



La voz de la familia: el espíritu de ParentChild+

Análisis de nuestra encuesta de satisfacción familiar

Introducción

En ParentChild+, creemos firmemente que cada parte interesada, incluidas las familias, los proveedores, el personal, los financiadores y los responsables políticos, representa una pieza del intrincado mosaico que forma el paisaje de nuestra organización. Escuchar a nuestras partes interesadas no es sólo una necesidad operativa, sino un imperativo moral. Sus diversas perspectivas, experiencias y comentarios dan vida a nuestro programa, alejándonos de la toma de decisiones unilateral y orientándonos hacia un enfoque colectivo y participativo.

Escuchar a nuestras familias es fundamental para el espíritu de ParentChild+. En consonancia con nuestra dedicación a los enfoques inductivos y la voz de las familias, esta encuesta de satisfacción familiar nos permite comprender las experiencias de las familias y seguir mejorando nuestro programa incorporando la voz de las familias.

En este sentido, nos complace compartir los principales resultados de esta encuesta realizada con una muestra de 256 familias:

Principales aspectos destacados: los participantes mostraron un alto grado de satisfacción con los materiales que proporcionamos, nuestros esfuerzos continuos por fomentar el compromiso y la calidad de las relaciones con nuestro personal. El 82% de los encuestados consideraba que nuestro equipo creaba un entorno favorable para hablar abiertamente de las necesidades, y el 81% apreciaba la claridad de la comunicación de nuestro personal.

Testimonios que llegan al corazón: la lectura de historias personales, como la de un padre que contó cómo nuestro programa le hizo "sentirse acogido y cómodo" y la de otro que detalló el inestimable apoyo prestado durante un período difícil con un bebé prematuro, reafirma las necesidades de las familias y la importancia de un apoyo familiar continuo e integral.

Camino hacia el progreso: el verdadero crecimiento surge del reconocimiento de las áreas de mejora. Los comentarios sobre el deseo de sesiones más largas, contenidos mejorados del programa y materiales adaptados a los intereses individuales de los niños son muy valiosos y nos permiten avanzar hacia cambios programáticos considerables.

En esencia, esta encuesta garantiza que se valore cada voz. El compromiso de las familias con ParentChild+ no es sólo participativo, sino también colaborativo. No sólo compartimos este viaje, sino que lo estamos construyendo juntos. Gracias a todas las familias que nos permiten el honor estar presente en la historia de su familia.

Equipo de Investigación y Evaluación

Cesar Zuniga

Director, Investigación + Evaluación

You Zhou

Directora Asociada, Investigación + Aprendizaje

Sarah Aparicio

Gerente Principal, Calidad + Análisis de datos

Sandra Saldaña

Asociada, Investigación + Datos

Encuesta de satisfacción familiar

Propósito

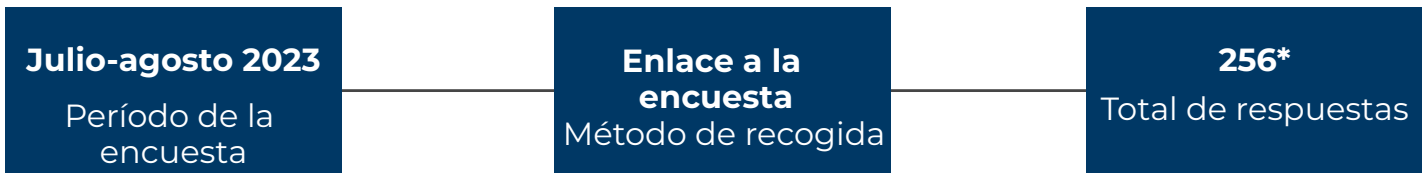


Identificar los niveles de satisfacción



Identificar los puntos fuertes y las oportunidades de mejora

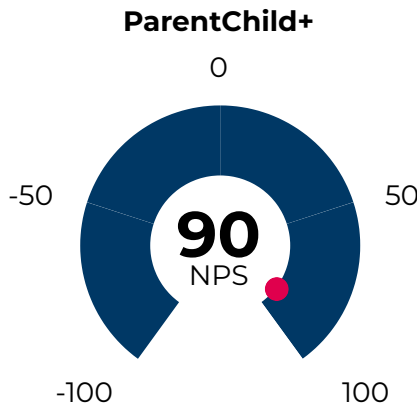
Encuestados



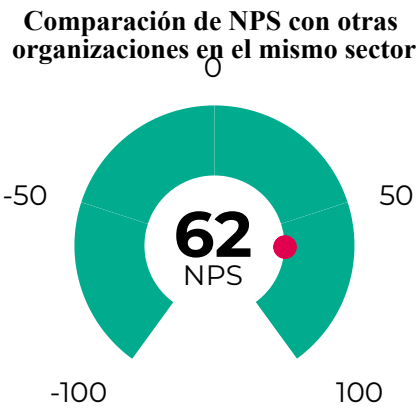
Familias que han completado por lo menos mitad del programa son invitados a participar.

Puntuación neta promotora (NPS, por sus siglas en inglés)

¿Con qué probabilidad recomendaría el programa ParentChild+ a un amigo o familiar? (Valores de 1 a 10)



243 encuestados por ParentChild+

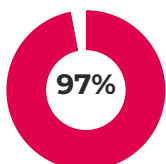


Media de 158 organizaciones
7/1/2022- 6/30/2023

	Detractores (0-6)	Pasivos (7-8)	Promotores (9-10)	NPS
ParentChild+	1%	8%	91%	90
Comparación	11%	17%	72%	62

Satisfacción con el programa

¿En qué medida ha satisfecho sus necesidades el programa ParentChild+? (N=243)



Muy bien y extremadamente bien



Normalmente y siempre

¿Con qué frecuencia te trata con respeto el personal del programa? (N=247)

*A lo largo del informe, las respuestas a cada pregunta pueden variar, ya que las preguntas de la encuesta son opcionales.

Satisfacción con el programa

Las tres cosas que más satisfacen a las familias del programa ParentChild

Se pidió a los encuestados que seleccionen tres respuestas principales a esta pregunta. (N=243)



Libros y juguetes proporcionados por el programa



Esfuerzo del programa por relacionarse con la familia

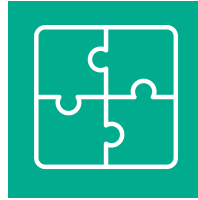


Relación con el personal del programa

Según las respuestas abiertas de nuestros encuestados (N=242), nuestros **puntos fuertes** son:



Apoyo al aprendizaje temprano



Apoyo al desarrollo infantil



Relación de niño/familia con el personal

Otros puntos fuertes mencionados con frecuencia: **actividades del programa** y **apoyo a los padres.**



Encontrar formas de que los niños y las familias se vinculen y de que el niño se emocione por aprender y explorar algo nuevo. Ayuda a abrir al niño y a aumentar sus habilidades sociales.



En inculcar y enseñar la lectura temprana a nuestros niños, brindando así estrategias para como padres pasar tiempo de calidad y enseñanza con nuestros hijos.



Aspectos destacados de la interacción del personal con las familias (N=233)

82%

Crear un entorno cómodo para hablar de las necesidades del participante y su familia (por ejemplo, confidencial, sin prejuicios)

81%

Explicar las cosas con claridad al participante (por ejemplo, conocimientos sobre el desarrollo infantil, razones para trabajar de determinada manera)

76%

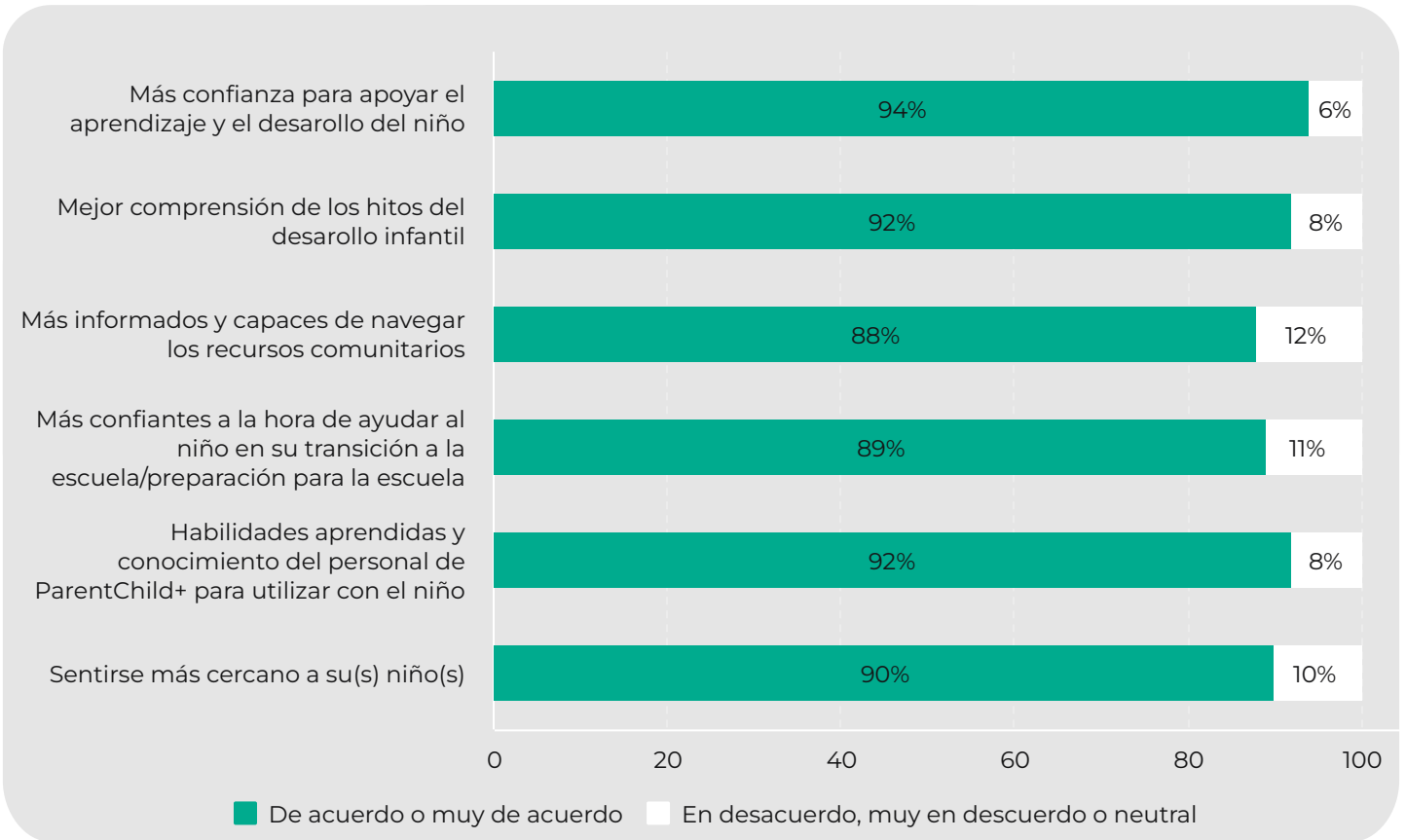
Respetar a la cultura del participante y de su familia

75%

Escuchar atentamente lo que la familia tiene que decir

Impacto del programa

Después de participar en el programa ParentChild+, las familias (N=231) se encuentran...



Citas de las familias*

Ejemplos de apoyo de ParentChild+ a las familias:

“ Ella [el personal] me animó a volver a estudiar. Siempre se ponía en contacto conmigo y mis hijos. Si necesitaba algo me apoyaba a mí y a mi familia. Me informó sobre varias oportunidades. Ella me ayudó a crear currículos y a solicitar puestos de trabajo. Nunca me juzgó, sino que realmente demostró cariño y preocupación por mí y mi familia.

”



“

Me apoyaron muchísimo cuando mi segunda bebé nació ya que fue prematura y necesito estar mucho tiempo en el hospital le doy muchas gracias a mi visitadora por todo su apoyo siempre estuvo muy pendiente de mi familia y de mi.

”

Citas de las familias*



“

La Señora [nombre] me ayudó mucho. Por ella, supe que mi niño tenía autismo, por su sabiduría de su trabajo con niños. Estoy muy agradecida con ella y con el programa Parentchild y a todo el personal, la directora de [nombre del centro].

”

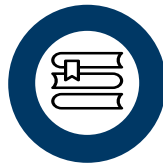
“

Hubo un momento en que mi vida loca se interponía en el camino y durante todo el mes mi agente (ELS) ángel, hermosa, encantadora era muy paciente y comprensiva, y trabajó en torno a mi caos y lo hizo pasar con nuestras sesiones para asegurarse de que mis hijos todavía tenían su tiempo de lectura divertida. Y cuando no teníamos ningún ingreso o ayuda y yo no era capaz de dar a mis hijos cualquier regreso a los suministros de la escuela o Día de Acción de Gracias o Navidad, el programa llegó a través de mi agente y me ayudó a encontrar los bancos de alimentos y inscribirme para cualquier ayuda que ella conocía, y todo lo que ella tenía para ayudarnos, ella estaba allí y significó tanto. Especialmente para una madre soltera sin familia cercana que nos apoyara y estuviera a nuestro lado. Ella realmente nos hizo sentir bienvenidos y cómodos cuando ella estaba cerca.

”



¿Qué actividades, recursos o experiencias del programa le han resultado más útiles?*



juguetes y libros



lectura



interacción/relación con el ELS

“

La exposición a diferentes libros. Hemos estado fuera del programa alrededor de un año y todavía utilizamos los libros y juguetes. También me ha dado la confianza como madre para dejar que mi hijo explore por su cuenta y desarrolle habilidades como cortar o usar plastilina y juegos que utilizan sus habilidades motoras.

La empatía de los educadores hacia los niños, su excelente motivación con estrategias para mantener El Niño entretenido en las clases y aprovechar el tiempo al máximo;

”

Mejora del programa

Respuestas a preguntas abiertas:



¿Qué podría hacer el programa mejor? *



sesiones más largas



programa más frecuente o más largo



mejor contenido del programa: apoyo a la familia y aprendizaje del niño

Otras sugerencias

- Más o mejores materiales (por ejemplo, libros impresos, libros o juguetes adaptados a los intereses de cada niño)
- Oportunidad de conocer a otros niños y familias del programa
- Plataforma para que los padres compartan sus progresos

“ Planificar un programa de más de 30 minutos. Mi hija siempre estaba muy triste porque quería que su profesora se quedara más. Siempre se divertía mucho. Siempre se negaba a cantar la canción de despedida. 😊 ”

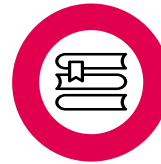
“ Com passeios no início do programa com todas as famílias (onde elas podem se conhecer e trocar experiências). Traducción: Con visitas guiadas al principio del programa con todas las familias (donde puedan conocerse e intercambiar experiencias). ”



¿Qué otras ayudas, recursos o elementos del programa le gustaría que se ofrecieran?*



más recursos y ayudas para el día a día



más libros, juguetes, y otros materiales didácticos



más tiempo para las visitas

Other suggestions

- Taller para padres o apoyo como para la salud mental
- Actividades en grupo o socializar con otros niños y familias
- Actividades fuera de las visitas a domicilio
- Programa de lectura para niños mayores

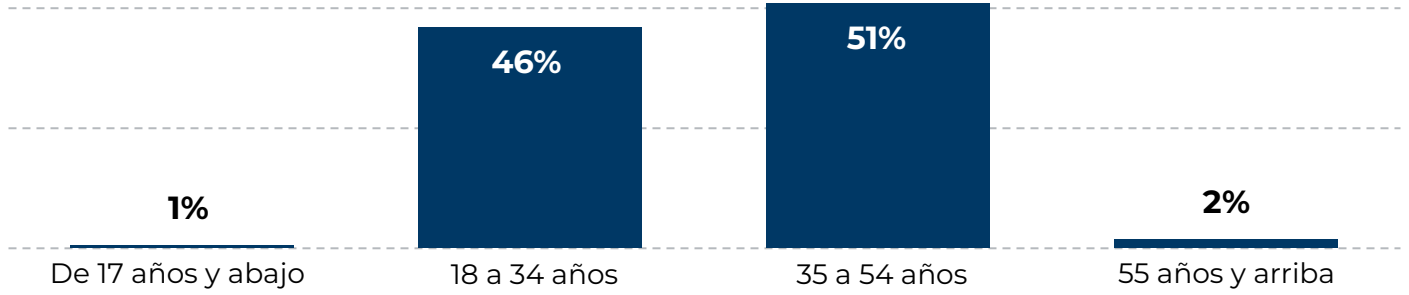


Esperamos poder aumentar los cursos en función de las necesidades de los niños, especialmente de los niños con el desarrollo del lenguaje retrasado.

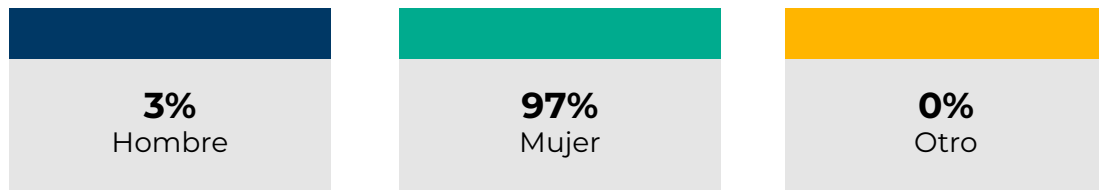


Datos demográficos

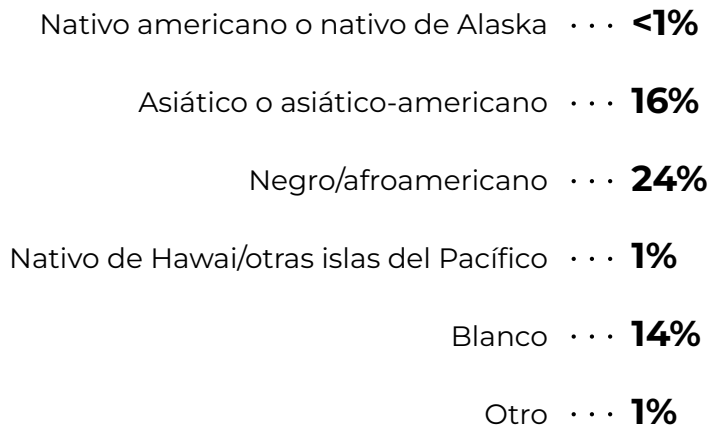
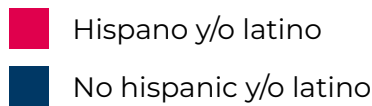
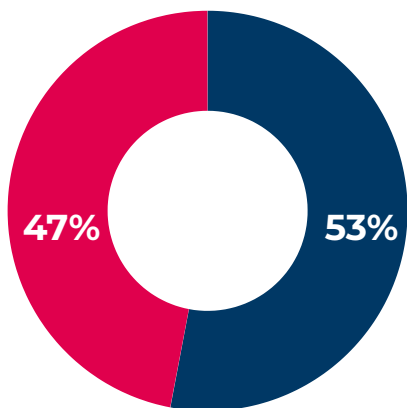
Edad de los encuestados (N=229)



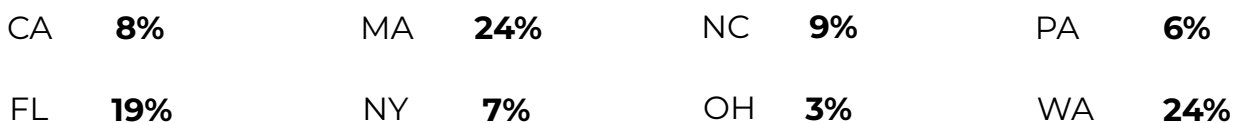
Identidad de género de los encuestados (N=229)



Raza/etnia de los encuestados (N=228)



Representación estatal de los encuestados (N=226)



Principales conclusiones de la encuesta y próximos pasos

Proceso de aprendizaje

1) Métodos de encuesta

- Métodos actuales de distribución de encuestas:
 - Utilización de enlaces de encuestas en línea
 - Versiones de las encuestas en español y inglés
 - **Mejora:** Incentivar que la encuesta se distribuya a través de textos

2) Canales de distribución de la encuesta

- La encuesta actual se envía a los centros y el coordinador del centro o el ELS la distribuyen a las familias con el enlace de la encuesta.
 - Ventaja: la relación entre el ELS y las familias puede fomentar las respuestas de los participantes; los centros también ayudan a identificar a los participantes elegibles; en este caso, estábamos reclutando a familias que habían completado al menos la mitad del programa.
 - Desventaja: posible parcialidad selectiva por parte de los centros, que pueden tender a buscar familias con relaciones positivas; las familias podrían sentir que necesitan responder más positivamente cuando sus ELS les preguntan; la investigación no puede hacer un seguimiento de la tasa de encuestados comparando cuántos participantes fueron alcanzados y cuántos respondieron.
- **Mejoras o posibles soluciones:**
 - La futura distribución de la encuesta puede ser informar a los centros y el equipo de investigación utilizar la información de la familia/proveedor directamente para llegar a las familias y los proveedores.
 - El formulario de satisfacción actual debería revisarse e incluirse como protocolo estándar de recogida de datos del programa.
 - Debería estudiarse más detenidamente la forma en que las ELS recopilan estos datos y los introducen en DAISY.

3) Tarjetas de regalo o compensaciones

- Amazon es el que mejor funciona, después Target. No vale la pena utilizar Walmart en el futuro para un gran número de participantes
- Explorar plataformas como Tango, que ofrecen múltiples tarjetas regalo (Survey Monkey utilizó esta plataforma para distribuir incentivos).
- La doble introducción de las direcciones de correo electrónico ayudó, pero también deberíamos pedir el número de teléfono si la gente prefiere que se le envíe un mensaje de texto con la tarjeta regalo electrónica.

Lo que hemos aprendido de los resultados:

- En general, las respuestas son muy positivas y no se observan diferencias significativas entre los subgrupos.
- En el futuro se considerará:
 - la utilización de canales de distribución más directos para que los participantes sean más representativos
 - la integración de la encuesta de satisfacción en las prácticas habituales de colección de datos
 - la colección información más equilibrada de las familias que abandonan el programa antes del tiempo
- El resumen de la encuesta y las opiniones detalladas de las familias deben compartirse en toda la red para que los centros puedan interpretar si los resultados son representativos de su propia experiencia y qué sugerencias pueden incorporar a su programa.

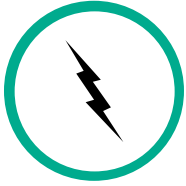
Principales conclusiones de la encuesta y próximos pasos

Próximos pasos



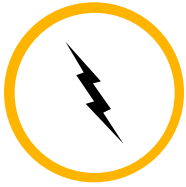
Planificación

- Obtenga información sobre cómo compartir las conclusiones con las distintas partes interesadas: red de ELS, familias, financiadores y otros.



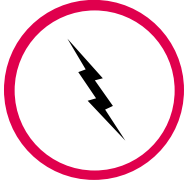
Compartir los resultados

- Difundir los resultados a la red.
- Debatir si los resultados son representativos de los centros y las regiones.
- Asegúrese que la voz de las familias sean escuchadas.
- Identificar los elementos de acción a partir de los resultados y el apéndice y compartir un resumen con la red.



Mejora de la investigación

- Mejorar la encuesta de satisfacción para HBCC que está previsto para enero de 2024.
- Mejorar la encuesta de satisfacción e integrarla en el protocolo de datos DAISY.
- Recoger información continua y equilibrada de todas las familias que salieron del programa, especialmente de las familias que abandonan el programa o que tienen una opinión negativa.



Mejora del programa

- Adopción de medidas para los centros de servicio y el centro nacional sobre la base de la información recabada.