



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

Servicio de Formación Informe de resultados 2021

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 la actividad formativa.
 - Datos anuales.
 - Evolución.
 - Satisfacción general según perfil y CAF.
 - Satisfacción general según tipo de intervención.
- 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 2017-2021.
- 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. 2021.

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:

3.290 familias participantes en las 179 sesiones formativas organizadas por los CAF.

TAMAÑO MUESTRAL:

775 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 $\pm 3,14\%$.

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.

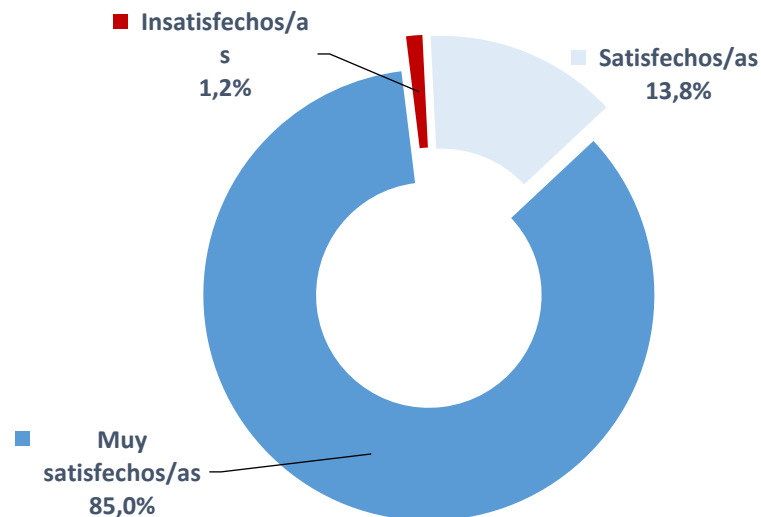
PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

La recogida de la información se extiende a lo largo del año. El periodo de la evaluación 2021 comprende desde el 1 de enero al 31 de diciembre.

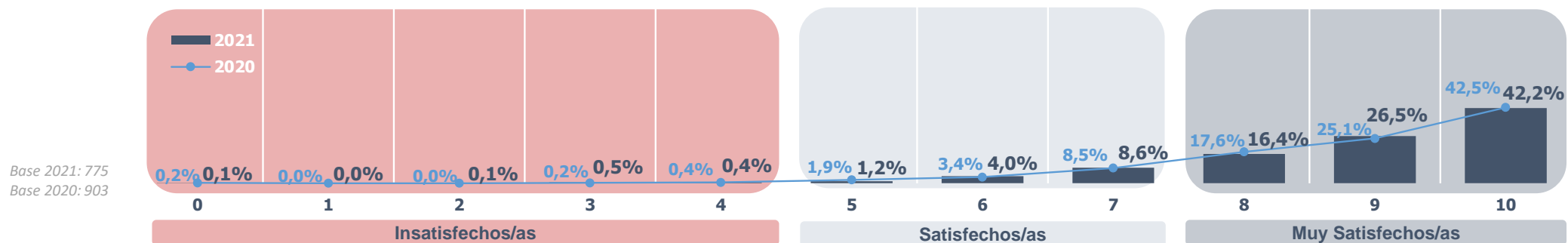
Al igual que ocurrió en 2020, en 2021 la actividad de los CAF también se ha visto afectada por la pandemia COVID-19. La evaluación de la satisfacción durante este año está condicionada por diversos aspectos organizativos y metodológicos, como lo son el aumento de la actividad virtual en decremento de la presencial, la reducción de aforos en los CAF o la adaptación a otro tipo de medidas de carácter sanitario.

Satisfacción general con la actividad formativa.

Datos anuales.



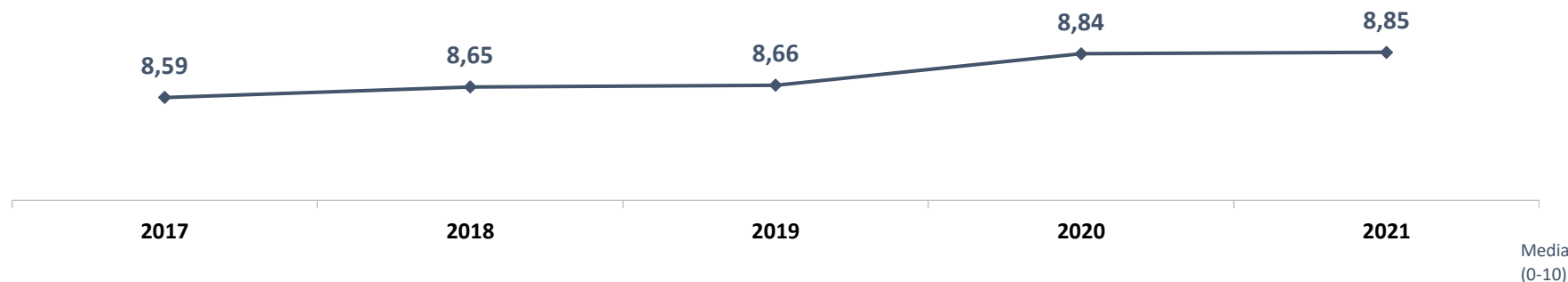
- Al igual que ocurrió en 2020, las medidas de limitación de la movilidad y de restricciones de aforo generadas a raíz de la pandemia COVID19, han provocado que en 2021 se hayan realizado menos actividades formativas de las que habitualmente venían desarrollándose (179 actividades en 2021 frente a las 358 de 2019).
- El conjunto de actividades formativas realizadas han sido valoradas muy positivamente por el 85% de las personas entrevistadas. En el extremo contrario, el 1,2% de la muestra ha mostrado insatisfacción con el servicio de formación.
- Las valoraciones son muy similares a las obtenidas en la medición de 2020, cuando el porcentaje de personas que percibió el servicio como “muy satisfactorio” fue de 85,3%.



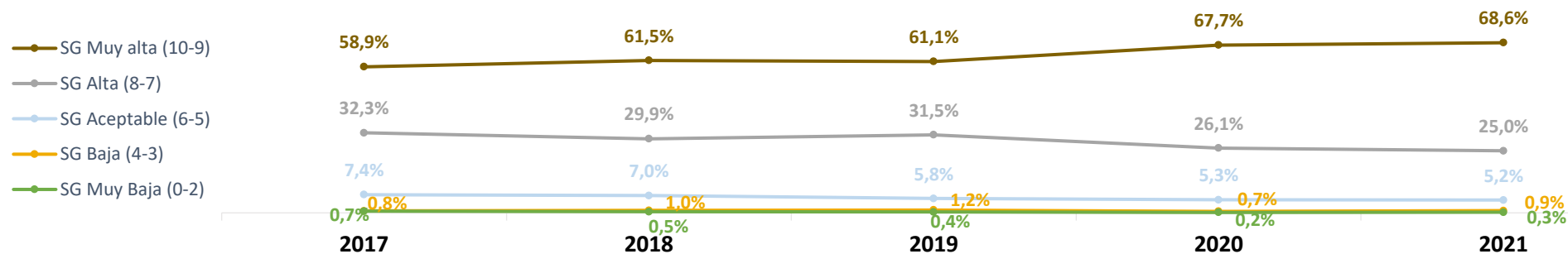
CUE de satisfacción CAF: Servicios de Formación. Base 2021=775; Base 2020= 904; Base 2019 = 2.746.
P3: En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, ¿cuál es su grado de satisfacción con la actividad formativa?

Satisfacción general con la actividad formativa.

Evolución.



- La valoración media de las actividades formativas en 2021 (8,85) mantiene la tendencia al alza iniciada en 2018.
- En 2020 se observó un ligero incremento del porcentaje de personas con muy alta satisfacción (quienes valoran el servicio con puntuaciones 9 y 10), que se mantiene en 2021.



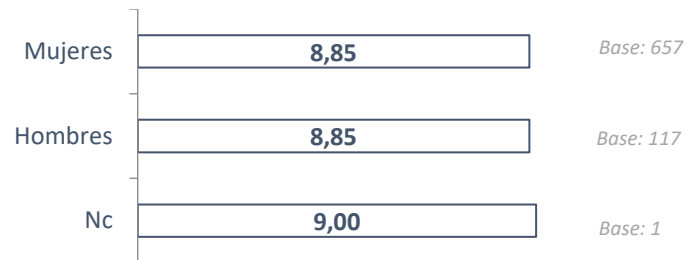
Base 2021: 775
 Base 2020: 903
 Base 2019: 2.725
 Base 2018: 2.797
 Base 2017: 3.450

CUE de satisfacción CAF: Servicios de Formación. Base 2021=775; 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?

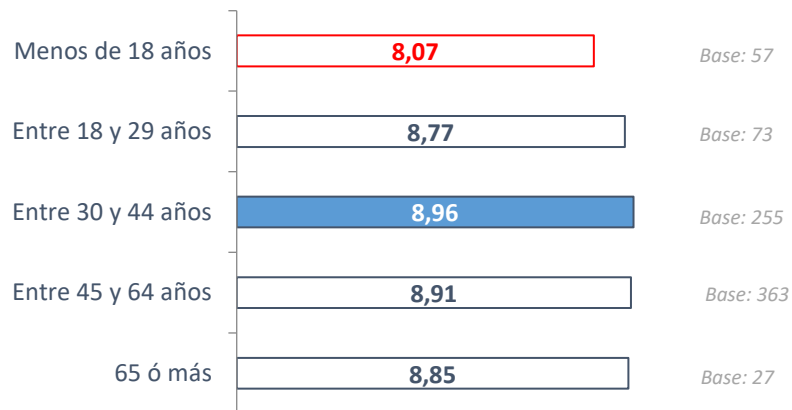
Satisfacción general con la actividad formativa.

Satisfacción general según perfil y CAF.

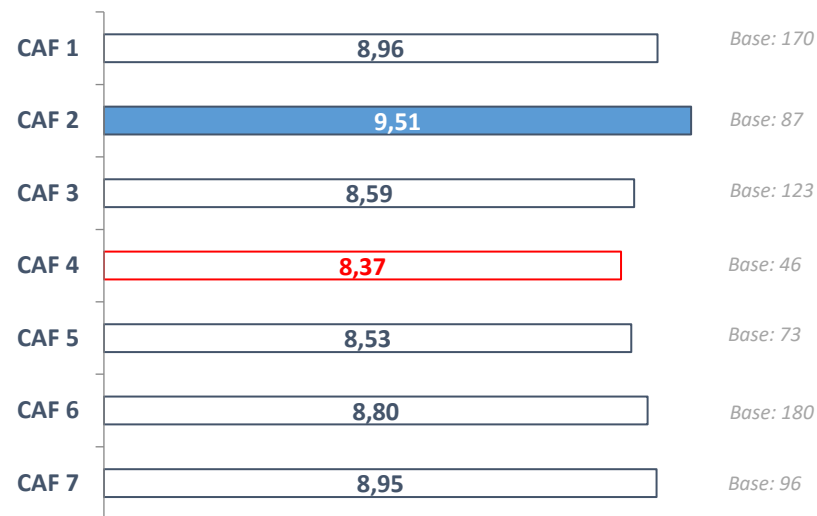
Valoración media según sexo de la persona entrevistada.



Valoración media según edad de la persona entrevistada.



Valoración media según CAF.



- Mujeres y hombres otorgan la misma puntuación al servicio de formación de los CAF. Por edades, el grupo de 30 a 44 años son quienes lo valoran con puntuaciones medias más elevadas.
- Aunque el tamaño de la muestra no permite la extrapolación de conclusiones por centro, destaca el CAF 2, como ya lo hizo en 2020, por haber obtenido la media más elevada (9,51). Con más de un punto de diferencia (-1,14), el CAF 4 recibe la más baja.
- Subyacen sobre este análisis dificultades de representatividad de la muestra a partir de las variables sociodemográficas.

CUE de satisfacción CAF: Servicios de Formación. Base 2021=775.

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

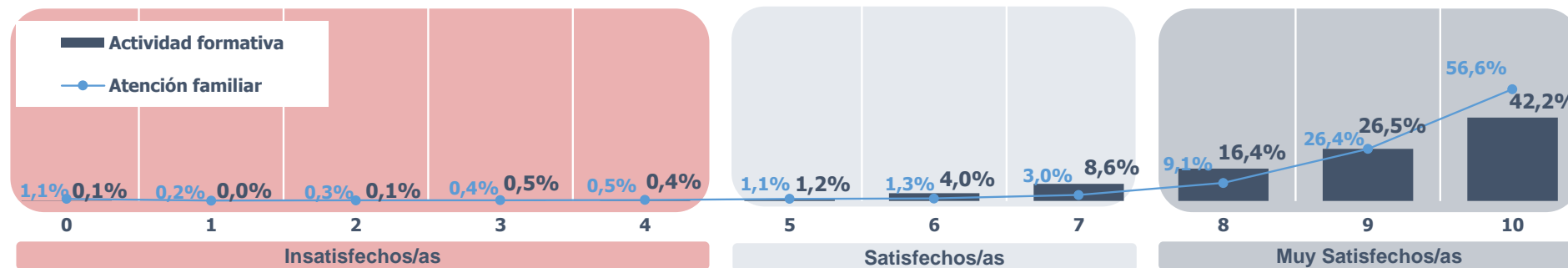
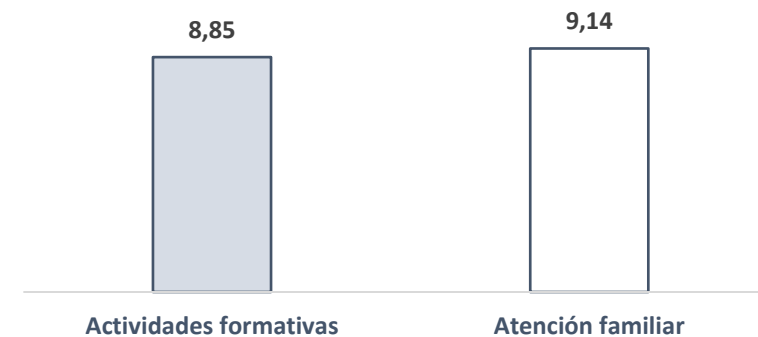
Satisfacción general con la actividad formativa.

Satisfacción general según tipo de intervención.

- Los gráficos incluidos en esta diapositiva ponen en relación los resultados de la encuesta realizada a las familias que reciben servicios de atención familiar en los CAF (muestra de 1.312 personas), con los resultados de las encuestas sobre las actividades formativas, objeto de este informe (muestra de 775 personas).
- Como en evaluaciones anteriores, la valoración de la intervención familiar realizada en los CAF vuelve a ser en 2021 más elevada que la otorgada a las actividades formativas (9,14 y 8,85, respectivamente).

Valoración media según tipo de intervención: familiar o formativa.

Base "Activ. formativas" 2021: 775
Base "Atención familiar" 2021: 1.312



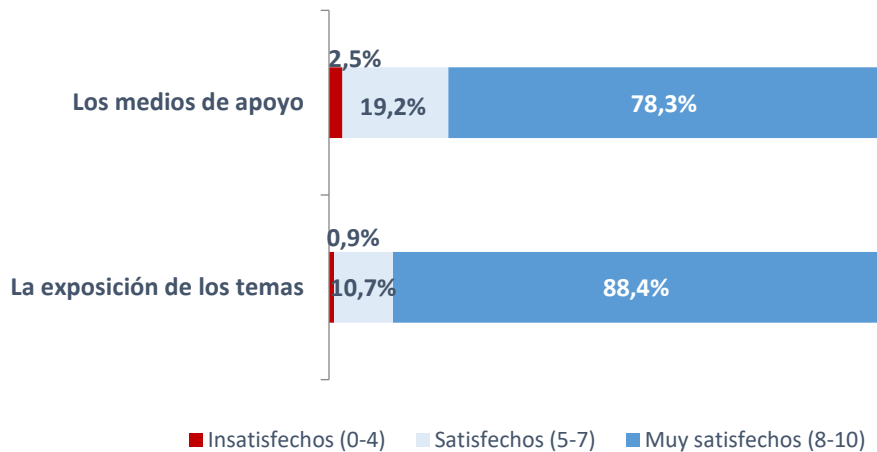
CUE de satisfacción CAF: Servicios de formación. Base 2021: 775; CUE de satisfacción CAF: Atención familiar. Base 2021: 1.312.

P3 (CUE Servicios de formación): En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, ¿cuál es su grado de satisfacción con la actividad formativa?; P5 (CUE Atención familiar): En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia en el centro, ¿cuál es su grado de satisfacción con el servicio recibido?

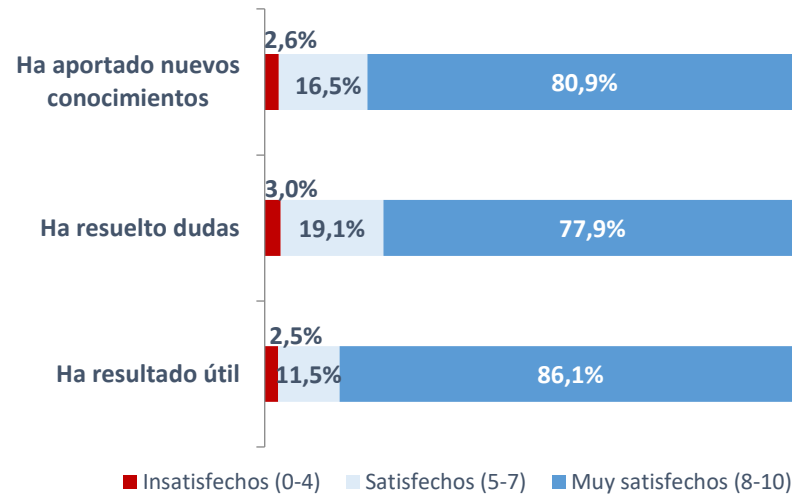
Valoración de la acción formativa.

Exposición y materia de la actividad.

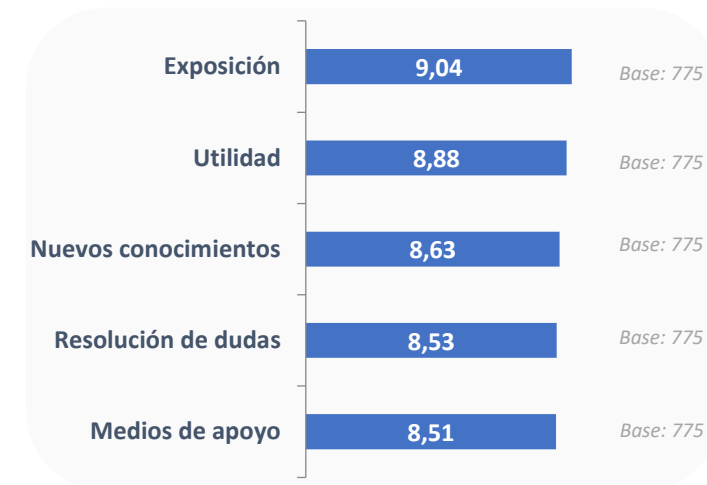
Exposición de la actividad.



Materia aplicada.



Ranking de atributos.



- De todos los atributos que miden la acción formativa, la *exposición de los temas* es, de nuevo, el mejor considerado por las personas entrevistadas (9,04 en 2021; 9,16 en 2020).
- El resto de aspectos reciben valoraciones algo más bajas, concretamente entre el 8,88 otorgado a la *utilidad de la acción formativa* y el 8,51 de los *medios de apoyo utilizados*.
- El mayor porcentaje de personas insatisfechas (valoraciones 0-4) lo ha recibido la *resolución de dudas* (3%).

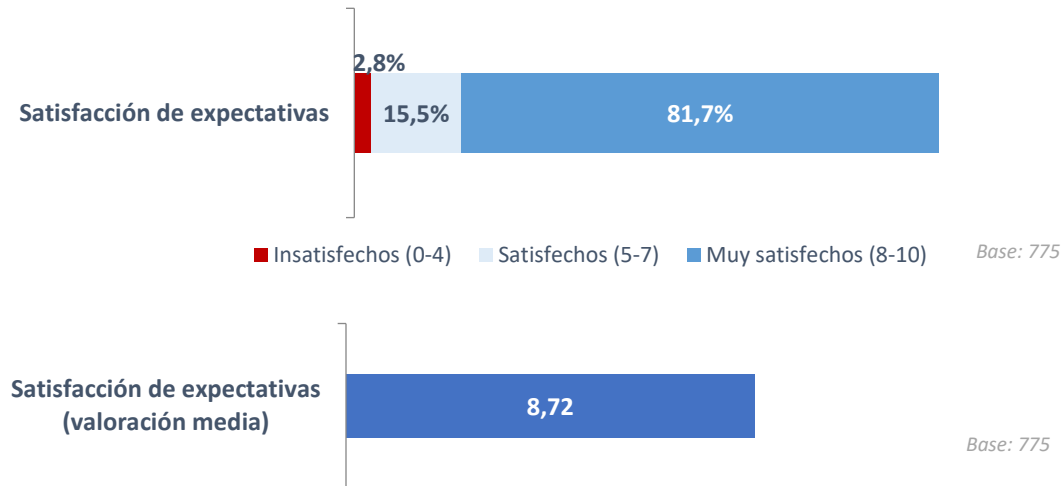
CUE de satisfacción CAF: Servicios de Formación. Base 2021=775

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.

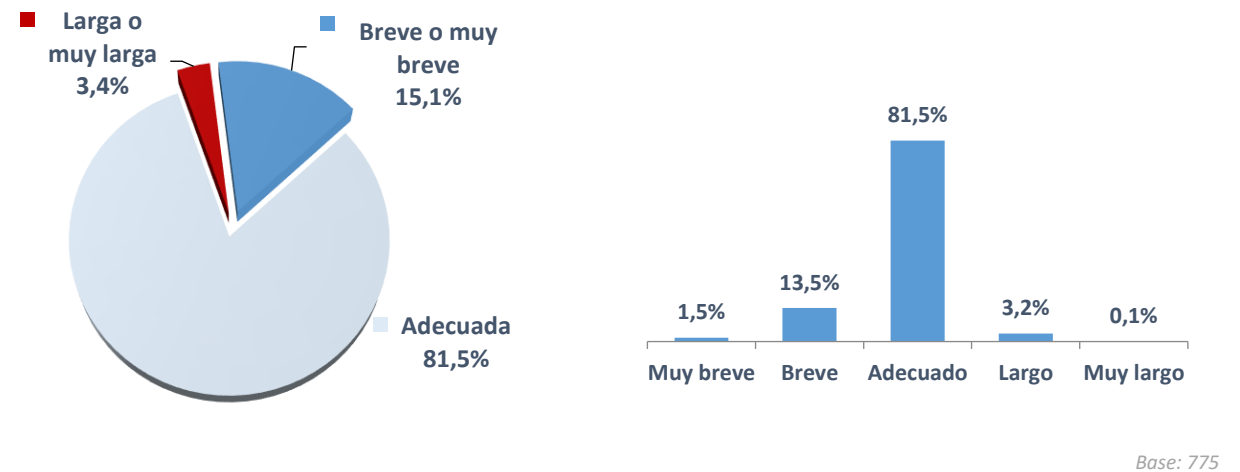
Valoración de la acción formativa.

Cumplimiento de expectativas y duración de la actividad.

Valoración porcentual



Duración de la actividad.



- El modo en que la actividad formativa ha satisfecho las expectativas de las personas entrevistadas recibe una valoración media del 8,72. El porcentaje de personas muy satisfechas con este aspecto asciende al 81,7%, mientras que el 2,8% manifiesta mala percepción.
- Aproximadamente, ocho de cada 10 personas perciben como adecuada la duración de la actividad (81,5%). Destaca el 15,1% (19,3% en 2020) que la considera breve o muy breve y, en el extremo contrario, el 3,4% que la ha considerado larga o muy larga.

Valoración de la acción formativa.

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

Medios de apoyo.

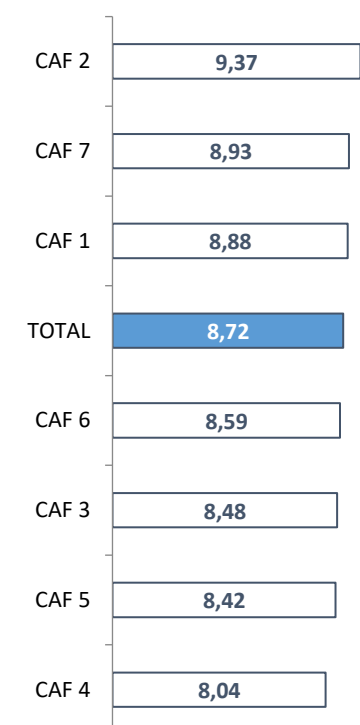
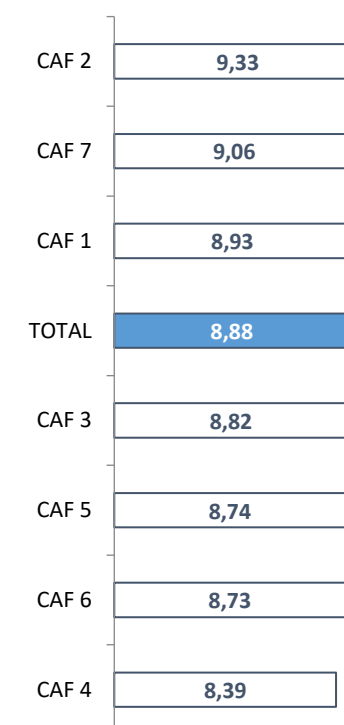
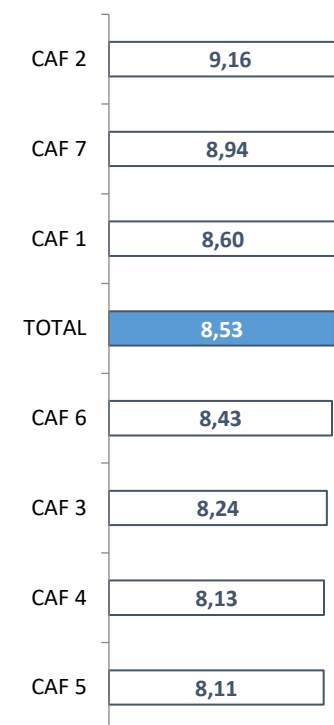
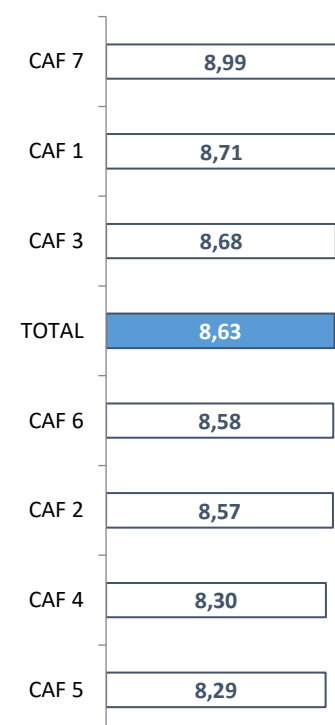
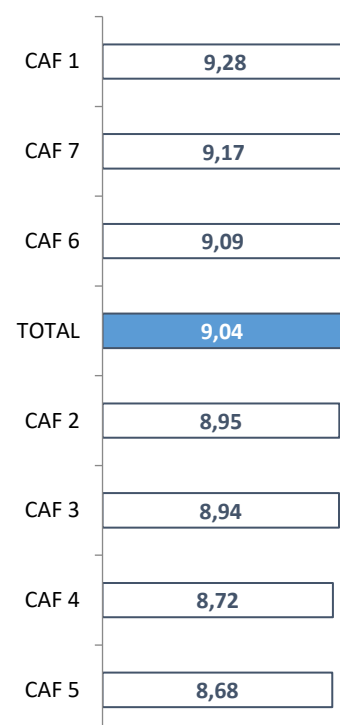
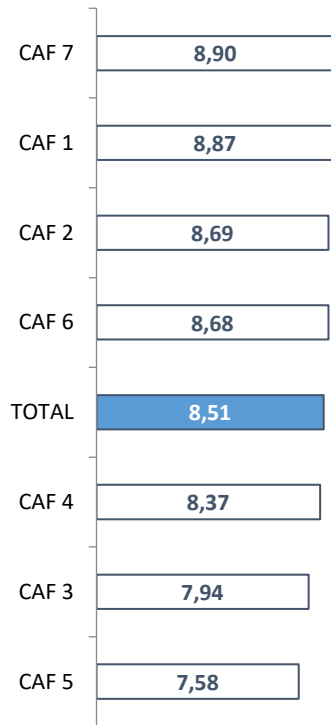
Exposición.

Conocimientos.

Aclaración dudas.

Utilidad.

Expectativas



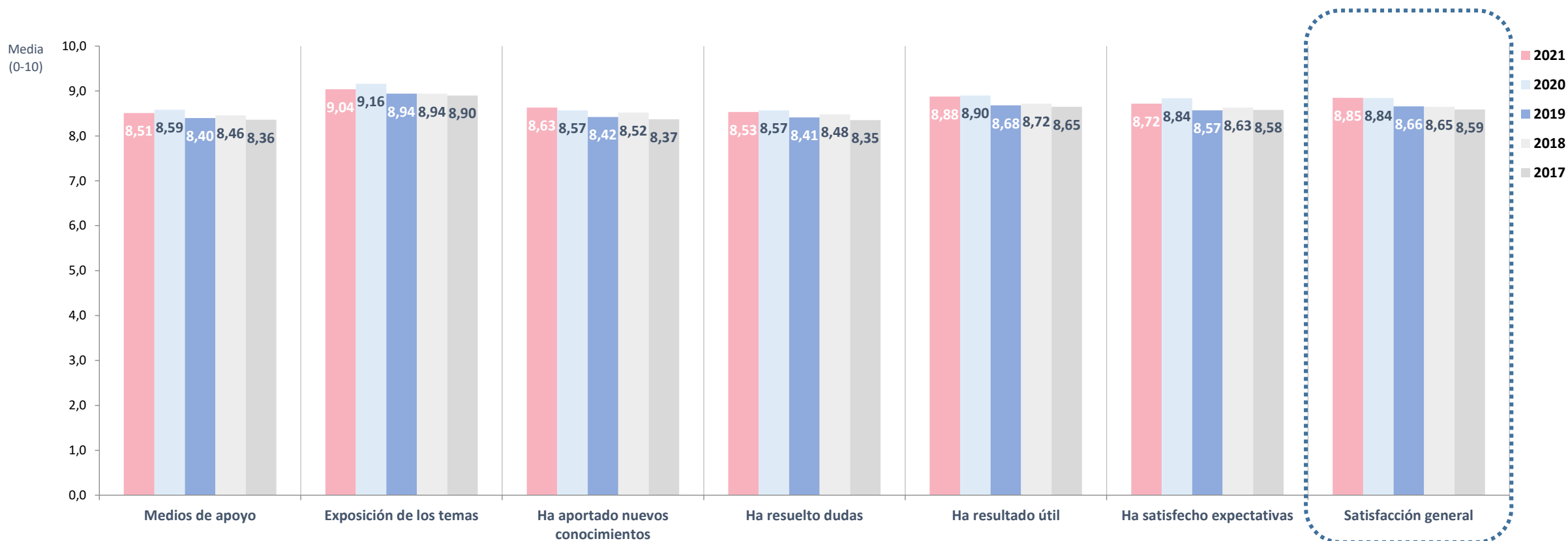
CAF 1. B: 170
 CAF 2. B: 87
 CAF 3. B: 123
 CAF 4. B: 46
 CAF 5. B: 73
 CAF 6. B: 180
 CAF 7. B: 96
 TOTAL. B: 775

CUE de satisfacción CAF: Servicios de Formación. Base 2021=775

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 – 2021.



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
2021	B: 775	B: 775	B: 775	B: 775	B: 775	B: 775	B: 775

Observaciones, comentarios y sugerencias de las personas entrevistadas.

Áreas de mejora: qué ha faltado.

¿Qué ha faltado?

Base: 147
Respuesta múltiple

- 27,9% **Más duración y continuidad** (más tiempo para explicar conceptos y para profundizar; valorar dividirlo en más sesiones; organizar sesiones de refuerzo de contenido al cabo de un tiempo; dotar de estabilidad a estas sesiones; crear programas de apoyo a progenitores como grupos estables)
- 21,8% **Enfoque más práctico** (incluir más ejemplos y casos prácticos; profundizar en situaciones concretas; dotar de herramientas prácticas, pautas y soluciones)
- 17% **Contenido: relacionado con la adolescencia** (adicción, frustración y consecuencias de las TRIC, los videojuegos y las pantallas; cómo tratar su ansiedad desde el modo en que los adolescentes enfocan en la actualidad las relaciones; gestión de las emociones y de los vínculos, trastornos alimentarios; adicción a sustancias; supervisión de las herramientas para monitorizar móviles y aplicaciones; límites y normas); **relacionado con los niños y niñas** (menores hiperactivos, disciplina positiva, gestión en familias monoparentales); **relacionado con las personas adultas** (gestión de conflictos entre adultos; ludopatía; depresión; relación de pareja tras el nacimiento; autocuidados en las madres y padres); **en general** (incluir más conceptos novedosos; prevención abusos sexuales; la preadolescencia; mindfulness)
- 9,5% **Participación** (más tiempo para debate y resolución de dudas; fomentar la participación)
- 8,2% **Mejora de los medios técnicos y materiales** (mejora del audio y reducir el eco; realizar la sesión en un espacio sin ruido de fondo; silenciar a los participantes; uso de la cámara web por parte del ponente; gestión de la participación desde la plataforma online por parte del ponente)
- 6,1% **Profundizar** (en contenidos, concretar)
- 6,1% **Sesiones presenciales**
- 6,1% **Material de apoyo** (compartir la presentación antes de la charla; especificar mejor y con materiales el contenido del curso; facilitar material de apoyo; facilitar bibliografía; mejorar el contenido y diseño de las presentaciones)
- 5,4% **Estructura y método** (organización del tema y de los contenidos; estructurar la charla; acotar los grupos por edades; adecuar el contenido al foro, a sus necesidades y a la edad de los adolescentes, en su caso)
- Otros:** 2% **Limitar la participación de las familias** (dar demasiado tiempo para exponer las preocupaciones de los padres reduce espacio a los expertos); 2% **Sesiones más dinámicas y amenas**; 1,4% **Gestión del tiempo** (limitar los espacios de charla del inicio; limitar el tiempo de espera a que se una la gente); 0,7% **Actitud del profesional** (que no manifieste sus quejas)

Observaciones, comentarios y sugerencias de las personas entrevistadas.

Otros temas de interés para las familias.

Temas de interés.

Base: 189
Respuesta múltiple

- 22,2% **Gestión de emociones en la infancia y en la adolescencia** (gestión de la frustración y de la incertidumbre; ansiedad por los estudios, por sus amistades, por las redes...; inteligencia emocional; vínculos; actitudes; asertividad; autoestima; depresión; prevención del suicidio; motivación; desobediencia y maltrato psicológico)
- 19% **Educación en la preadolescencia y adolescencia** (fomento del vínculo; empatizar con ellos; conseguir ser escuchados; negociación; comunicación; herramientas para apoyarles en la gestión de su ansiedad y estrés; educar en la asunción de responsabilidades y en corresponsabilidad)
- 17,5% **Adicciones a TIRC y otras sustancias** (adicción a pantallas, a redes sociales, al alcohol...; detección; percepción del peligro; alternativas)
- 15,9% **Crianza respetuosa y autocontrol** (educar en positivo; educar con inteligencia y bienestar emocional; educar sin gritos; mantener la calma; autocontrol; educar con asertividad; fomentar la comunicación intergeneracional y fortalecer los vínculos; emociones en familia; psicología positiva y programación neurolingüística, desarrollo personal de adultos)
- 7,9% **Gestión de conflictos** (entre hermanos, en familia, con adolescentes; educar en ambiente conflictivo familiar; gestión de rabietas; manejo de situaciones que puedan ser conflictivas)
- 7,4% **Educación sexual en la adolescencia** (sexualidad; uso de pornografía; prevención del abuso sexual; relaciones de pareja y afectividad)
- 6,3% **Límites y normas** (disciplina positiva; aprender a distinguir entre límite y manipulación emocional; legislación y educación de menores)
- 4,8% **Técnicas de relajación y mindfulness**
- 3,7% **Problemas alimenticios en la adolescencia** (trastornos, ansiedad y TCA; autoconcepto)
- 3,2% **Salud mental** (salud mental de toda la familia; trastornos mentales; TOC; niños/as hiperactivos; discapacidad)
- Otros:** 2,6% **Comunicación en pareja** (gestión del tiempo libre; conciliación y teletrabajo; compartir objetivos; los retos de la educación, relaciones de pareja); 2,6% **Prevención e intervención en acoso escolar**; 2,1% **Separación de la pareja** (gestión de la educación de los hijos; la vida después de la separación; crianza por parte de progenitores separados); ; 2,1% **El juego y las actividades en familia**; 2,1% **Formación en nuevas tecnologías a progenitores** (recursos tecnológicos; control de redes sociales); 2,1% **Formación específica a profesores**; 1,6% **o inferior** Educar en igualdad; Orientación a adolescentes en su carrera profesional; Comida, sueño y autonomía en la infancia; Mediación; Otros temas domésticos; Información acerca del CAF y de la red de atención; Hábitos de estudio en adolescentes; Educación financiera a las familias; Autoestima y sexualidad tras la maternidad; Ludopatía en personas adultas...

Observaciones, comentarios y sugerencias de las personas entrevistadas.

Otras observaciones y sugerencias.

Otras observaciones y sugerencias.

Base: 98
Respuesta múltiple

51% Agradecimiento expreso al equipo de profesionales, al servicio y a la iniciativa

10,2% Más talleres (más oferta de talleres; formaciones más regulares)

9,2% Sugerencias sobre el contenido (ahondar en el uso y los peligros de la pornografía en la adolescencia; obsesiones en la adolescencia; el acoso; gestionar las incoherencias entre los mensajes de los padres y las madres; situaciones de pánico, miedo y estrés; mindfulness; la afectividad en el tiempo presente; el ahorro de energías y su repercusión en el bienestar...)

8,2% Sesiones más dinámicas y prácticas (más contenido práctico; más técnicas y estrategias)

6,1% Entrega de documentación y recomendación de bibliografía (facilitar las diapositivas; recomendar películas u otros recursos; grabar la formación para poder visionarla de nuevo...)

5,1% Participación (facilitar la participación a través del chat o de otros medios; dinámicas grupales; incentivar la participación).

5,1% Organizar sesiones presenciales

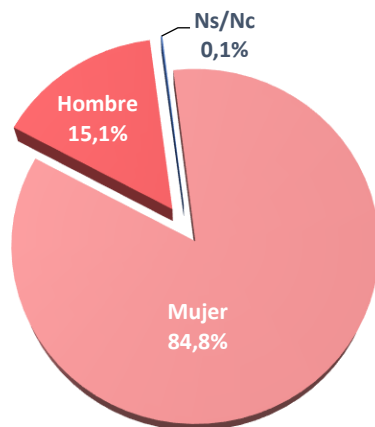
3,1% Más duración (dividir el contenido en más sesiones; ampliar las sesiones...)

3,1% Estructura de las sesiones (mejora del orden en la exposición de ideas; estructurar el horario respetando los tiempos de presentación, exposición y debate)

Otros (dividir la charla por edades; profundizar más en los temas; limitar el tiempo de debate y de presentación de los oyentes; pasar test de autoevaluación; poner o subir la calefacción; tener en cuenta al distrito Retiro; problemas técnicos con una persona que no pudo entrar a la formación *on line*).

Datos de clasificación.

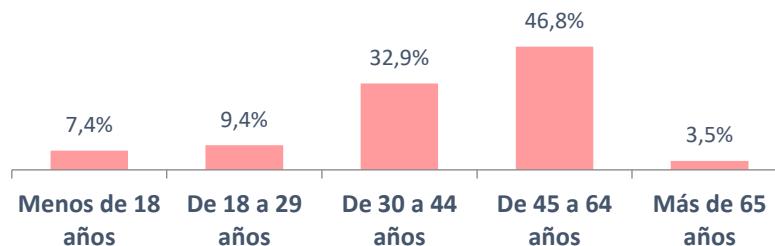
Sexo de la persona entrevistada



Base 775

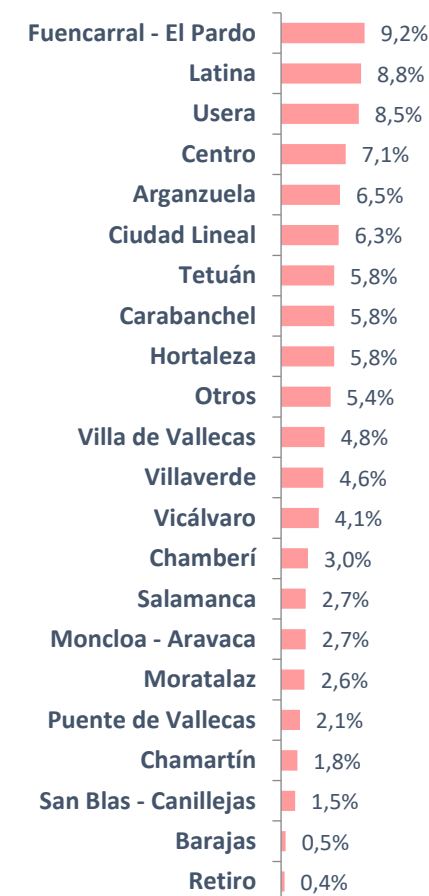


Edad de la persona entrevistada



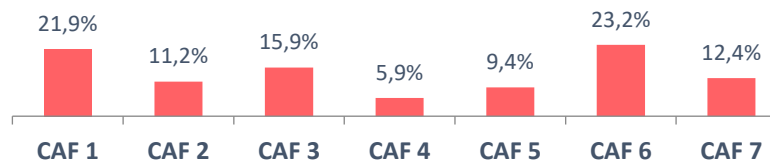
Base: 775

Distrito de residencia



Base: 775

Centro CAF



Base: 775

CUE de satisfacción CAF: Servicios de Formación. Base 2021=775

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

