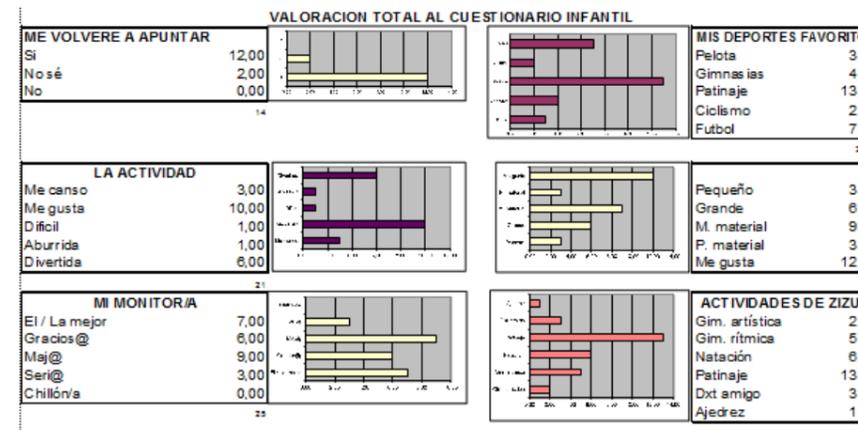
En cuanto a los resultados obtenidos desde el inicio pasaron de ser con valores altos o sesgados por la visión adulta:



Ej: actividad Patinaje Infantil

Como se aprecia los valores están por encima del 8 en su mayoría cuando se recogían en encuestas tipo con valores numéricos a cuestiones relacionadas con la actividad, personal, instalaciones, etc.

Con la nueva herramienta los datos obtenidos nos ofrecieron valores más concretos y reales y además adaptados:



En cuanto a disponer de datos que corroboren estos resultados, cara a nuestros clientes, nos gustaría dividirlos entre:

- Clientes contrata: entidad donde se realiza la prestación del Servicio.
- Clientes usuarios: personas físicas que reciben el Servicio.

Desde nuestra relación comercial con el "Cliente contrata" podemos afirmar que la valoración es ALTA y los resultados son ÓPTIMOS en cuanto que los grupos del contrato de Actividades Físicas/Deportivas Infantiles en Zizur Mayor se han mantenido y en algunos casos tenemos mayor afluencia; además desde gerencia del Servicio Municipal de Deportes hemos recibido felicitaciones tanto por el desarrollo del Programa como por la aportación de datos en nuestros INFORMES de CONTROL y SEGUIMIENTO entregados.

PROGRAMA INFANTIL AADD	2015	2014	2013
Nº PARTICIPANTES	251	225	219
AUMENTO %	10,36%	2,67%	
Nº SESIONES:	756	713	710
AUMENTO %	5,69%	0,42%	



## ADAPTACIÓN ENCUESTAS INFANTILES PARA MEJORAR



En este ámbito se han obtenido mejoras en el Programa de Actividades Infantiles a partir de la encuesta:

- ✓ Aumento de partida de presupuesto de la Entidad contratante en Materiales Deportivos específicos y solicitados.
- ✓ Adecuación del Programa Deportivo a raíz de resultado de las Encuestas.
- ✓ Refuerzo positivo a la motivación de los Profesionales del Programa.

Por otra parte en cuanto a los “clientes usuarios” no disponemos de datos objetivos ya que la relación y comunicación, una vez terminadas las sesiones que realizamos, es entre los usuarios y la entidad organizadora, no teniendo posibilidad de acceso a esa información desde nuestra empresa.

### 5 Lecciones aprendidas

En cuanto a las conclusiones que podemos realizar del proceso de queremos resaltar que toda vez a posteriori revisado el proceso solamente podemos hacer una valoración: POSITIVA

Además de poder afirmar que se trata de un objetivo cumplido en cuanto:

- ✓ A la *CREACIÓN* de una herramienta de recogida de datos nueva y adaptada.
- ✓ Al proceso derivado del equipo de trabajo y su implicación y motivación. *ALTA SATISFACCIÓN*.
- ✓ A la *SINERGIA* producida en otros servicios e instalaciones que gestionamos.

Hemos comprendido que aunque los resultados han sido positivos, el VALOR lo hemos encontrado en el proceso de definición, ejecución y evaluación desarrollado que nos han aportado datos, satisfacción del trabajo bien hecho y fidelización de los clientes en cuanto a que perciben que sus aportaciones son recogidas y llevadas ante la Entidad organizadora y se plasman en aumento de material, adaptaciones de programa en base a sugerencias recibidas, etc.

### 6 Transversalidad

Desde **URDI S.L** estamos convencidos que esta herramienta puede transportarse al ámbito educativo donde los centros escolares acostumbrados a realizar evaluaciones académicas y conceptuales puedan realizar mediciones de satisfacción y motivación por parte del alumnado para interactuar con ellos y desarrollar diseños curriculares participativos; obviamente para ello deberían adecuar la hoja de recogida de datos, pero no creemos que tuvieran especial dificultad en adaptarla y mejorarla.