

Informe de Evaluación del Servicio de Conciliación

Espacio Concilia · Curso 2025/2026

Ayuntamiento de Motilla del Palancar (Cuenca) · Concejalía de Igualdad

Objeto de la evaluación	Servicio de conciliación financiado por el Plan Corresponsables (Espacio Concilia)
Ámbito	Motilla del Palancar (Cuenca) · Concejalía de Igualdad
Curso evaluado	2025/2026
Universo	≈ 60 familias usuarias (≈ 80 menores)
Instrumento	Encuesta de satisfacción en línea a las familias
Respuestas	29 (tasa de participación del 48 %)
Fecha del informe	Julio de 2026

1. Presentación y objeto

El presente informe evalúa el **servicio de conciliación** que el Ayuntamiento de Motilla del Palancar presta a las familias en el marco del **Plan Corresponsables**, durante el curso 2025/2026. El objetivo de la evaluación es doble: medir el grado de satisfacción de las familias usuarias e identificar áreas concretas de mejora que orienten la planificación del curso siguiente. La principal fuente de evidencia es una encuesta de satisfacción dirigida a las familias, cuyos resultados se analizan en los apartados 3 a 5.

2. El servicio y sus mejoras en el curso 2025/2026

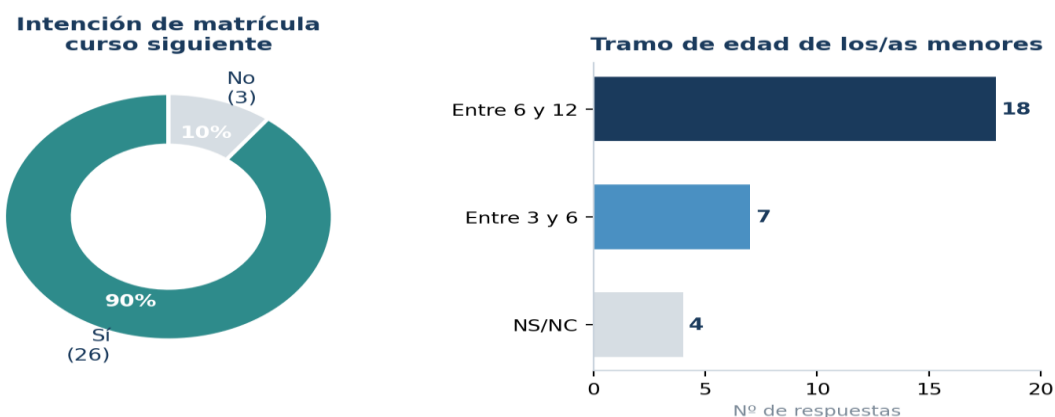
El servicio tiene como finalidad facilitar la **conciliación de la vida familiar, laboral y personal**, ofreciendo atención a los y las menores en las franjas en que las familias más lo necesitan. A lo largo de este curso se han introducido mejoras significativas orientadas por las necesidades expresadas por las propias familias:

- **Ampliación de horario y calendario:** en los últimos años el horario se ha ido ampliando, siendo actualmente de 7 menos cuarto a 9 (matinal) y de 4 menos cuarto a ocho (tarde) adaptándose a los horarios reales de conciliación.
- **Diseño participativo:** los programas se han diseñado escuchando a la ciudadanía, incorporando la participación de las familias en su definición.
- **Dimensión y alcance:** el plan corresponsables, dentro de este marco, atiende ya a más de 70 niños y niñas de la localidad con monitores y monitoras formados en igualdad y ocio y tiempo libre.

Estas mejoras enmarcan la valoración que se presenta a continuación y ayudan a interpretar tanto los puntos fuertes reconocidos por las familias como las demandas que siguen abiertas.

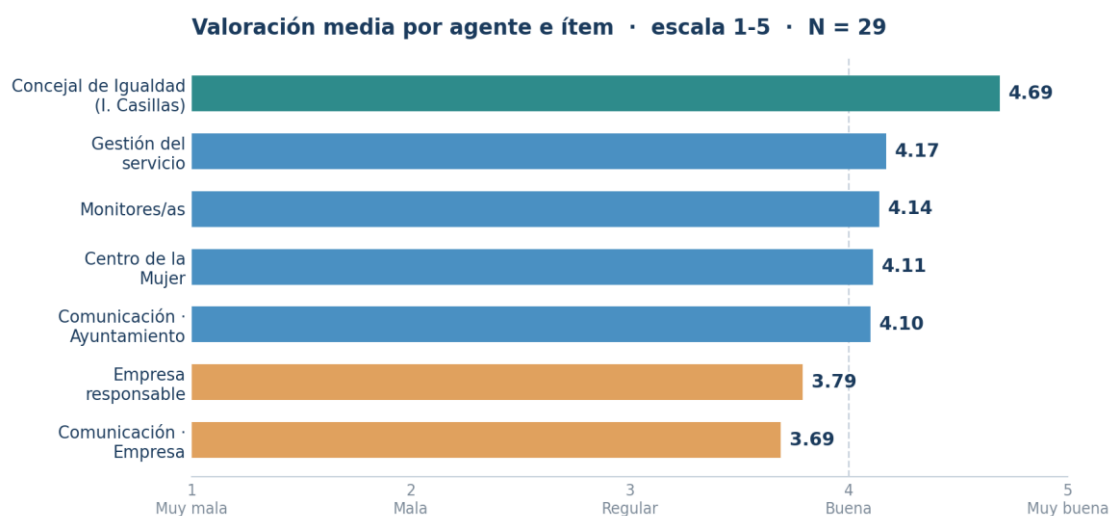
3. Perfil de las familias participantes

Han participado 29 familias. Una amplia mayoría (26) prevé continuar en el servicio el próximo curso, frente a 3 que no lo harán. Predomina el tramo de **6 a 12 años** (18) sobre el de 3 a 6 (7); cuatro respuestas no especifican edad.



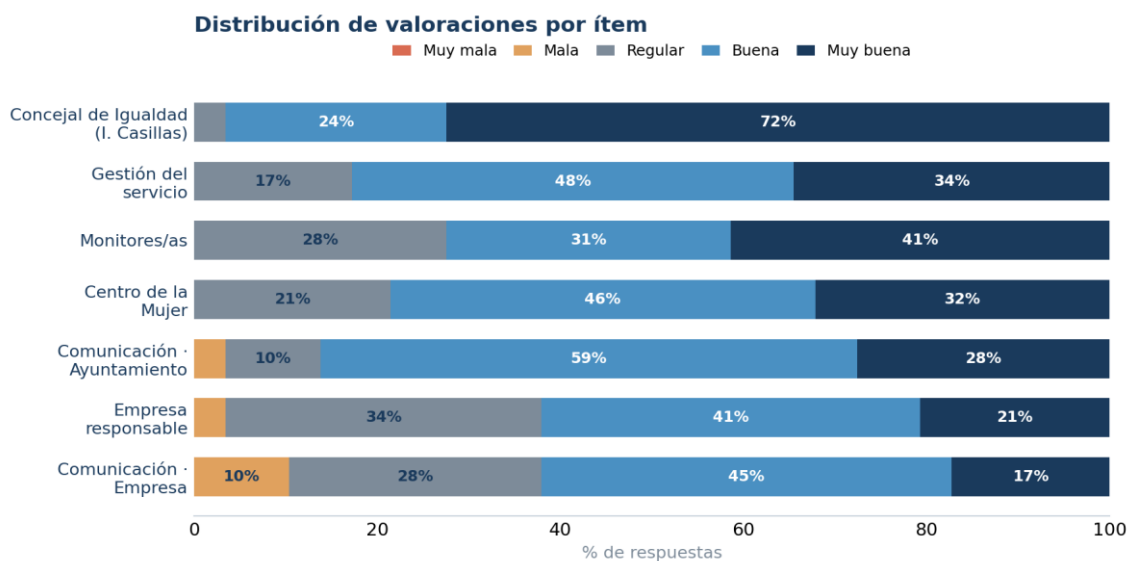
4. Resultados de la evaluación de satisfacción

Para comparar los distintos agentes e ítems, la escala verbal (Muy mala → Muy buena) se ha convertido a una escala numérica de 1 a 5. El gráfico ordena los ítems por su valoración media.

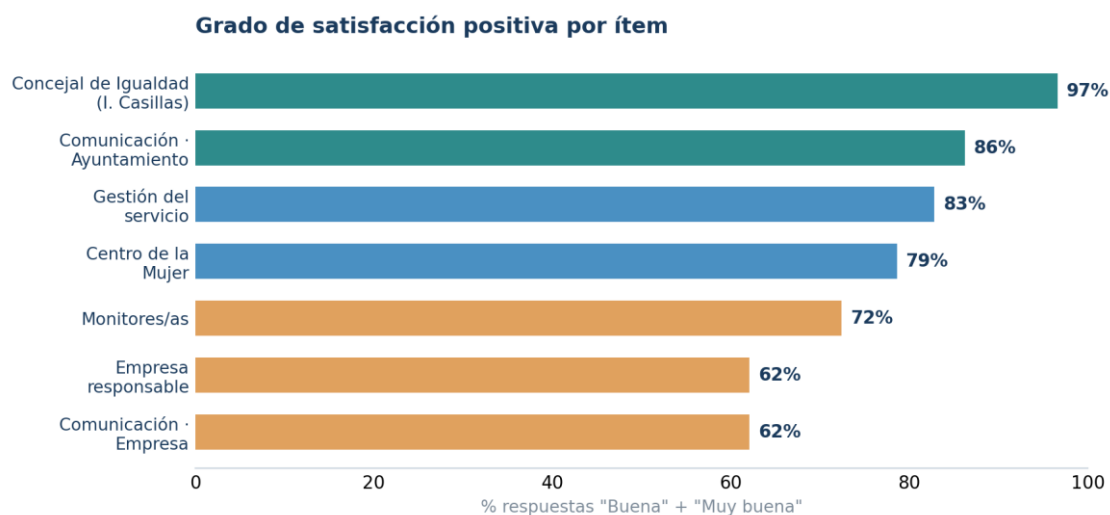


Todos los ítems se sitúan en la franja positiva (por encima de 3,6). La **gestión de la concejalía encabeza con claridad** la valoración (media 4,69; 96,6 % de valoraciones positivas). Se mantiene un **patrón público-privado**: los agentes de gestión municipal ocupan la zona alta y la empresa adjudicataria y su comunicación la cierran, concentrando ahí el mayor margen de mejora.

4.1. Distribución de las respuestas



4.2. Satisfacción positiva por ítem



4.3. Tabla resumen

Se entiende por «valoraciones positivas» la suma de «Buena» y «Muy buena».

Ítem valorado	N	Media (1-5)	% positivas	% "Muy buena"
Concejal de Igualdad (I. Casillas)	29	4,69	96,6 %	72,4 %
Gestión del servicio	29	4,17	82,8 %	34,5 %
Monitores/as del servicio	29	4,14	72,4 %	41,4 %
Centro de la Mujer	28	4,11	78,6 %	32,1 %
Comunicación · Ayuntamiento	29	4,10	86,2 %	27,6 %
Empresa responsable	29	3,79	62,1 %	20,7 %
Comunicación · Empresa	29	3,69	62,1 %	17,2 %

5. Análisis cualitativo

Las preguntas abiertas recibieron 18 respuestas sobre aspectos a mejorar y 19 sobre aspectos positivos, agrupadas en temas recurrentes con citas literales.

5.1. Aspectos a mejorar

Menciones	Tema	Citas representativas
≈ 7	Más actividades programadas en días no lectivos (menos juego libre y televisión)	«...no hacen prácticamente nada más que juego libre»; «los niños más mayores se aburren»; «en junio solo pintaban o salían al patio»
≈ 4	Atención y trato de las monitoras: uso del móvil y, en días no lectivos, quejas de gritos, regañinas y castigos	«...sentadas con los teléfonos y los niños sin atención»; «tenían la percepción de que las monitoras les gritaban y regañaban»
2	Instalaciones y espacio: ludoteca pequeña, patio compartido con la guardería, calefacción	«la ludoteca se queda pequeña... comparten patio con los niños de la guardería»
1	Coordinación empresa–Ayuntamiento y apoyo a las monitoras	«Más apoyo a las monitoras, más comunicación entre empresa y ayuntamiento»
2	Puntuales: material del aula matinal, horario de tarde, precio de días no lectivos	«...el precio de 10 euros/día lo veo exagerado»
≈ 3	Ninguna mejora / plenamente satisfecho	«Nada»; «Creo que está bien así»; «Todo está bien»

La demanda principal sigue siendo de **contenido pedagógico** (actividades frente a juego libre), especialmente en días no lectivos. El dato que exige atención en esta lectura es el **trato de algunas monitoras**: junto a las quejas por uso del móvil y desatención, una familia relata una experiencia negativa en los días no lectivos de junio (gritos, regañinas y castigos) que la lleva a no querer repetir ni acudir a la escuela de verano. Es minoritario, pero es la crítica más grave de la encuesta y tiene consecuencias de fidelización, por lo que no conviene minimizarlo. A ello se suman las **instalaciones** (espacio insuficiente y compartido con la guardería, calefacción).

5.2. Aspectos positivos

Menciones	Tema	Citas representativas
≈ 7	Horario, flexibilidad y cobertura de calendario (junio)	«Flexibilidad horaria»; «Que cubran los días de junio... hasta la escuela de verano»
≈ 4	Labor de monitoras concretas (Esther, Teresa, Camille)	«Las monitoras Esther y Teresa son maravillosas»; «Camille... más cercana y amable»
2	Gestión del concejal: escucha y da soluciones	«...escucha todas las propuestas e intenta dar soluciones»
2	Escucha a las familias y buena información	«El esfuerzo por escuchar las necesidades y opiniones de las familias»
2	Mejora continua y satisfacción general	«Todos los años va mejorando el servicio»

El horario y la flexibilidad —incluida la cobertura de calendario de junio— son el gran activo percibido, seguidos de la interlocución política, reconocida por su escucha y capacidad de resolución. La valoración de las monitoras es **marcadamente desigual**: varias familias elogian por su nombre a monitoras concretas (Esther, Teresa, Camille) mientras otras critican con dureza a otras, lo que apunta a un problema de **desempeño no homogéneo** del equipo más que a un rechazo general.

6. Conclusiones y recomendaciones

Puntos fuertes a preservar

- Fidelización alta (90 %, 26 de 29 familias) y ausencia total de valoraciones «muy malas».
- Horario, flexibilidad y cobertura de calendario como principal ventaja percibida, ahora reforzados con la ampliación a agosto y mañana completa.
- Avance en inclusión y en diseño participativo del servicio.

Focos de mejora priorizados

- **Programación de actividades** (prioridad alta): planificar actividades por franjas de edad para días no lectivos y jornadas largas, reduciendo el peso del juego libre y la televisión.
- **Atención y trato de las monitoras** (prioridad media): abordar con la empresa las pautas de atención y, muy especialmente, el trato en días no lectivos, homogeneizando el desempeño del equipo. Es un foco con impacto directo en la fidelización.
- **Espacio e instalaciones** (prioridad media): valorar una ubicación con aforo suficiente, sin compartir zona con la guardería y con climatización adecuada.
- **Empresa adjudicataria, coordinación y comunicación** (prioridad media): reforzar la coordinación empresa–Ayuntamiento y trasladar formalmente estas conclusiones, por ser el eslabón peor valorado.

7. Nota metodológica

La evaluación se basa en 29 respuestas sobre unas 60 familias usuarias (**48 % de participación**), una tasa muy elevada para una consulta voluntaria. Al representar la muestra casi la mitad de la población, la corrección por población finita reduce el margen, que queda en un **valor aproximado de ± 13 %** (95 % de confianza). Los porcentajes intermedios deben leerse como tendencias; los resultados más rotundos (continuidad, valoración de la gestión municipal) son robustos con independencia del margen. Persiste una cautela de **autoselección**, si bien la incorporación de respuestas más críticas —incluida alguna muy negativa— sugiere que la muestra recoge ya un abanico de opiniones más equilibrado que en fases anteriores de la recogida. La coincidencia entre datos cuantitativos y respuestas abiertas refuerza la fiabilidad de las conclusiones cualitativas.