

**ENCUESTA A USUARIOS DE LOS “CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES” (CMM)**

Buenas días/tardes. Preguntaba por..... (Incluir contacto facilitado en la base de datos).

Encantada de saludarle. Soy....., llamo en nombre del Ayuntamiento de Madrid.

Estamos realizando un estudio de la satisfacción entre los usuarios de los CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES, ¿sería tan amable de colaborar contestando a unas breves preguntas? Serán sólo unos minutos.

Sí.....1 → (continuar con la entrevista). Gracias, muy amable, comenzamos.

No.....2 → rebatir objeciones y aclaraciones

**Objeciones y Aclaraciones:**

**No tengo tiempo/Estoy ocupado:**

- Sr. X le entiendo perfectamente, no obstante se trata de un breve cuestionario.
- ¿Me indica la hora más apropiada para hablar con usted? (Tomar nota) Muy amable, gracias. Le llamaremos entonces.

**¿Me compromete a algo?:**

- No, por supuesto, se trata de un cuestionario breve y confidencial. Sus respuestas serán tratadas de forma global y con fines a mejorar el servicio prestado por el Ayuntamiento de Madrid.

Persiste en no colaborar.....3 → Cierre del registro: despedir y agradecer.

**A TODOS**

*Le informamos que, en aplicación de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima y siempre de manera global, nunca de forma individualizada.*

**P.1.- ¿Puede decirme si es usted socio de un Centro Municipal de Mayores (CMM)?**

Sí	1 → PASAR A P.2
No	2 → FINALIZAR

**P.2- En la actualidad y de forma general, ¿con cuánta frecuencia acude al Centro Municipal de Mayores (CMM)? RESPUESTA ÚNICA.**

Todos o casi todos los días de la semana	1
Una o dos veces a la semana	2
Una o dos veces al mes	3
Menos de una vez al mes	4 → FINALIZAR
Nunca acudo al CMM	5 → FINALIZAR

**P.3.- Utilizando una escala de valoración de 0 a 10, donde “0” significa *Muy Insatisfecho* y “10” *Muy Satisfecho*, ¿puede decirme cómo se encuentra de satisfecho con la información que recibió sobre los programas y servicios en el momento de incorporación al centro?**

Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----------------	-------

Satisfacción con la información recibida en la incorporación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----

**P.4- De los siguientes servicios ofertados en los CMM, ¿puede decirme los que usted ha usado en alguna ocasión o usa de forma habitual? LEER RESPUESTAS. RESPUESTA SIMPLE.**

	Nunca los ha usado	Uso ocasional	Uso habitual
1. El servicio de <b>cafetería</b>	1	2	3
2. El servicio de <b>comidas</b>	1	2	3
3. El servicio de <b>Gimnasio o sala utilizada para la gimnasia</b>	1	2	3
4. El servicio de <b>biblioteca/sala lectura</b>	1	2	3
5. El servicio de <b>peluquería</b>	1	2	3
6. El servicio de <b>podología</b>	1	2	3

**FILTRAR RESPUESTAS EN FUNCIÓN DE SU USO (P.4a.1 SÓLO SÍ CÓDIGOS 2 O 3 EN P.4.1; P.4a.2 SÓLO SÍ CÓDIGOS 2 O 3 EN P.4.2, Y SUCESIVAMENTE)**

**P.4.a.- Por favor, indique su grado de satisfacción con los servicios que utiliza en su CMM. Para ello, utilice una escala donde "0" significa Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.**

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
1. El servicio de <b>cafetería</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2. El servicio de <b>comidas</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3. El servicio de <b>Gimnasio o sala utilizada para la gimnasia</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4. El servicio de <b>biblioteca/sala lectura</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5. El servicio de <b>peluquería</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6. El servicio de <b>podología</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P.5.- De las siguientes actividades ofertadas en los CMM, ¿puede decirme las que usted ha realizado en alguna ocasión o realiza de forma habitual?**

LEER RESPUESTAS. RESPUESTA SIMPLE.

	Nunca los ha usado	Uso ocasional	Uso habitual
1. <b>Talleres manuales, artísticos, culturales, mantenimiento físico</b> (cerámica, historia, pintura, gimnasia mantenimiento...)	1	2	3
2. <b>Actividades de formación en nuevas tecnologías</b> (informática, telefonía, internet...)	1	2	3

**FILTRAR RESPUESTAS EN FUNCIÓN DE SU USO (P.5a.1 SÓLO SÍ CÓDIGOS 2 O 3 EN P.5.1; P.5a.2 SÓLO SÍ CÓDIGOS 2 O 3 EN P.5.2)**

**P.5.a.- Por favor, indique su grado de satisfacción con las actividades que ha realizado o realiza en su CMM. Continúe utilizando una escala donde "0" significa Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.**

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
1. <b>Talleres manuales, artísticos, culturales, mantenimiento físico</b> (cerámica, historia, pintura, gimnasia)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

mantenimiento...)														
2. <b>Actividades de Formación en nuevas tecnologías</b> (informática, telefonía, internet...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		

**A TODOS**

**P.6.- Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa de su CMM.** Para ello, utilice una escala donde "0" significa Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
1. El <b>horario</b> del CMM	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2. El <b>equipamiento y confortabilidad</b> de las instalaciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P.7.- Por favor, valore el trato y actitud de los profesionales que intervienen en los CMM,** utilizando una escala donde "0" significa Muy insatisfecho y "10" Muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
<b>Trato y actitud</b> de los profesionales del CMM	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P.8.- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora?**

Sí.....1

No.....2

**SÓLO SI CÓDIGO 1 EN P.8 (SÍ TIENE SUGERENCIAS DE MEJORA)**

**P.8a.- ¿Cuál?**

RESPUESTA ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE. Anotar literalmente lo que indique el entrevistado

**A TODOS**

**P.9.- En general y teniendo en cuenta toda su experiencia como usuario del CMM, ¿cuál es su grado de satisfacción general?**

	Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muy Satisfecho	Ns/Nc
<b>Valoración general del servicio</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P.10.- ¿Recomendaría usted el Centro Municipal de Mayores?**

LEER RESPUESTAS.

Sí	<b>1</b>
No	<b>2</b>
Ns/Nc (no leer)	<b>9</b>

**“Por último, le voy a hacer una serie de preguntas de clasificación”**

**C.1. ¿Puede decirme su edad?**

ENTREVISTADOR: Especificar años cumplidos.

.....años

No contesta.....9

**C.4.- Género del titular del servicio**

Hombre	1
Mujer	2

**C.5.- Para efectos de Control de Calidad de la ejecución de esta encuesta, ¿puede facilitarme su nombre y número de teléfono?**

Nombre	
Teléfono	

*¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!*