

Satisfacción con el Servicio de los Centros de Día Infantiles (Convenio Cruz Roja Española)

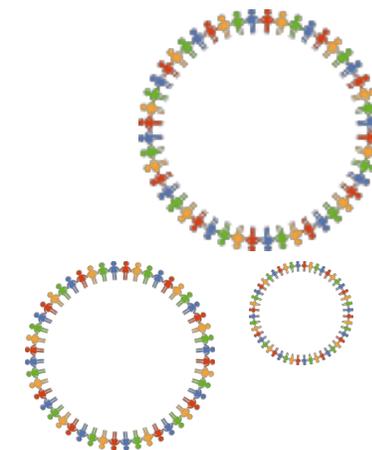
Informe de resultados curso escolar 2019/2020

Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia.

Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud

Índice de contenidos.

- Ficha técnica
- Satisfacción general con el servicio de los Centros de Día Infantiles (Convenio Cruz Roja Española)
- Niñas y niños atendidos
 - I. Satisfacción general con el servicio de los Centros de Día Infantiles (Convenio Cruz Roja Española). GRUPO I
 - II. Satisfacción general con el servicio de los Centros de Día Infantiles (Convenio Cruz Roja Española). GRUPO II
 - III. Satisfacción general con el servicio de los Centros de Día Infantiles (Convenio Cruz Roja Española). GRUPO III
- Familias atendidas
 - I. Satisfacción general con el servicio de los Centros de Día Infantiles (Convenio Cruz Roja Española).
- Comentarios y sugerencias
 - I. Grupo I: niñas y niños de 3 a 6 años
 - II. Grupo II: niñas y niños de 6 a 10 años
 - III. Grupo III: niñas y niños de 9 a 12 años
- Perfil personas atendidas



Ficha técnica.

TITULO DEL ESTUDIO:

Satisfacción con el Servicio de los Centros de Día Infantiles (convenio con Cruz Roja Española). Curso escolar 2019/2020.

ÓRGANO PROMOTOR:

Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia . Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud del Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Valorar el grado de satisfacción de las familias, los niños y las niñas en relación a los Centros de Día infantiles. Curso escolar 2019/2020.

UNIVERSO:

- Niñas y niños y sus familias atendidas en los Centros de Día Infantiles (convenio con Cruz Roja Española).

TAMAÑO MUESTRAL:

En total 975 cuestionarios válidos:

- 121 cuestionarios de niñas y niños (3-6 años) válidos.
- 244 cuestionarios de niñas y niños (6-10 años) válidos.
- 210 cuestionarios de niñas y niños (9-12 años) válidos.
- 400 cuestionarios de personas adultas válidos.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO: Cuestionarios anónimos y voluntarios para medir el grado de satisfacción, que son entregados a la finalización del curso escolar a las familias, y a los niños y las niñas participantes.

ERROR DE MUESTREO:

Para cada caso, teniendo en cuenta un nivel de confianza de 95,5% y bajo el supuesto de $p=q=0,5$:

- Muestra de población de 3 a 6 años atendida en los Centros de Día: error muestral de 7,03%
- Muestra de población de 6 a 10 años atendida en los Centros de Día: error muestral de 4,55%
- Muestra de población de 9 a 13 años atendida en los Centros de Día: error muestral de 5,12%
- Muestra de población adulta atendida en los Centros de Día: error muestral de 3,76%

METODO DE RECOGIDA:

En el caso de las familias se entrega en mano y lo devuelven otro día cumplimentado. En el caso de los niños y las niñas lo rellenan en el mismo centro.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

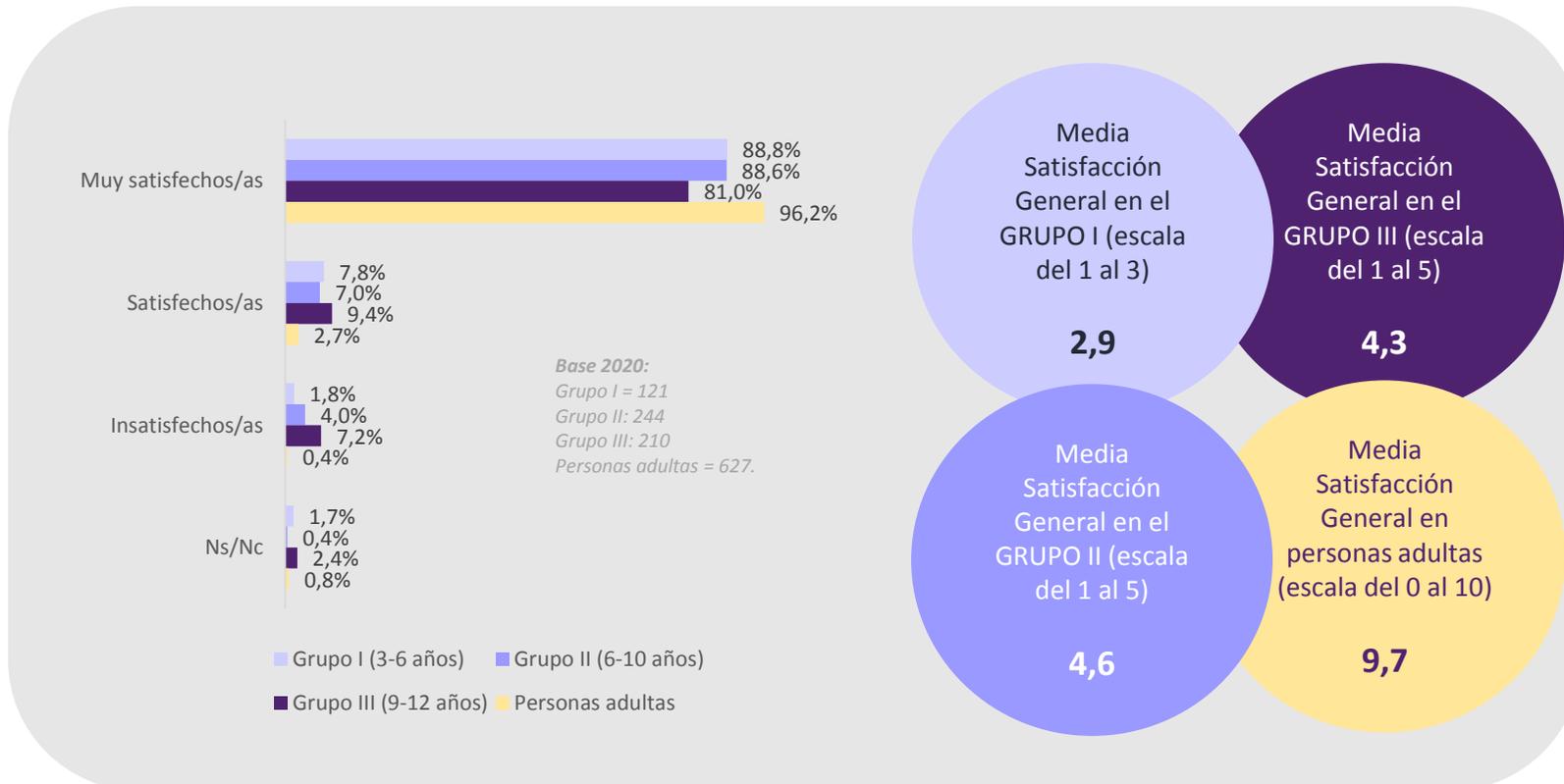
Noviembre-Diciembre 2020, para la evaluación del curso escolar 2019-2020.

Ficha técnica.

Servicio de Centros de Día Infantiles (Convenio Cruz Roja Española)



Satisfacción general con el servicio de Centros de Día Infantiles (convenio con Cruz Roja Española)



- En general, la satisfacción con el servicio de Centros de Día Infantiles en convenio con Cruz Roja Española es muy alto. Más del 81% de las personas atendidas están muy satisfechas.
- La media de satisfacción de las personas adultas atendidas es de un 9,7 en una escala del 0 al 10.
- La media de satisfacción de las niñas y niños de 3 a 6 años es de un 2,9 en una escala del 1 al 3.
- Y la media de satisfacción de las niñas y niños atendidos de 6 a 12 años es de un 4,45 en una escala del 1 al 5.

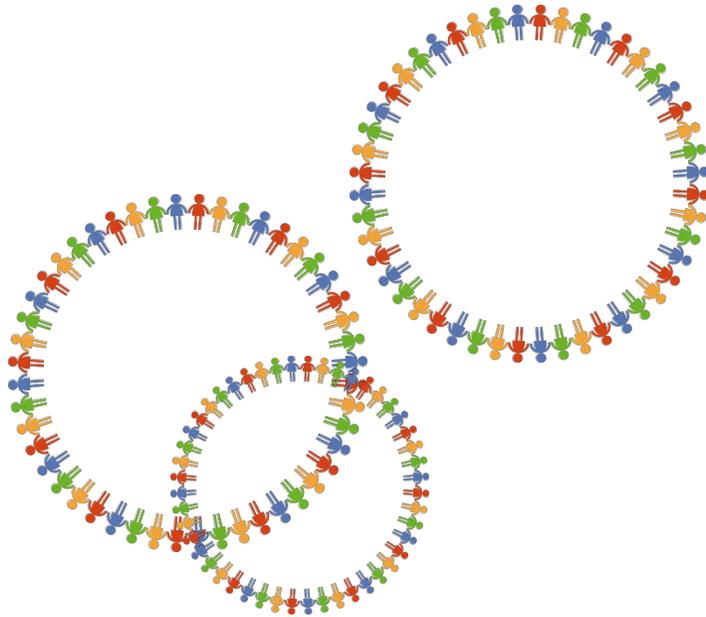
CUE de satisfacción Base 2020: Grupo I (3-6 años) = 121; Grupo II (6-10 años) = 244; Grupo III (9-13 años) = 210; Personas adultas (familias) = 400

Grupo I (3-6 años): P1. Queremos saber lo que piensas del centro en el que has participado para poder mejorar esta actividad. danos tu opinión sobre las preguntas que aparecen debajo (PROMEDIO) No (1) A veces (2) Si (3).

Grupo II (6-10 años): P1. Queremos saber lo que piensas del grupo en el que has participado para mejorar esta actividad. Rodea con un círculo el número que más se ajusta a lo que tú piensas en una escala del 1 al 5, donde 1 significa "nada" y 5 "mucho". (PROMEDIO)

Grupo III (9-13 años): P1. Queremos saber lo que piensas del grupo en el que has participado para mejorar esta actividad. Rodea con un círculo el número que más se ajusta a lo que tú piensas en una escala del 1 al 5, donde 1 significa "nada" y 5 "mucho". (PROMEDIO)

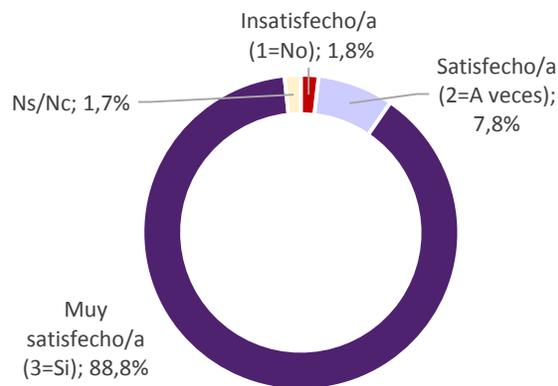
Personas adultas: Le agradeceríamos que nos indicara cuál es su grado de satisfacción con los diferentes aspectos relacionados con el Centro de Día, otorgando a cada uno de ellos una puntuación del 0 al 10, siendo 0 la más baja y 10 la más alta. PROMEDIO de la P1-P8.



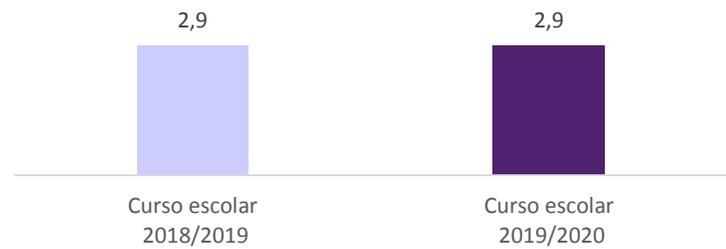
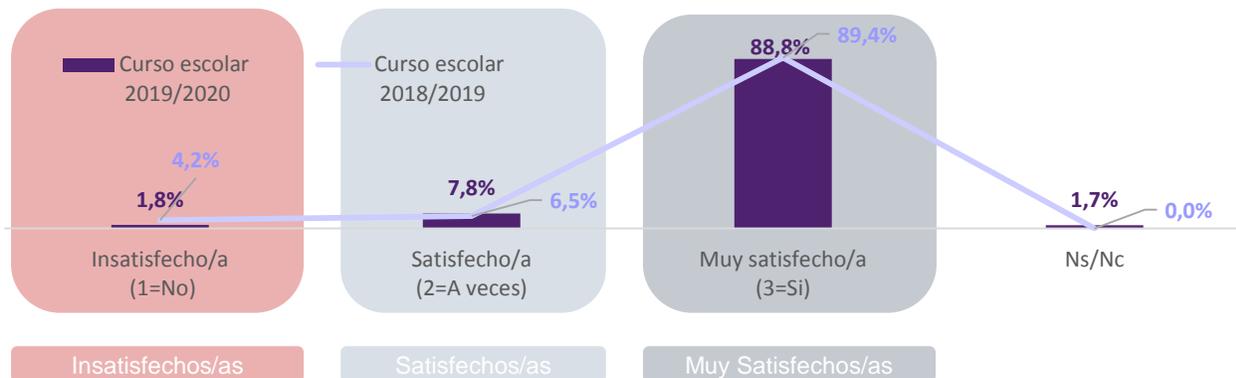
Servicio de Centros de Día Infantiles (convenio Cruz Roja Española) Niñas y niños atendidas/os GRUPO I (de 3 a 6 años)

Servicio de Centros de Día Infantiles (convenio Cruz Roja Española)

Satisfacción general con el Servicio (Grupo I).



- Del total de niñas y niños atendidos en el grupo I de 3 a 6 años que han respondido el cuestionario, el 96,6% están satisfechos/as o muy satisfechos/as.
- Solo el 1,8% se encuentra insatisfecho o insatisfecha.
- La media de satisfacción se mantiene igual que en el curso escolar anterior, un 2,9 en una escala del 1 al 3.



CUE de satisfacción de atención. Base 2020 = 121; Base 2019 = 254

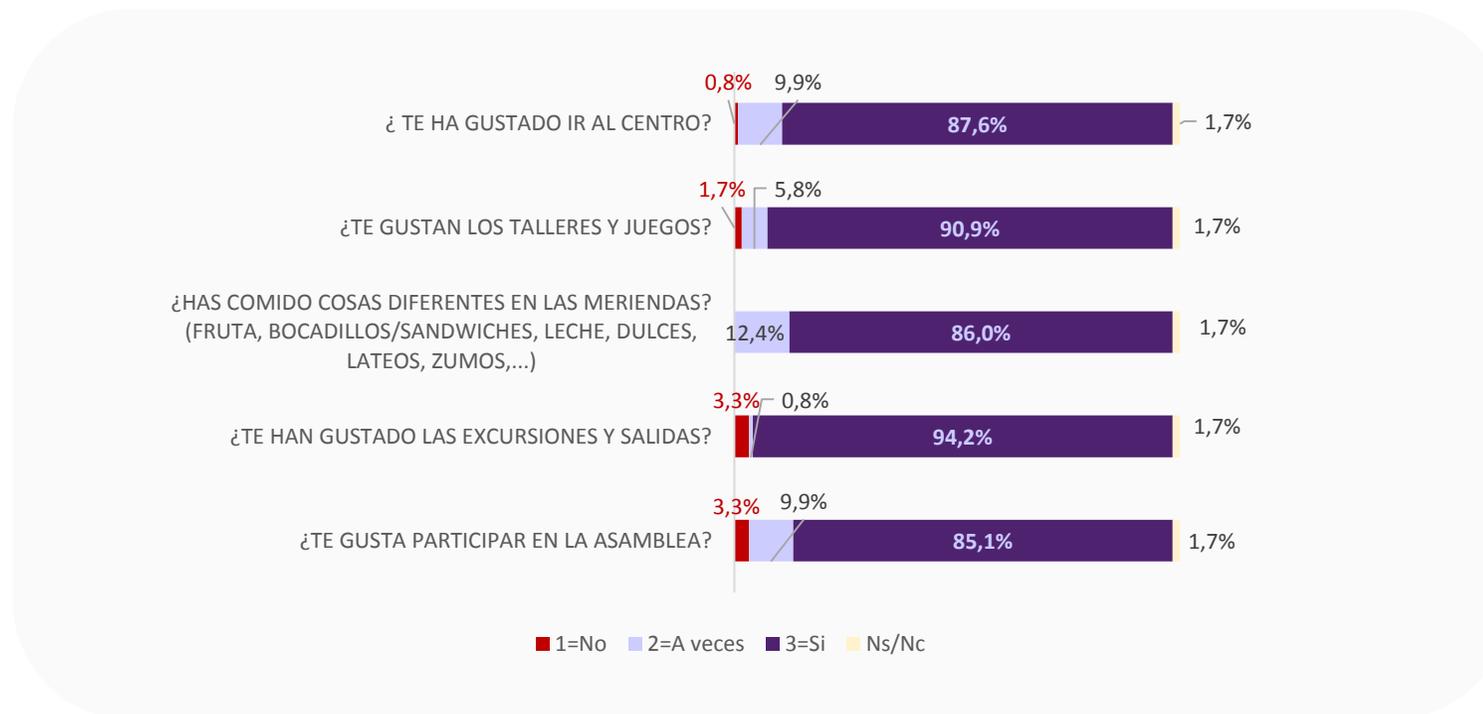
2020: P1. Danos tu opinión sobre las preguntas que aparecen debajo

con ayuda de tu familia, pon una x en el 1 si no te ha gustado, en el 2 si te ha gustado regular y en el 3 si te ha gustado.

2019: P1. Queremos saber lo que piensas del centro en el que has participado para poder mejorar esta actividad. danos tu opinión sobre las preguntas que aparecen debajo (PROMEDIO)

Servicio de Centros de Día Infantiles (convenio Cruz Roja Española)

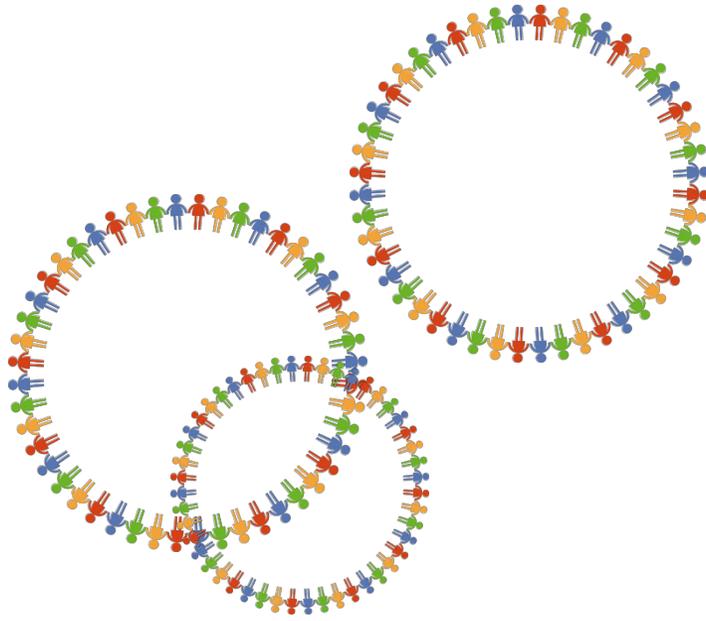
Grupo I: niñas y niños atendidas/os de 3 a 6 años



- Más del 95% de las niñas y niños de 3 a 6 años encuestadas/os han manifestado sentirse satisfechas/os y muy satisfechas/os con todos los aspectos medidos. Destacar que, en general, les ha gustado la variedad de las meriendas e ir al centro.

CUE de satisfacción de atención. Base 2020 = 121.

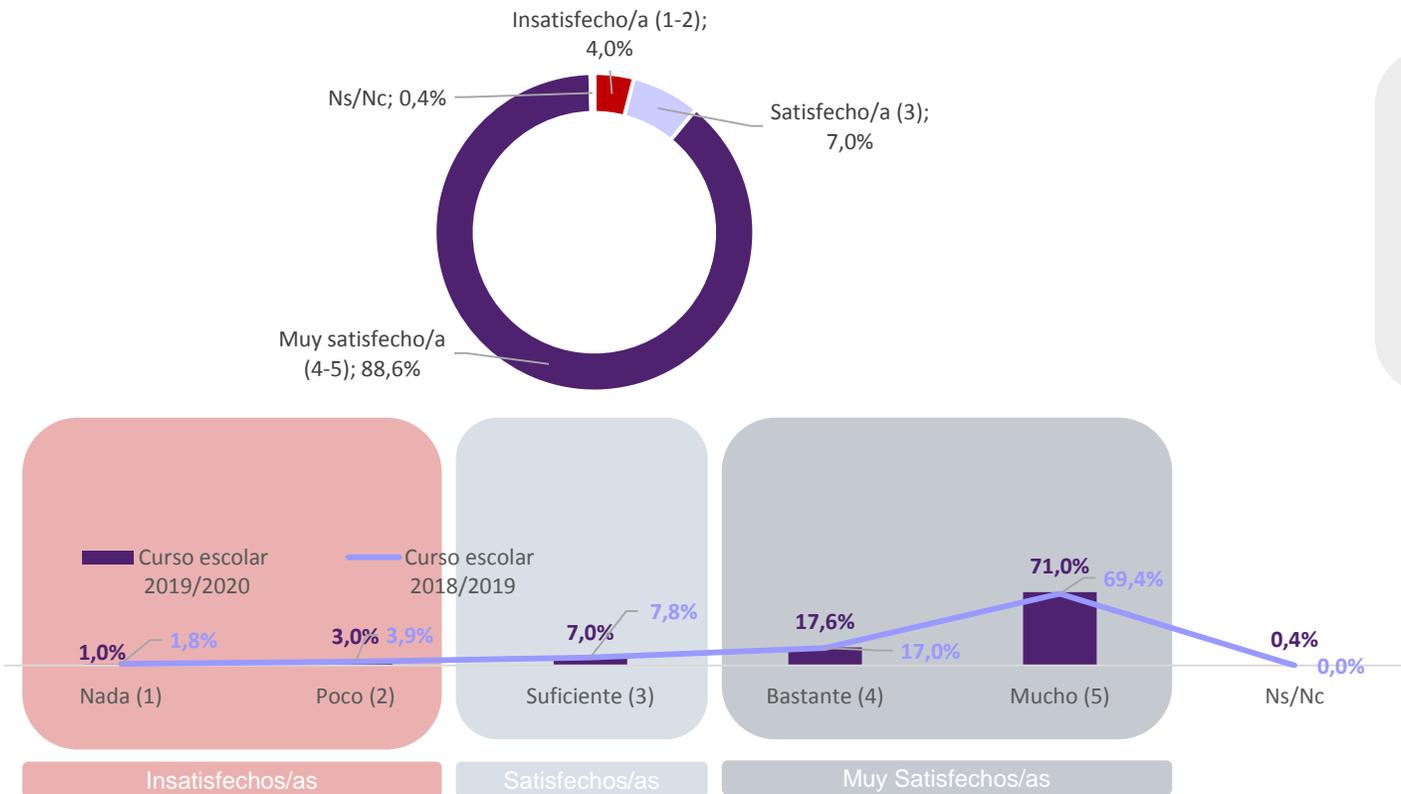
P1: P1.Danos tu opinión sobre las preguntas que aparecen debajo con ayuda de tu familia, pon una x en el 1 si no te ha gustado, en el 2 si te ha gustado regular y en el 3 si te ha gustado.



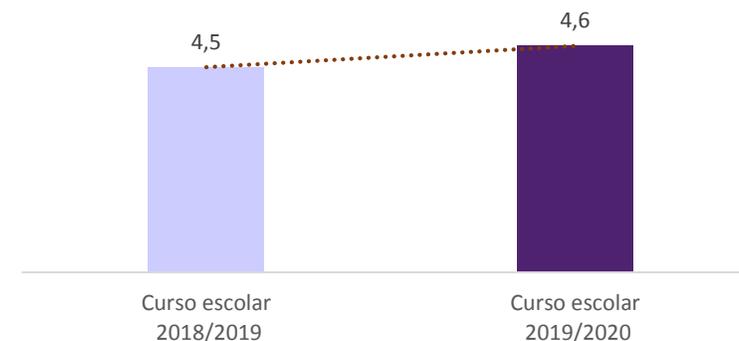
Servicio de Centros de Día Infantiles (convenio Cruz Roja Española) Niñas y niños atendidas/os GRUPO II (de 6 a 10 años)

Servicio de Centros de Día Infantiles (convenio Cruz Roja Española)

Satisfacción general con el Servicio (Grupo II).



- Del total de niñas y niños de 6 a 10 años que han respondido el cuestionario, más del 95% está satisfecho/a o muy satisfecho/a.
- Solo el 4% se encuentra insatisfecho o insatisfecha.
- La media de satisfacción respecto al curso escolar anterior ha aumentado en un 0,1.



CUE de satisfacción de atención. Base 2020 = 244; Base 2019 = 356.

2020: PROMEDIO de la P4-P12. Nada (1) Poco (2) Suficiente (3) Bastante (4) Mucho (5)

2019: PROMEDIO de la P4-P12. Nada (1) Poco (2) Suficiente (3) Bastante (4) Mucho (5)

Servicio de Centros de Día Infantiles (convenio Cruz Roja Española)

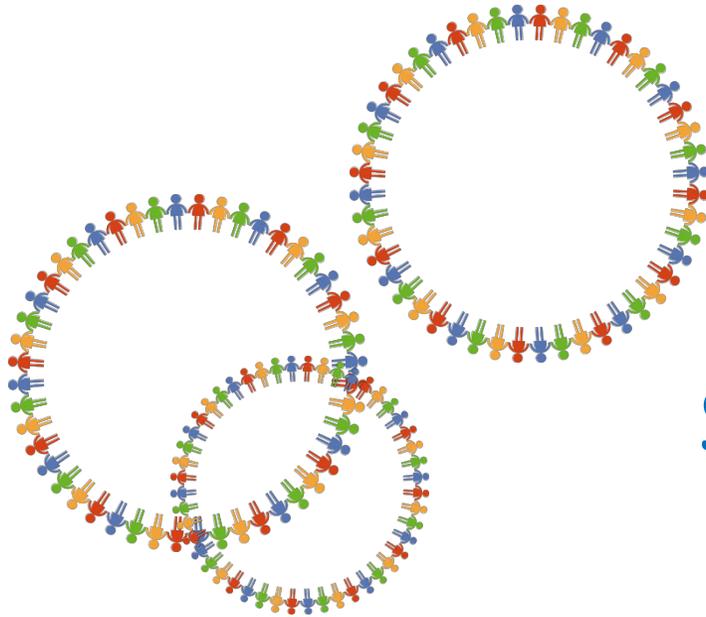
Grupo II: niñas y niños atendidas/os de 6 a 10 años



- Más del 91% de las niñas y niños encuestados de 6 a 10 años han manifestado sentirse satisfechas/os o muy satisfechas/os con todos los aspectos medidos del servicio, siendo los mejor valorados los referentes a las excursiones y salidas, y los talleres y juegos.

CUE de satisfacción de atención. Base 2020 = 244

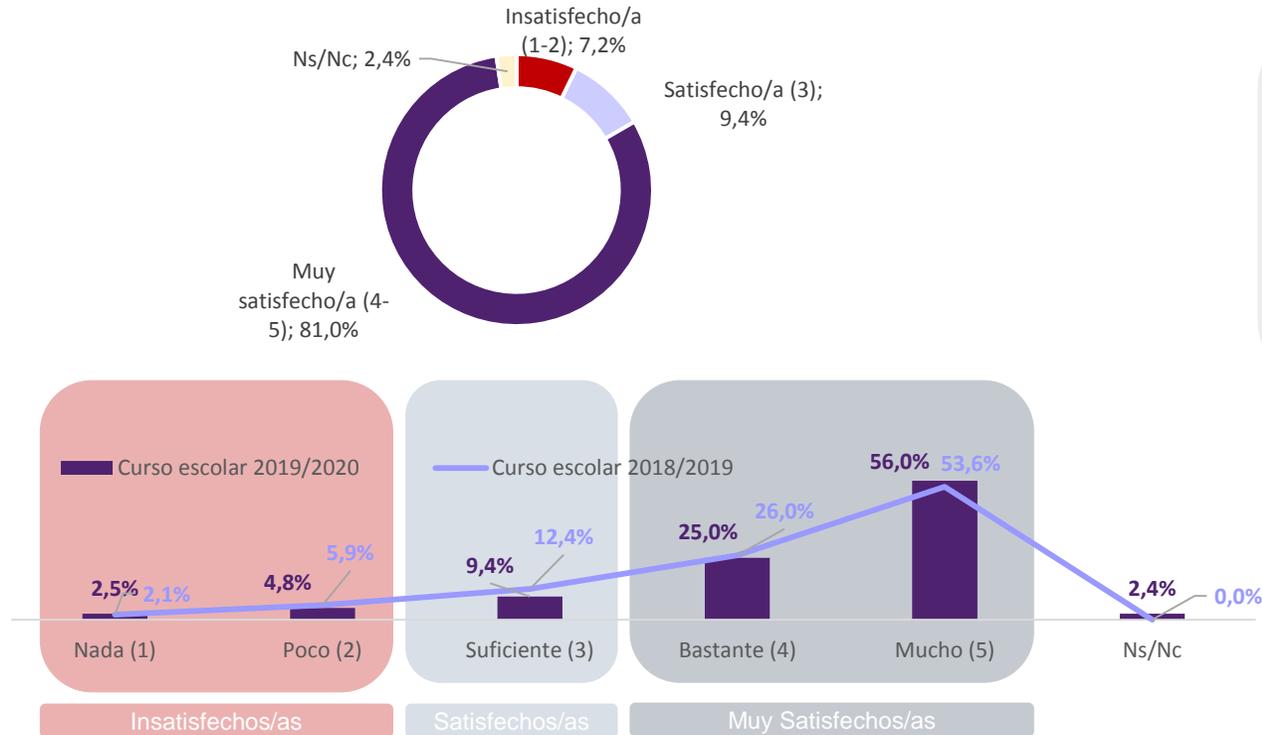
P4-P12. Nada (1) Poco (2) Suficiente (3) Bastante (4) Mucho (5)



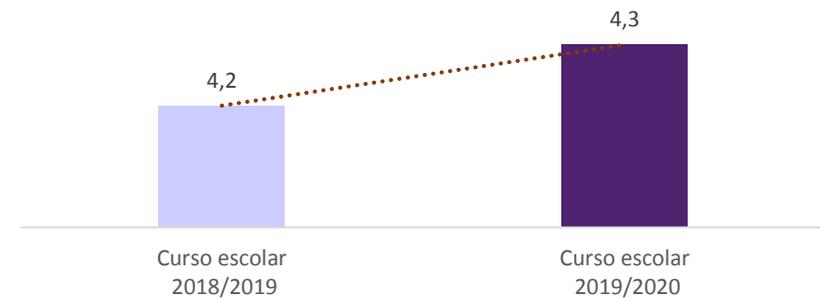
Servicio de Centros de Día Infantiles (convenio Cruz Roja Española) Niñas y niños atendidas/os GRUPO III (de 9 a 12 años)

Servicio de Centros de Día Infantiles (convenio Cruz Roja Española)

Satisfacción general con el Servicio (Grupo III).



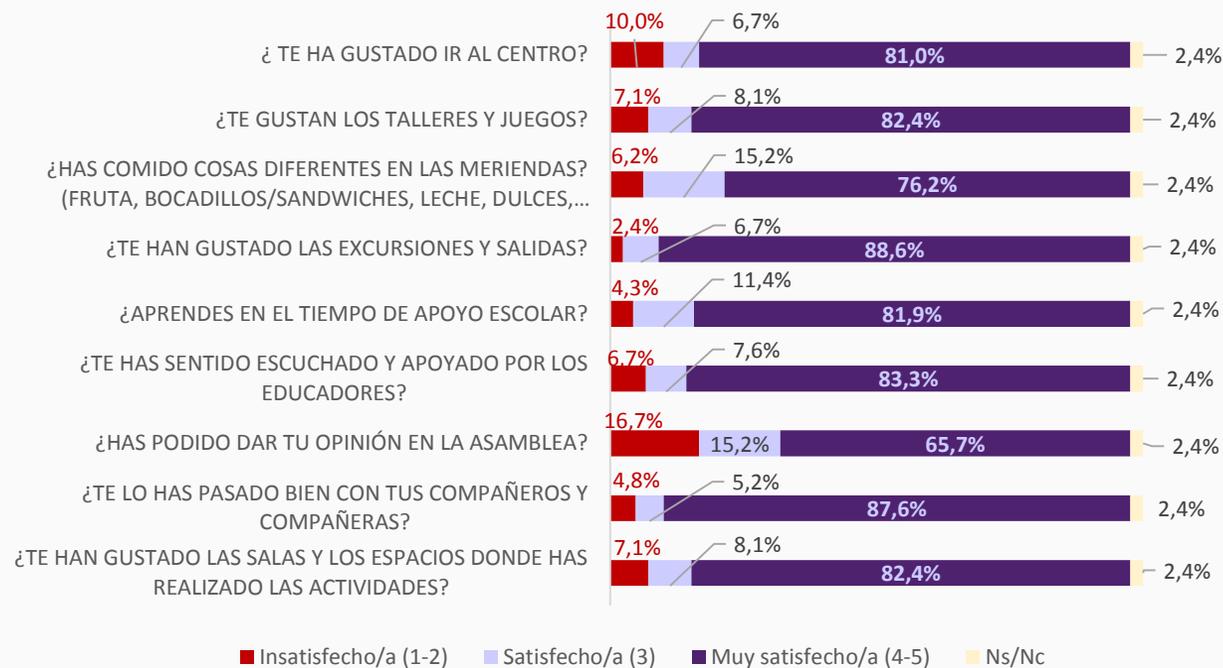
- Del total de niñas y niños de 9 a 13 años que han respondido el cuestionario, más del 90% está satisfecho/a o muy satisfecho/a.
- El 7,2% se encuentra insatisfecho o insatisfecha.
- La media de satisfacción respecto al curso escolar anterior ha aumentado en un 0,1.



CUE de satisfacción de atención. Base 2020 = 210; Base 2019 = 348.
 2020: P1-P9: Queremos saber lo que piensas del grupo en el que has participado para mejorar. Rodea con un círculo el número que más se ajusta a lo que tú piensas en una escala del 1 al 5, donde 1 significa "nada" y 5 "mucho".
 2019: P1-P9: Queremos saber lo que piensas del grupo en el que has participado para mejorar. Rodea con un círculo el número que más se ajusta a lo que tú piensas en una escala del 1 al 5, donde 1 significa "nada" y 5 "mucho".

Servicio de Centros de Día Infantiles (convenio Cruz Roja Española)

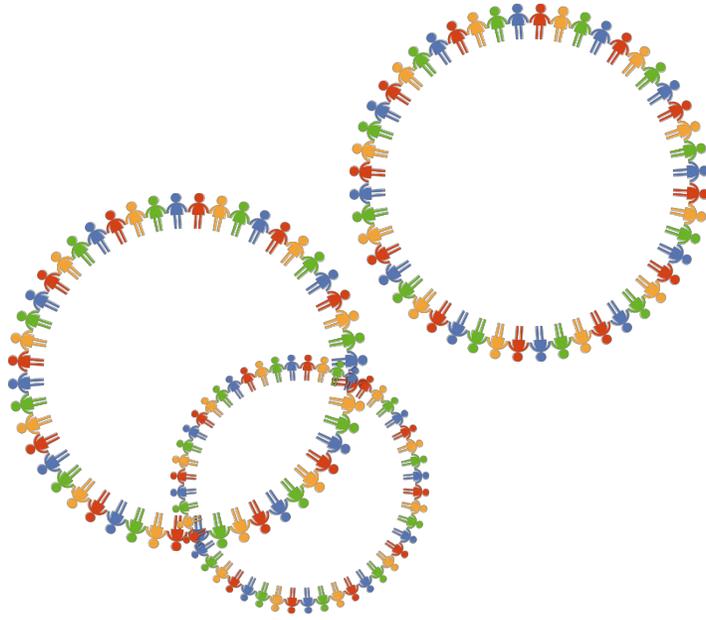
Grupo III: niñas y niños atendidas/os de 9 a 13 años



- Más del 80% de las niñas y niños de 9 a 13 años encuestadas/os han manifestado sentirse satisfechas o muy satisfechas con todos los aspectos medidos del servicio, siendo los mejor valorados las salidas y excursiones y el aprendizaje en el tiempo de apoyo escolar. Los aspectos con los que más insatisfechas e insatisfechos se han mostrado, han sido el poder dar su opinión en la asamblea e ir al centro.

CUE de satisfacción de atención. Base 2020 = 210.

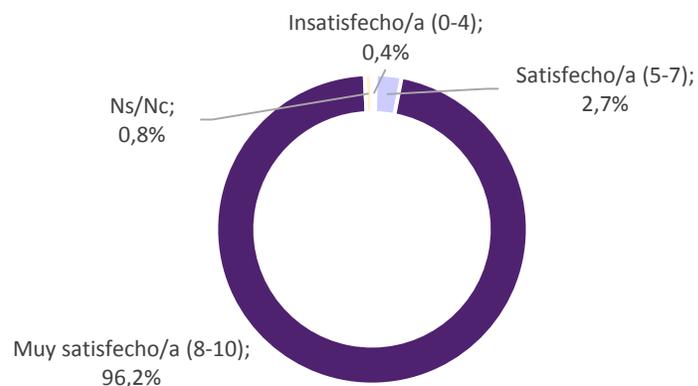
P1-P9: Queremos saber lo que piensas del grupo en el que has participado para mejorar. Rodea con un círculo el número que más se ajusta a lo que tú piensas en una escala del 1 al 5, donde 1 significa "nada" y 5 "mucho".



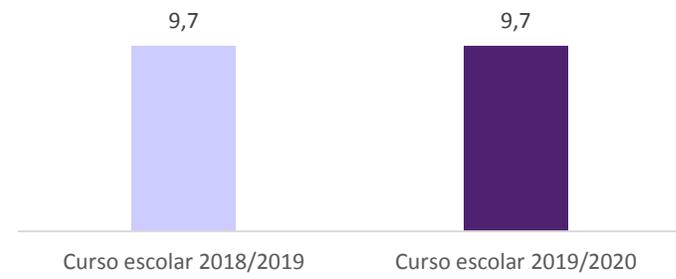
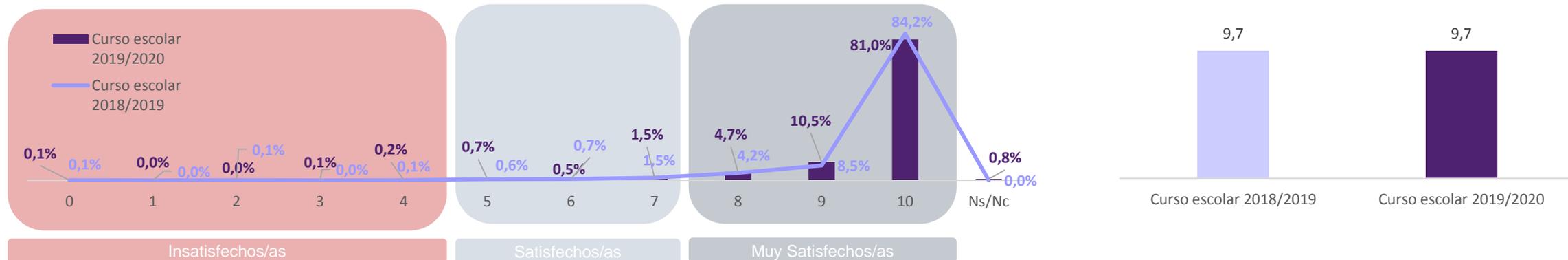
Servicio de Centros de Día Infantiles (convenio Cruz Roja Española) Personas adultas (familias)

Servicio de Centros de Día Infantiles (convenio Cruz Roja Española)

Satisfacción general con el Servicio (Personas adultas).



- Del total de familiares que han respondido el cuestionario, el 98,9% está satisfecho/a o muy satisfecho/a con el servicio de los Centros de Día.
- Solo el 0,4% se encuentra insatisfecho o insatisfecha.
- La media de satisfacción se ha mantenido igual respecto al curso anterior, en un 9,7 en una escala de respuesta del 0 al 10.

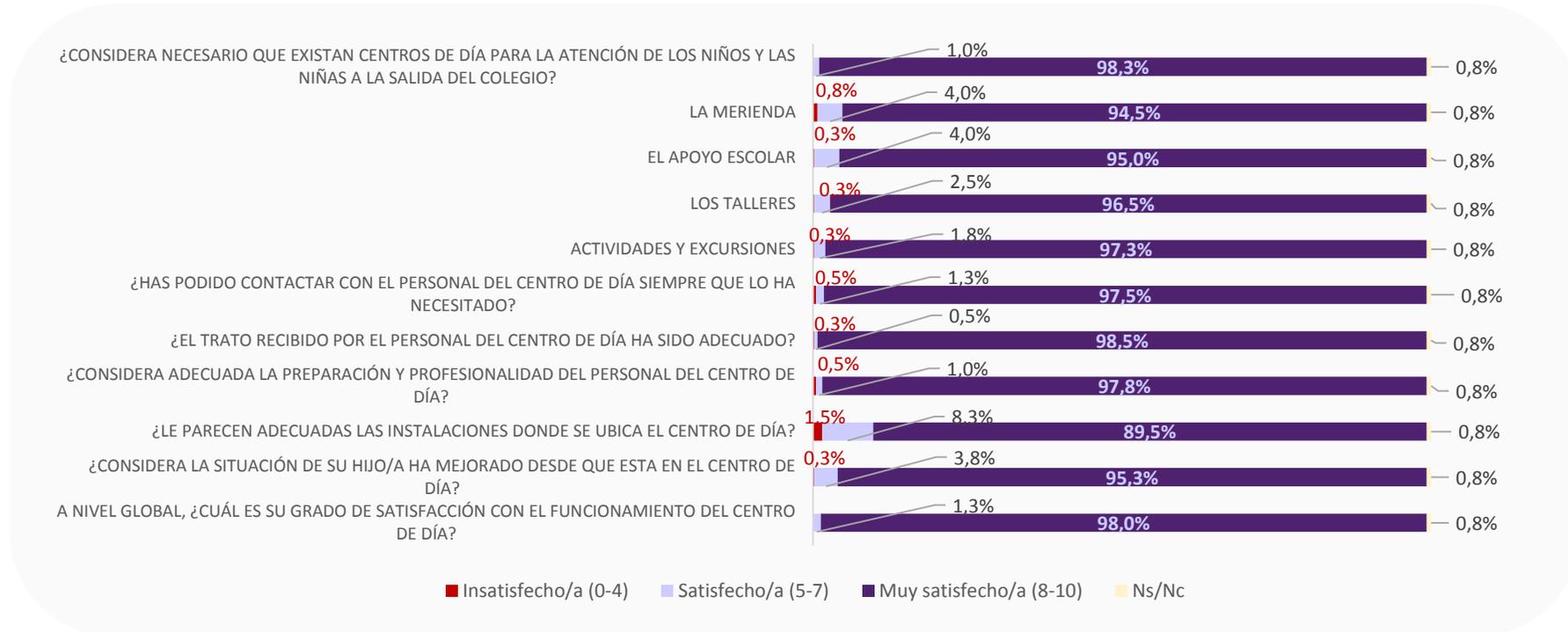


CUE de satisfacción de atención. Base 2020 = 400; Base 2019 = 627.

2020: P1-P8. Le agradeceríamos que nos indicara cuál es su grado de satisfacción con los diferentes aspectos relacionados con el Centro de Día, otorgando a cada uno de ellos una puntuación del 0 al 10, siendo 0 la más baja y 10 la más alta.
 2019: P1-P8. Le agradeceríamos que nos indicara cuál es su grado de satisfacción con los diferentes aspectos relacionados con el Centro de Día, otorgando a cada uno de ellos una puntuación del 0 al 10, siendo 0 la más baja y 10 la más alta.

Servicio de Centros de Día Infantiles (convenio Cruz Roja Española)

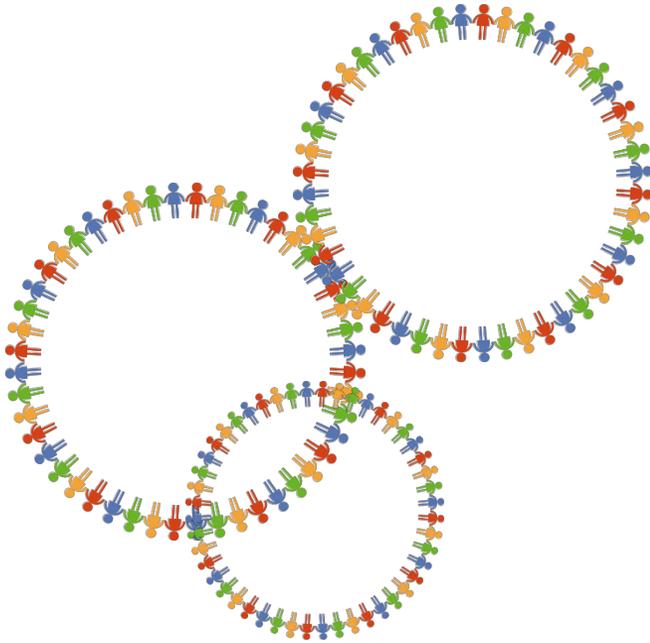
Familias: personas adultas



- Más del 97% de las y los familiares encuestadas/os han manifestado sentirse satisfechas o muy satisfechas con todos los aspectos medidos del servicio, siendo los mejor valorados la necesidad de estos centros de día a la salida del colegio y la valoración global del funcionamiento del centro.

CUE de satisfacción de atención. Base 2020= 400.

P1-P8: Le agradeceríamos que nos indicara cuál es su grado de satisfacción con los diferentes aspectos relacionados con el Centro de Día, otorgando a cada uno de ellos una puntuación del 0 al 10, siendo 0 la más baja y 10 la más alta.



Servicio de Centros de Día Infantiles (convenio Cruz Roja Española)

Comentarios y Sugerencias

Grupo I: niñas y niños de 3 a 6 años

Grupo II: niñas y niños de 6 a 10 años

Grupo III: niñas y niños de 9 a 12 años

Familias: personas adultas

Grupo I: niñas y niños de 3 a 6 años

SÍ
han aportado
ideas/
comentarios
98,3%



Juegos/juguetes/tiempo libre 18,7%	EXCURSIONES (Vertical Park, bolera, snowzone, parque de atracciones, piscina) 13,5%	Jugar con amigos/as 12,9%	Dibujar/pintar/colorear 9%
Parque/columpios/patio 7,7%	Merienda 5,8%	Actividades, talleres 3,9%	Monitores y monitoras 3,9%
Asamblea 3,9%	Compañeros y compañeras 3,2%	Me gusta todo 3,6%	Bailar/saltar 1,9%
Ver películas/cine 1,9%	Leer/libros 1,9%	Cantar 1,3%	Deberes 1,3%

OTROS (calendario, emociómetro, mi mamá, divertirme, venir todos los días, lavarme las manos y los dientes, cohete, corazón, rata, palomitas, disfraces, nada, concursos...)

6,5%

Base: 155* (han aportado más de una idea por persona)

CUE de satisfacción de atención. Base 2020= 121.

P6: Dibuja lo que más te ha gustado

Grupo I: niñas y niños de 3 a 6 años

SÍ
han aportado
ideas/
comentarios
97,5%



Base: 118* (han
aportado más
de una idea por
persona)

CUE de satisfacción de atención. Base 2020= 121.

P7: Dibuja lo que menos te ha gustado

Grupo II: niñas y niños de 6 a 10 años

SÍ
han aportado
ideas/
comentarios
97,1%

NO
han aportado
ideas/
comentarios
2,9%

Excursiones (parque de atracciones, Warner, acuático, de bolas, bolera, playa, ir a la nieve...)
34,7%

Jugar más, juegos nuevos (tinieblas, muerto, virus, tragabolas, juegos de mesa, policías y ladrones, cocodrilo, magia, puzzles...)
12,9%

Actividades de animales (Zoo/Faunia/animales salvajes/ver dinosaurios/granja/acuario gigante)
7,4%

Piscina, juegos de agua
6,4%

Manualidades, más talleres (papiroflexia, taller decorar renos, decorar mascarillas, mascarillas de tela, muñecos de hilo, taller de slime, plastilina, hacer pulseras...)
5,5%

Acampada/convivencia
5,3%

Deporte (ping pong, correr, escalar, patinar, patinar sobre hielo...)
4,8%

Ir a más parques (Madrid Río/Parque Berlín/parque/parque de los pinos/Más patio)
4,8%

Ir al cine/teatro
3,2%

Pintura, dibujo (taller pintura acrílica, taller dibujar un árbol a tamaño natural...)
2,5%

Merienda (sandwich de paté y de nocilla, nutella, chuches, fruta, no fruta, no jamón, cocacola, no bocadillos de atún, más variedad...)
1,8%

Centro, clase (Que el centro se decore en Navidad/ir al centro en Navidad/clases más bonitas y grandes/tener un fútbolín/más muñecas y accesorios)
1,6%

Me gusta venir aquí (me siento acogida, que todo sea como siempre...)
1,1%

Leer, escribir, deberes, aprender...
1,1%

Monitores/as (le ha gustado hablar con ellos/as/ y sus consejos, son divertidos/as, visitar a las/os que pasaron por su centro...)
0,7%

Que nadie pegue a mis amigos/as/ que no me griten, molesten o traten mal
0,5%

Más amigos/as y monitores/as nuevos
0,5%

Poder ayudar a los/as compañeros/as a avanzar y aprender más/Que se hagan bien las cosas
0,5%

Otros (quiero mucho a C., no lo sé, en papel no existe esta opción en el grupo 2, nada, no se me ocurre nada, felicitar las notas, pixeles, ir al cole e ir a casa, que no haya mascarillas ni virus, hacer galletas, quiero volver a mi centro...)
4,6%

Base: 435 *
(han aportado más de una idea por persona)

Grupo III: niñas y niños de 9 a 13 años

SÍ
han aportado
ideas/
comentarios
97,6%

NO
han aportado
ideas/
comentarios
2,4%

Base: 424 *
(han aportado
más de una
idea por
persona)

Excursiones (parque de atracciones, Warner, de bolas, camas elásticas, bolera, playa, ir a la nieve...)

31,6%

Actividades deportivas (Vertical Park/escalar, torneo fútbol, esquiar, competición baile, paseo, patinaje sobre hielo, roller, circuito multiaventura, baloncesto...)

10,4%

Talleres/Manualidades

(papiroflexia, teatro, slime, emociones,, crear comics/mangas y hacer exposiciones de ellos, pintura, muralla de colores, máscaras, arcilla, plastilina, cocina, crear/leer cuentos, plantas...)

8,3%

Ir al cine, ver películas/circo price/teatro/circo

6,4%

Actividades con animales (zoo, montar a caballo, granja, Faunia, acuario)

5,7%

Acampada (en la playa, en el bosque, en la granja, que duren más días...)

5,2%

Merienda (helado, bocadillo de chocolate/nocilla/salchichón, pan con paté y mermelada, pizzas, salchichas/pollo con arroz, no dieta, menos fruta, perritos calientes, atún con tomate, burger king, palomitas, zumo, misteriosas...)

4,8%

Jugar más/juegos

(liebre, escondite, balón prisionero, ajedrez, más juguetes, gymkana, polis y cacos alternativo, piedra papel o tijera...)

4,7%

Más actividades en el patio/parques (Prosperidad, Madrid Río, Europa...)

3,8%

Piscina/Juegos con agua

3,5%

Valoraciones generales positivas (Me gusta venir aquí, todo está bien, es lo mejor que me ha pasado en la vida y la suerte que he tenido, me gusta todo...)

2,1%

Volver al otro centro/cambiar de centro

2,1%

Apoyo escolar (más ordenadores, más tiempo, menos apoyo, tener a los/as compañeros/as más lejos)

1,7%

Tiempo libre/juego libre/hacer fiestas

1,2%

Materiales (libros, mangas, cómics, renovar ordenadores y juegos, play station, una evaluación en la pared donde apuntar comportamiento)

0,9%

Compañeros/as (estar con ellos/as, que haya más, hablar más con ellos/as...)

0,7%

Navidad (luces colores en Navidad, celebrar Navidad, christmas)

0,7%

Música (taller, poner música)

0,7%

Monitores/as (son muy divertidos/as, estar con ellos/as)

0,5%

Otros (quitar baloncesto, fútbol, asambleas ,no obligar a participar en las actividades, nada, no pinten las mesas, más gente de su edad, juntarse con más, pocas horas, actividad especial para los que es su último año, más chulas, elegir con quien me siento, estar más tiempo, menos peleas...)

4,7%

CUE de satisfacción de atención. Base 2020= 244.

P13: Expresa tu opinión sobre actividades nuevas que te gustaría hacer el próximo curso o cualquier otra sugerencia que quieras hacernos

Familias: personas adultas

SÍ
han aportado
ideas/
comentarios
39%

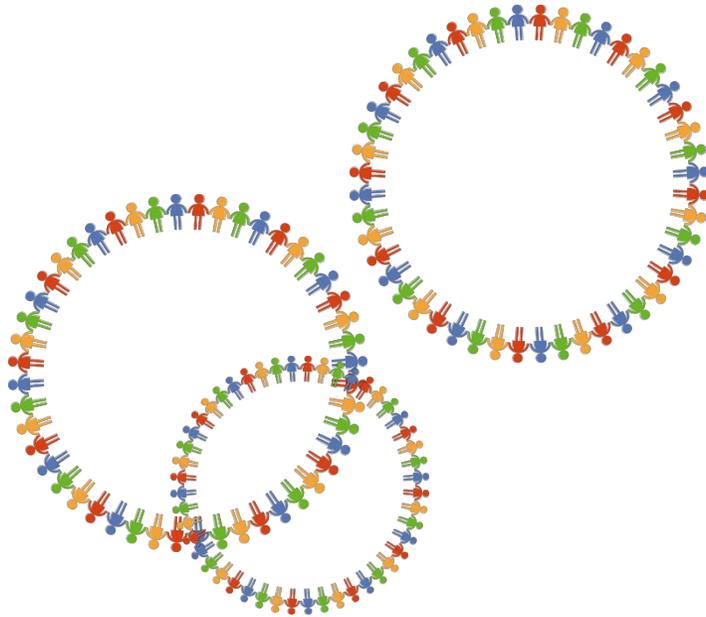
NO
han aportado
ideas/
comentarios
61%

- **Entre el total** de comentarios y sugerencias realizadas (131) por las personas adultas que han respondido a esta pregunta del cuestionario (156), **destacan aquellos relacionados con el agradecimiento y satisfacción por la labor y el apoyo de los Centros de Día Infantiles (35,3%)**. Le sigue la **satisfacción con el equipo de monitoras y monitores (25%)**.
- El **6,4%** afirma que **su hijo o hija se encuentra motivado/a, ha mejorado y/o está aprendiendo mucho** gracias a la labor de los Centros de Día. El mismo porcentaje de personas adultas ha preferido no aportar ningún comentario.
- El **5,1%** ha sugerido respecto al **apoyo escolar, que se mejore, que se amplíen las horas dedicadas a ello en general, así como en época de exámenes, y que, una vez terminados, se revisen los deberes**.
- El **3,8%** pide que **se mejore el espacio y las instalaciones, y que se amplíe el horario de calefacción**. El mismo porcentaje de personas adultas solicita que **se amplíe el servicio de recogida en los colegios**.
- El **1,9%** sugiere que se hagan **más actividades con las familias**. El mismo porcentaje pide que se incluyan **otras actividades como teatro, pintura, música, deportivas, huerto...** El **1,9%** también, solicita que **se amplíe el tiempo de intervención** a los fines de semana, vacaciones...y que **el horario sea más flexible**. El mismo porcentaje quiere **que vuelvan al centro o la zona anterior**. El **1,9%** realiza **otros comentarios** de manera individual (está más cerca el centro, poder recoger a su hija antes por motivos médicos, desconfianza del centro escolar y su limpieza debido a la pandemia).
- El **1,3%** sugiere que haya **más excursiones y una acampada**. El mismo porcentaje pide que **se amplíe la edad de estancia**. El **1,3%** solicita que haya **más centros con más profesionales y especializados/as en necesidades especiales como apoyo a las monitoras/es**. El **0,6%** sugiere que **se mejore la merienda** (que no haya tanto chocolate).

Base: 156 (han aportado más de una idea por persona)*

CUE de satisfacción de atención. Base 2020= 400.

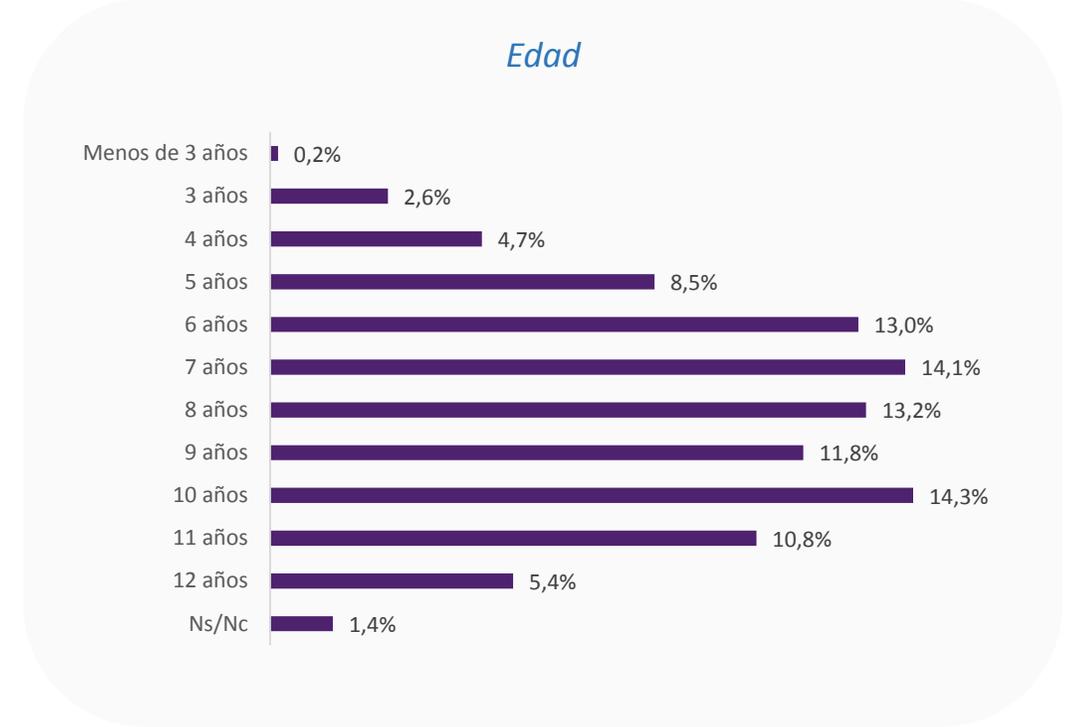
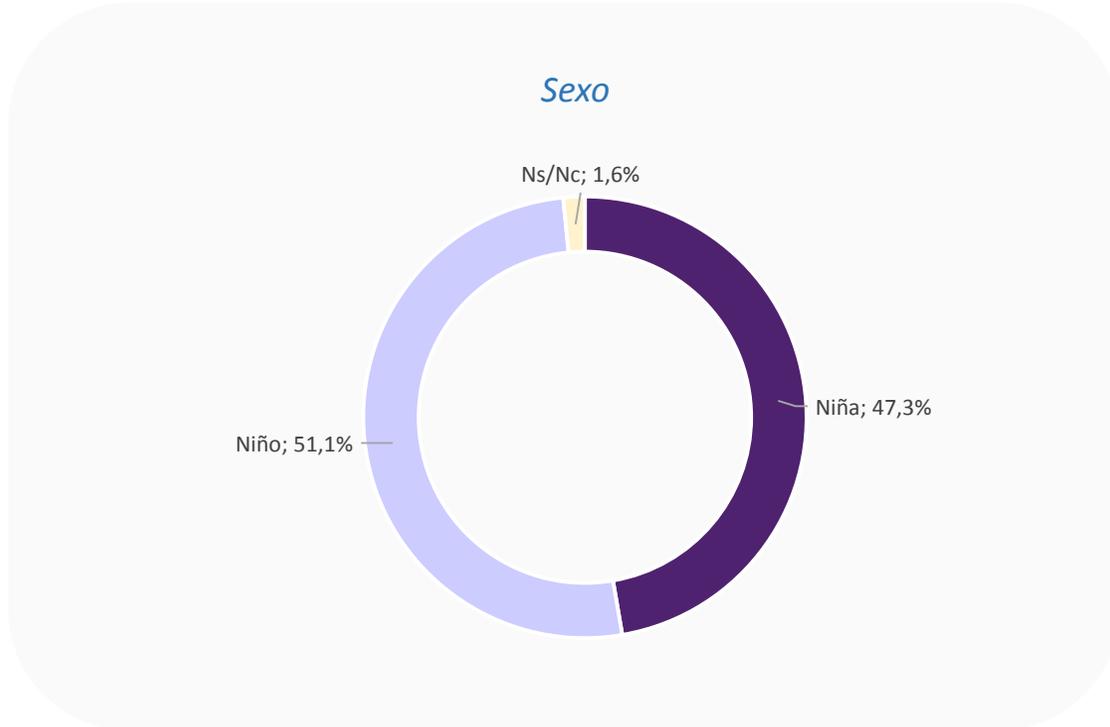
Si tienes cualquier observación, sugerencia y/o propuesta. este es tu espacio!



Servicio de Centros de Día Infantiles (convenio con Cruz Roja Española) Perfil personas atendidas

Perfil niñas y niños atendidas/os (de 3 a 13 años)

Sexo y edad



- Del total de niñas y niños de 3 a 12 años atendidos en el servicio de Centros de Día Infantiles en convenio con Cruz Roja Española, el 47,3% son niñas y el 51,1% son niños, superando en un 3,8% a las primeras.
- Respecto a la edad, el mayor porcentaje (14,3%) corresponde a la edad de 10 años, le sigue las niñas y niños de 7 años (14,1%), la edad de 8 años abarcando un total del 13,2% y siguiéndole con un 13% las niñas y niños de 6 edad.

CUE de satisfacción de atención. Base 2020 = 575

Edad

Sexo

