

Satisfacción de personas usuarias de los Centros de Apoyo a las Familias (CAF)

Servicio de Formación

Informe de resultados
2020

Departamento de Familia

Subdirección General de Familias e Infancia
Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud

Índice de contenidos.



- Ficha técnica
- Satisfacción general con el servicio recibido.
 - Datos anuales.
 - Evolución.
 - Satisfacción general según perfil y CAF.
- Valoración de la actividad formativa.
 - Exposición y materia de la actividad.
 - Cumplimiento de expectativas y duración de la actividad.
 - Valoración de la exposición, de la materia y del cumplimiento de expectativas según CAF.
- Evolución 2017-2020.
- Observaciones, comentarios y sugerencias de las personas entrevistadas.
 - Áreas de mejora: qué ha faltado.
 - Otros temas de interés para las familias.
 - Otras observaciones y sugerencias.
- Datos de clasificación.

Ficha técnica.

TITULO DEL ESTUDIO:

Estudio de satisfacción de personas usuarias de los Centros de Apoyo a las Familias (CAF): Servicios de Formación. 2020.

ÓRGANO PROMOTOR:

Departamento de Familia. Subdirección General de Familias e Infancia. Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud. Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer el grado de satisfacción de las personas que acuden a las actividades formativas promovidas desde los CAF de la ciudad de Madrid.

UNIVERSO:

3.351 familias participantes en las 173 sesiones formativas organizadas por los CAF.

TAMAÑO MUESTRAL:

904 cuestionarios válidos.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

La selección de informantes es censal, se facilita a todas las personas asistentes a la actividad formativa.

ERROR DE MUESTREO:

Para un nivel de confianza del 95,5% y en el supuesto $p=q=0,5$, el error muestral es del $\pm 2,84\%$.

METODO DE RECOGIDA:

Los cuestionarios son autocumplimentados por las familias a partir de un formulario realizado en Google Forms, cuyo link es remitido por correo electrónico. La información es recabada por los CAF y derivada al Departamento de Familia.

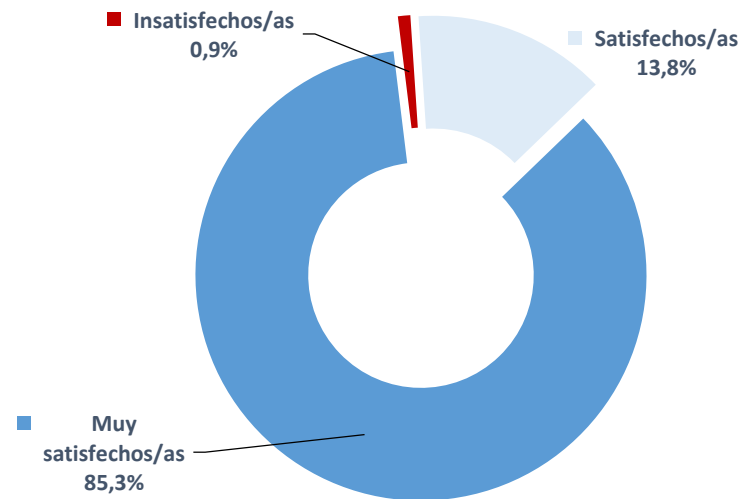
PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

La recogida de la información se extiende a lo largo del año. El periodo de la evaluación 2020 comprende desde el 1 de enero al 31 de diciembre.

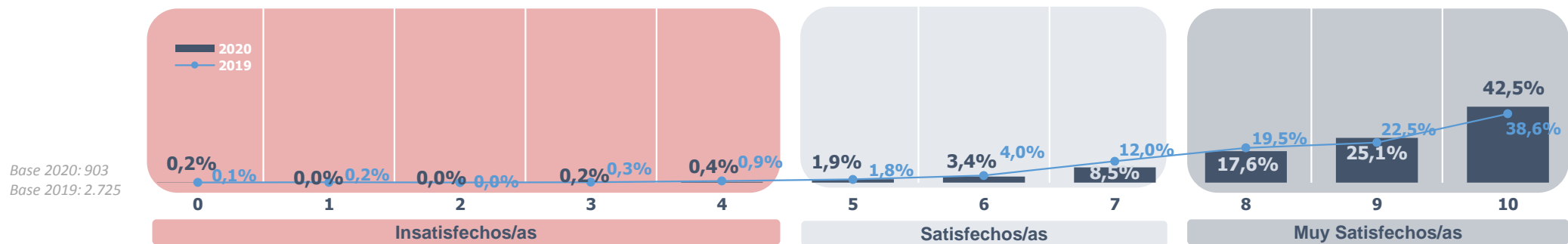
Desde el mes de marzo y hasta finales de año, la actividad de los CAF en 2020 se ha visto afectada por la pandemia COVID-19. La evaluación de la satisfacción durante este año está condicionada por diversos aspectos organizativos y metodológicos, como lo son el aumento de la actividad virtual en decremento de la presencial, la reducción de aforos en los CAF o la adaptación a otro tipo de medidas de carácter sanitario.

Satisfacción general con el servicio recibido.

Datos anuales.



- El periodo de confinamiento domiciliario y el resto de medidas de limitación de la movilidad y de restricciones de aforo generadas a raíz de la pandemia COVID19, han provocado que en 2020 se hayan realizado menos actividades formativas de las que habitualmente venían desarrollándose (173).
- El conjunto de actividades formativas realizadas han sido valoradas muy positivamente por el 85,3% de las personas entrevistadas, mientras que el 13,8% ha manifestado una satisfacción más reducida (valoraciones de 5 a 7).
- El 0,9% de la muestra no está satisfecha con el servicio de formación.
- Estas valoraciones suponen un avance respecto al 2019, cuando el 80,6% percibió el servicio como "muy satisfactorio".



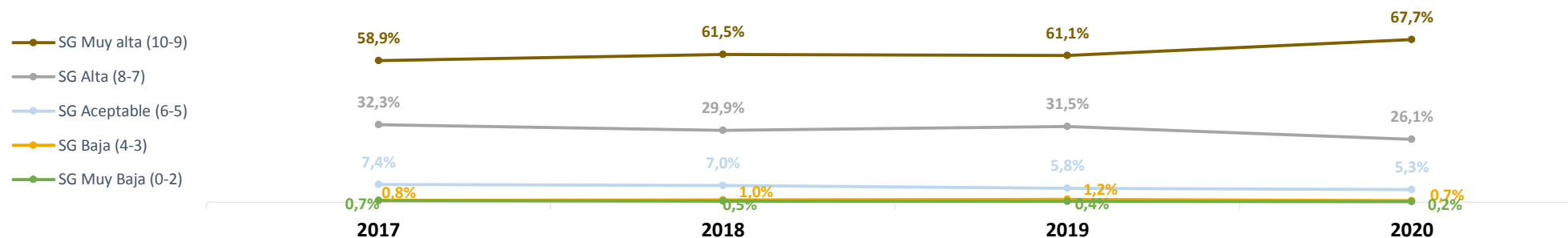
CUE de satisfacción CAF: Servicios de Formación. Base 2020= 904; Base 2019 = 2.746.
P3: En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, ¿cuál es su grado de satisfacción con la actividad formativa?

Satisfacción general con el servicio recibido.

Evolución.



- La valoración media de las actividades formativas en 2020 (8,84) es ligeramente superior a la obtenida los tres últimos años.
- El aumento se concentra entre las personas con muy alta satisfacción, concretamente entre quienes valoran el servicio con puntuaciones 9 y 10.
- La satisfacción con el servicio de formación es 0,39 puntos inferior a la obtenida por los servicios de atención familiar (9,23).



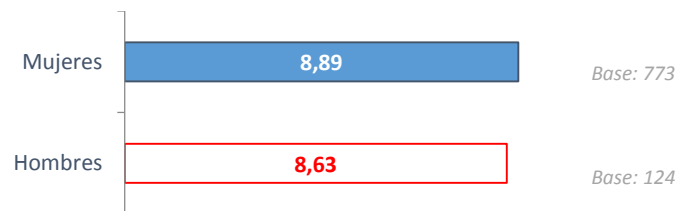
Base 2020: 903
 Base 2019: 2.725
 Base 2018: 2.797
 Base 2017: 3.450

CUE de satisfacción CAF: Servicios de Formación. Base 2020= 904; Base 2019 = 2.746; Base 2018= 2.801 ; Base 2017= 3.459.
 P3: En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, ¿cuál es su grado de satisfacción con la actividad formativa?

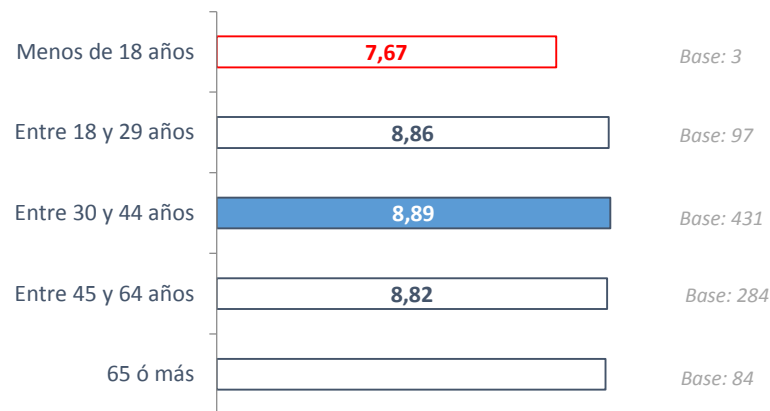
Satisfacción general con el servicio recibido.

Satisfacción general según perfil y CAF.

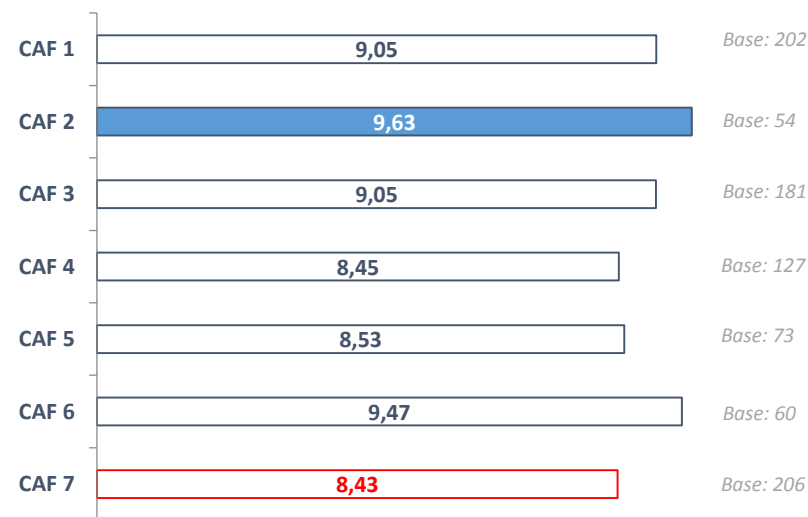
Valoración media según sexo de la persona entrevistada.



Valoración media según edad de la persona entrevistada.



Valoración media según CAF.



- Las mujeres y el grupo de quienes tienen entre 30 y 44 años valoran la globalidad del servicio con puntuaciones medias más elevadas que los hombres o el resto de grupos de edad.
- Cuatro CAF reciben puntuaciones medias superiores al 9 (CAF 1, 2, 3 y 6), mientras otros tres, están por debajo (CAF 4, 5 y 7).
- Aunque el tamaño de la muestra no permite la extrapolación de conclusiones por centro, destaca el CAF 2 por haber obtenido la media más elevada y, en el extremo contrario, el CAF 7, por haber sido valorado con una puntuación 1,2 puntos más baja.
- Subyace sobre el análisis de la valoración global del servicio, dificultades de representatividad de la muestra a partir de las variables sociodemográficas.

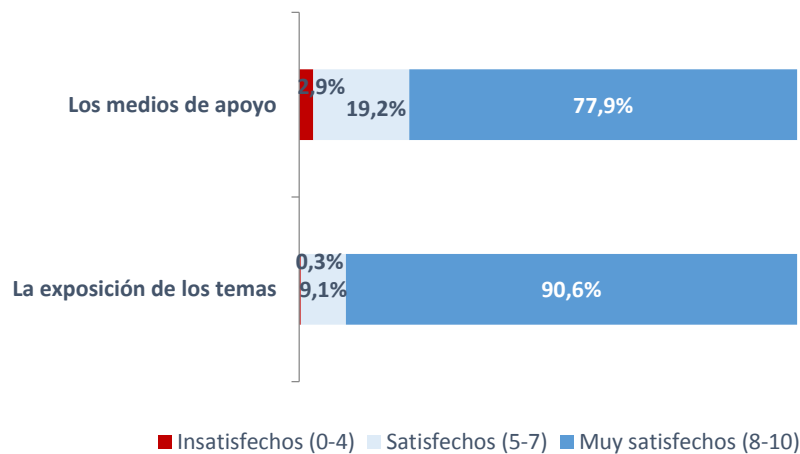
CUE de satisfacción CAF: Servicios de Formación. Base 2020= 904.

P3: En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, ¿cuál es su grado de satisfacción con la actividad formativa?

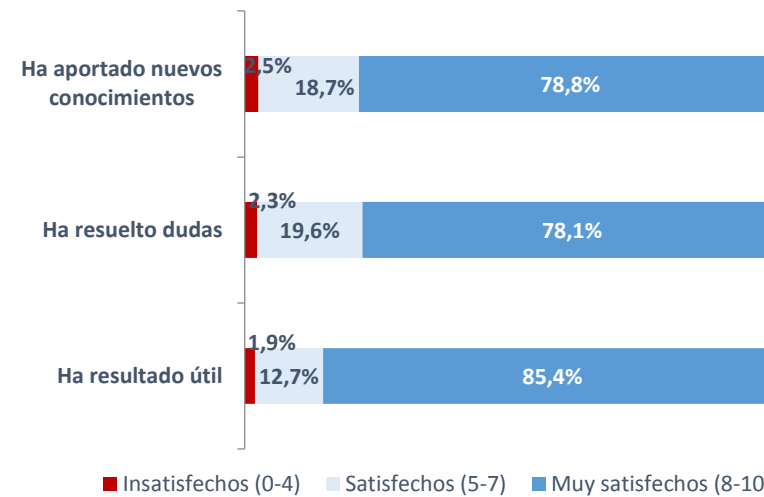
Valoración de la acción formativa.

Exposición y materia de la actividad.

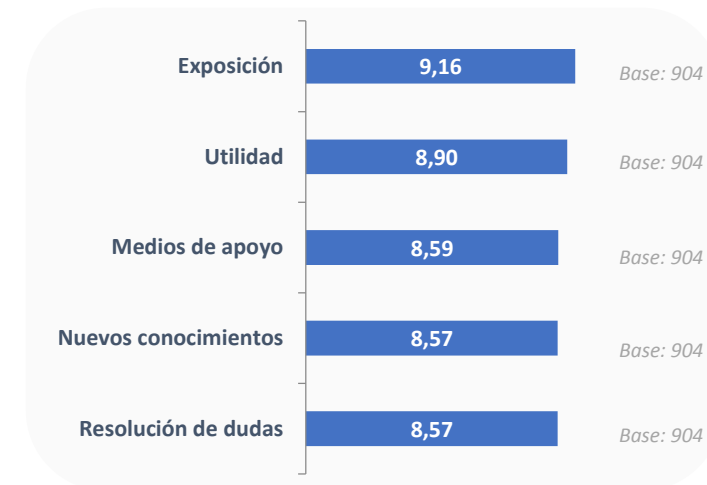
Exposición de la actividad.



Materia aplicada.



Ranking de atributos.



- En general, el modo en que se han expuesto los temas, los medios utilizados como apoyo o la materia que se ha impartido, son aspectos bien valorados por las personas participantes. No obstante, aunque los porcentajes de personas muy satisfechas son elevados (entre el 90,6%, que recibe la *exposición de los temas*, y el 78,1%, de la *resolución de dudas*), tampoco son desdeñables los porcentajes de personas que valoran la actividad con puntuaciones de 5 a 7 (en torno al 20% en relación a los *medios de apoyo*, los *conocimientos* y la *resolución de dudas*, y en torno al 10% en relación a la *utilidad* y a la *exposición de los temas*).
- De todos los atributos valorados, la *exposición de los temas* es el mejor considerado por las personas entrevistadas (9,16).
- Los *medios de apoyo* utilizados, la *generación de nuevos conocimientos* y la *resolución de dudas* son aspectos valorados con, aproximadamente, 8,6 sobre 10. En un término medio se sitúa la *utilidad* de la actividad formativa (8,9).

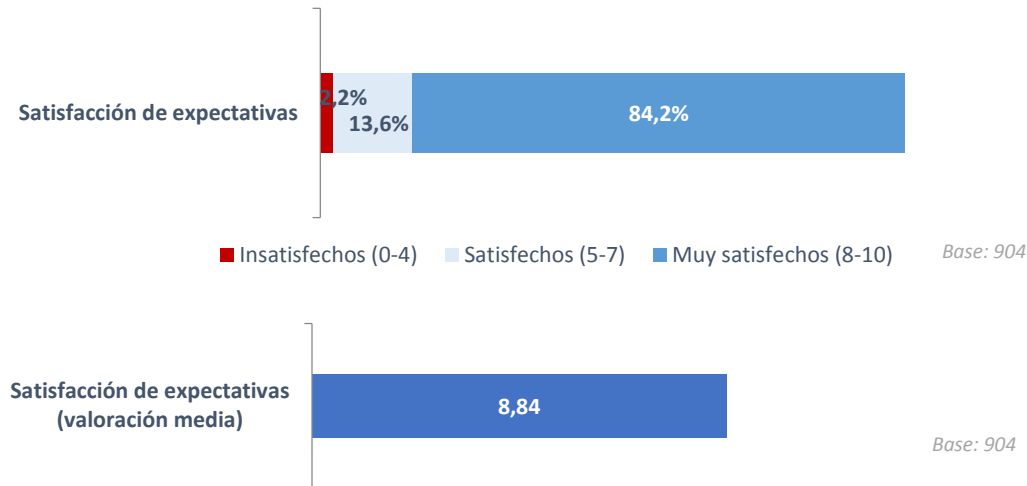
CUE de satisfacción CAF: Servicios de Formación. Base 2020= 904

P1.1: Los medios de apoyo utilizados han sido los suficientes; P1.2: El/la formador/a expuso de manera adecuada los temas tratados; P1.3: La formación me ha aportado conocimientos nuevos; P1.4: Ha aclarado las dudas que tenía; P1.5: Ha sido útil para mí.

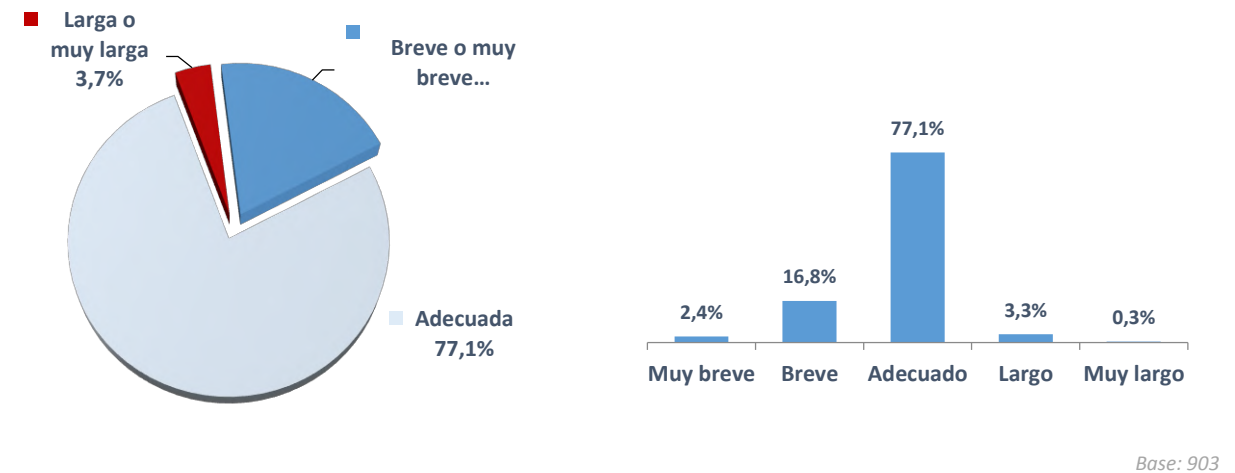
Valoración de la acción formativa.

Cumplimiento de expectativas y duración de la actividad.

Valoración porcentual



Duración de la actividad.



- El 97,8% de las personas entrevistadas consideran satisfechas sus expectativas con las actividades formativas. De ellas, el 84,2% se muestra muy satisfecho (8-10), mientras que el 13,6% restante aporta una valoración inferior (5-7).
- El 2,2% no ha visto cumplidas las expectativas que tenían antes de comenzar la formación.
- Algo más de $\frac{3}{4}$ partes de la muestra percibe que la actividad tiene una duración adecuada. Destaca el 19,3% que la considera breve o muy breve y, en el extremo contrario, el 3,7% que la ha considerado larga o muy larga.

CUE de satisfacción CAF: Servicios de Formación. Base 2020= 904

P1.5: La formación ha satisfecho mis expectativas; P2: La duración de la actividad de formación que ha recibido en el centro le ha parecido: muy breve, breve, adecuada, larga, muy larga.

Valoración de la acción formativa.

Valoración de exposición, de la materia y del cumplimiento de expectativas según CAF.

Medios de apoyo.

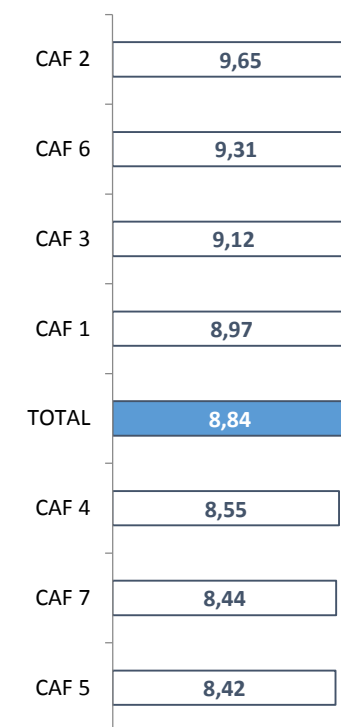
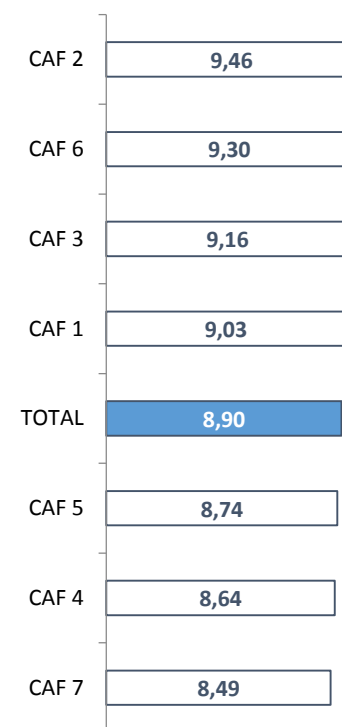
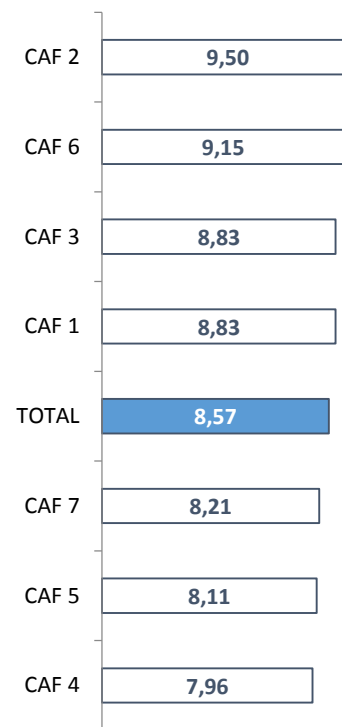
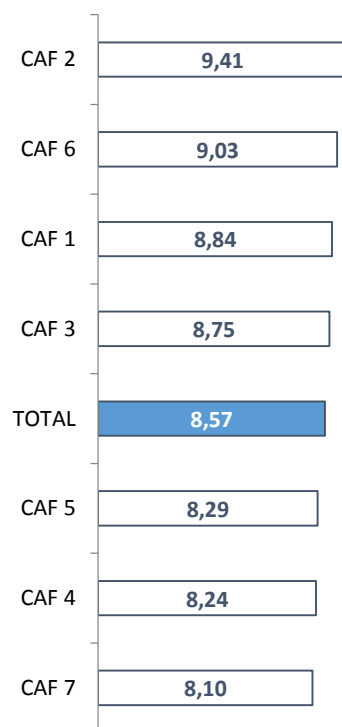
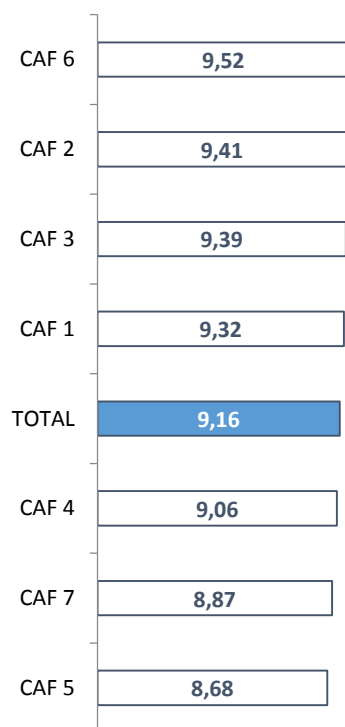
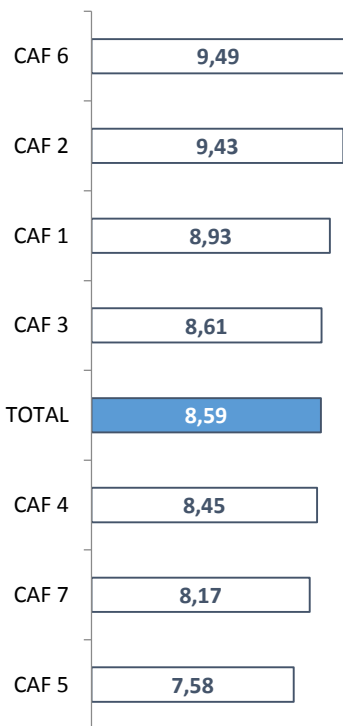
Exposición.

Conocimientos.

Aclaración dudas.

Utilidad.

Expectativas

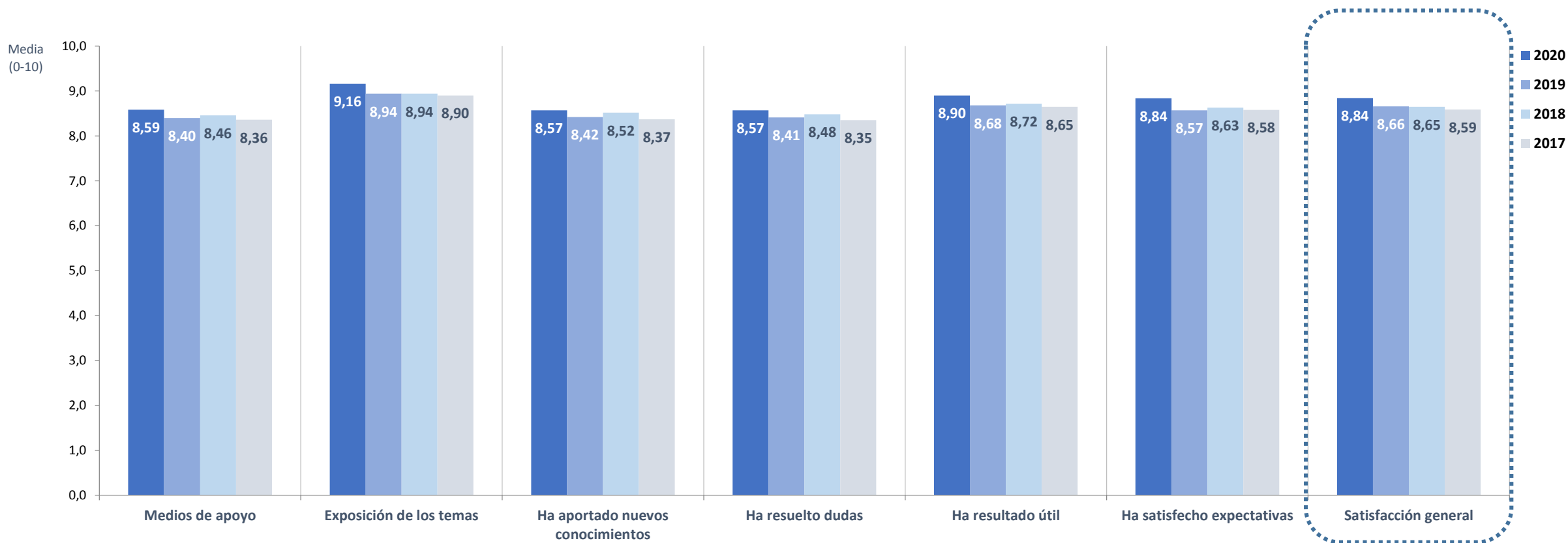


CAF 1. B: 202
 CAF 2. B: 94
 CAF 3. B: 181
 CAF 4. B: 127
 CAF 5. B: 73
 CAF 6. B: 61
 CAF 7. B: 206
 TOTAL. B: 904

CUE de satisfacción CAF: Servicios de Formación. Base 2020= 904

P1.1: Los medios de apoyo utilizados han sido los suficientes; P1.2: El/la formador/a expuso de manera adecuada los temas tratados; P1.3: La formación me ha aportado conocimientos nuevos; P1.4: Ha aclarado las dudas que tenía; P1.5: Ha sido útil para mí; P1.5: La formación ha satisfecho mis expectativas.

Evolución 2017 – 2020.



2017	B: 3.459	B: 3.459	B: 3.458	B: 3.459	B: 3.458	B: 3.459	B: 3.450
2018	B: 2.801	B: 2.801	B: 2.801	B: 2.801	B: 2.801	B: 2.801	B: 2.797
2019	B: 2.743	B: 2.742	B: 2.745	B: 2.745	B: 2.743	B: 2.745	B: 2.725
2020	B: 904	B: 904	B: 904	B: 904	B: 904	B: 904	B: 903

Observaciones, comentarios y sugerencias de las personas entrevistadas.

Áreas de mejora: qué ha faltado.

¿Qué ha faltado?

Base: 85

- 40,0% Más duración** (más tiempo para explicar conceptos; para profundizar; para casos prácticos; para la participación de los asistentes; para responder preguntas...)
- 22,4% Más práctico** (incluir más ejemplos; casos prácticos; profundizar en situaciones concretas...)
- 11,8% Profundizar en contenidos** (el nivel fue bajo; de carácter introductorio; demasiada participación de las familias...)
- 10,6% Pautas y técnicas de gestión** (abordar conflictos; tratar a adolescentes; evitar y gestionar las rabietas; gestionar miedos; desarrollar nuestra inteligencia emocional...)
- 9,4% Contenido** (abordar el consumo de drogas; sexualidad; rabietas en niños más mayores; edades de los niños; zonas de confort; igualdad; peligros de las TIC...)
- 5,9% Facilitar la documentación y bibliografía.**
- 5,9% Turnos de debate para fomentar la participación.**
- 4,7% Incluir casos vivenciales y actividades colaborativas.**
- 4,7% Mejoras técnicas y materiales** (mejora del audio, uso de la cámara web, muñecos para practicar)
- 3,5% Mejora de la gestión del tiempo** (más agilidad)
- Otros** (explicar la temática antes de la formación)

Observaciones, comentarios y sugerencias de las personas entrevistadas.

Otros temas de interés para las familias.

Temas de interés.

Base: 200

- 23,5% **Emociones e inteligencia emocional** (gestión de emociones; frustraciones; inteligencia emocional; actitudes, autoestima; ansiedad...)
- 16,5% **Educación en la preadolescencia y adolescencia** (asunción de responsabilidades; motivación; negociación; comunicación; corresponsabilidad...)
- 13,0% **Disciplina positiva** (límites, normas..)
- 13,0% **Nuevas tecnologías** (uso y abuso infantil y adolescente).
- 11,0% **Gestión de conflictos** (en familia; con adolescentes; rabietas con más pequeños; la ira; manejar situaciones que puedan ser conflictivas; aprender a no sobredimensionar; convivencia...)
- 9,5% **Hábitos de vida y fomento de la autonomía personal** (alimentación saludable, higiene, sueño, orden...).
- 8,5% **Autocontrol** (mantener la calma al educar; autocontrol; herramientas de relajación; yoga y mindfulness...)
- 7,5% **Educación sexual** (sexualidad; diversidad; abuso sexual; relaciones de pareja entre adolescentes...).
- 5,5% **Comunicación en la pareja** (gestión de la pareja ante los retos de la educación, relaciones de pareja...)
- 4,5% **Resolución de conflictos entre hermanos** (conflictos, celos...)
- 3,0% **Acoso escolar** (bullying, conflictos en las aulas...)
- 2,5% - 2,0% **Actividades en familia** (juegos para entretener en casa, para apoyar su desarrollo...); habilidades sociales (habilidades, sociabilidad, herramientas de comunicación); **apoyo escolar** (técnicas de estudio; paso de etapas escolares, concentración); **padres separados** (gestión con los hijos; comunicación entre la ex pareja; la extinción de la pareja); **llegada de un hermano**; **prevención de adicciones**.
- 1,5% - 1,0% **Necesidades especiales** (TDHA; incapacidad; dependencia); **comunicación con niños** (noticias buenas y malas; anunciar la muerte; el duelo); **autoconcepto en la adolescencia** (problemas alimenticios; gestión de la imagen propia frente a los demás); **neurociencia**; **mediación y conciliación familiar**; **expectativas de la maternidad**; **lactancia y postparto**.
- Otros** (procesos evolutivos; gestión de la soledad; coaching para docentes; agilidad mental y memoria; la conciliación; los límites a la responsabilidad de los padres).

Observaciones, comentarios y sugerencias de las personas entrevistadas.

Otras observaciones y sugerencias.

Otras observaciones y sugerencias.

Base: 96

56,3% Agradecimiento expreso a los profesionales y al servicio.

13,5% Más duración (dividir el contenido en más sesiones; ampliar las sesiones...)

6,3% Sesiones más prácticas (más contenido práctico; más técnicas; estrategias; videos...)

10,6% Pautas y técnicas de gestión (abordar conflictos; tratar a adolescentes; evitar y gestionar las rabietas; gestionar miedos; desarrollar nuestra inteligencia emocional...)

4,2% Más talleres (más oferta de talleres; más regulares...)

3,1% Más contenido (profundizar más; dar menos tiempo a las experiencias personales; más contenido).

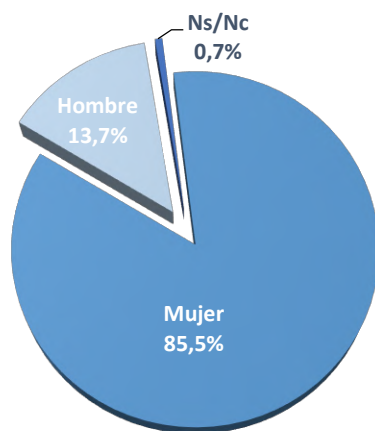
3,1% Facilitar bibliografía y documentación.

2,1% Difundir el servicio; más talleres on line; cuentos y libros infantiles (más cortos; el apoyo en los libros no es útil).

Otros (terapia de grupo; mejora del Internet; dos profesionales por sesión; dividir la charla por edades; exposición más ágil; el formato virtual no es coherente con la formación sobre los peligros de las redes; el formato virtual dificulta por la presencia de los niños; hacer infusiones).

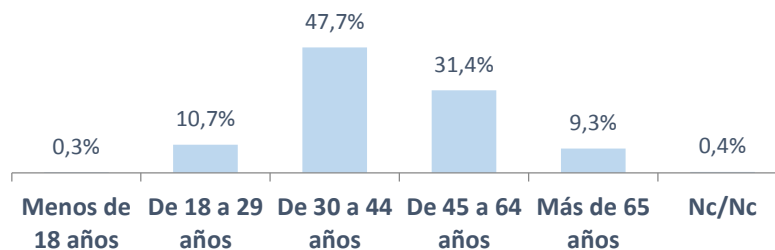
Datos de clasificación.

Sexo de la persona entrevistada



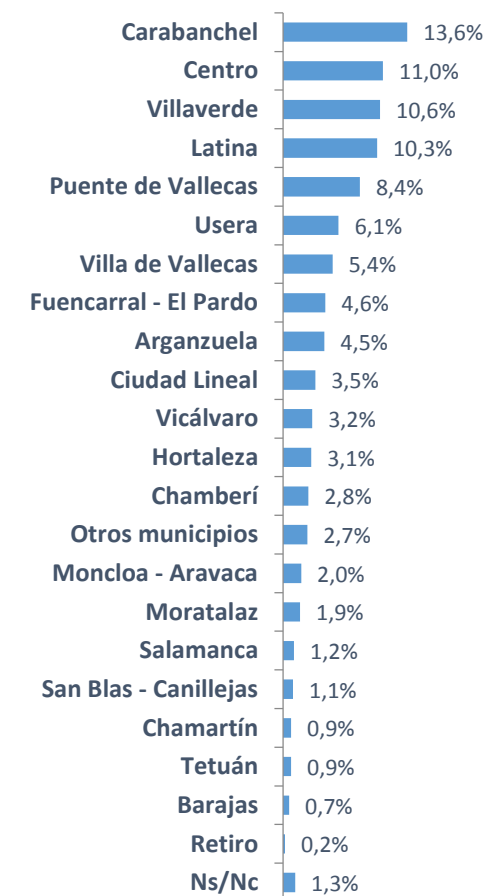
Base 904

Edad de la persona entrevistada



Base: 904

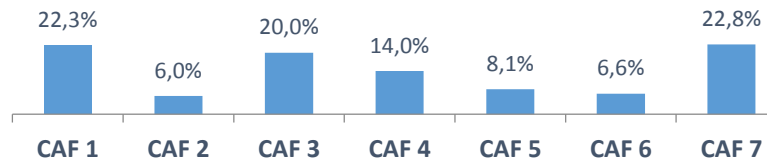
Distrito de residencia



Base: 904



Centro CAF



Base: 904

CUE de satisfacción CAF: Servicios de Formación. Base 2020= 904

P7: Por favor, indique su sexo; P8: ¿En qué grupo de edad se encuentra?; P9: ¿Puede indicarnos el distrito donde reside?

