

Mucho  
por contar



Juntos, todo por descubrir  
con las personas mayores

Mucho  
por enseñar



Juntos, todo por descubrir  
con las personas mayores

Mucho  
por ofrecer



Juntos, todo por descubrir  
con las personas mayores

Mucho  
por amar



Juntos, todo por descubrir  
con las personas mayores



familias, igualdad y  
bienestar social

MADRID

## Servicio de Centros Municipales de Mayores del Ayuntamiento de Madrid

Estudio de Satisfacción de las personas socias de los  
Centros Municipales de Mayores  
Ayuntamiento de Madrid



Resultados globales

Diciembre 2022



# Índice.

0. Ficha técnica.....	3
1. Notoriedad.....	4
2. Indicadores de impacto .....	7
3. Organización y prestación.....	10
4. Equipo de profesionales.....	20
5. Valoración global del servicio.....	22
6. Matriz de actuación estratégica.....	27
7. Matriz de lealtad.....	31
8. Datos de clasificación.....	33





# Ficha Técnica.

<b>UNIVERSO:</b>	Personas socias de los 91 Centros Municipales de Mayores (CMM) incluidas en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y con número de teléfono.
<b>TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:</b>	1.200 entrevistas, lo que supone la obtención de un error muestral del +/- 2,76% (para un intervalo de confianza al 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación, donde $p=q=0,5$ ).
<b>SELECCIÓN DE INFORMANTES:</b>	Censal sobre la base de datos de personas usuarias.
<b>TÉCNICA:</b>	Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.
<b>FECHAS DE CAMPO:</b>	Del 10 de octubre al 8 de Noviembre de 2022.
<b>AUTORÍA DEL INFORME:</b>	Merkastar <a href="https://merkastar.com/">https://merkastar.com/</a> <a href="mailto:merkastar@merkastar.es">merkastar@merkastar.es</a>





# Notoriedad.

Adhesión a los centros y motivos de solicitud.





# Adhesión.

P.1- De forma general, ¿con cuánta frecuencia solía acudir al CMM antes de la pandemia?



	2019	2021	2022
Todos o casi todos los días de la semana	14,2%	17,2%	23,8%
Una o dos veces a la semana	41,1%	57,2%	58,3%
Una o dos veces al mes	19,3%	13,2%	10,2%
Menos de una vez al mes	25,5%	12,5%	7,7%
Base	1.200	1.200	1.200

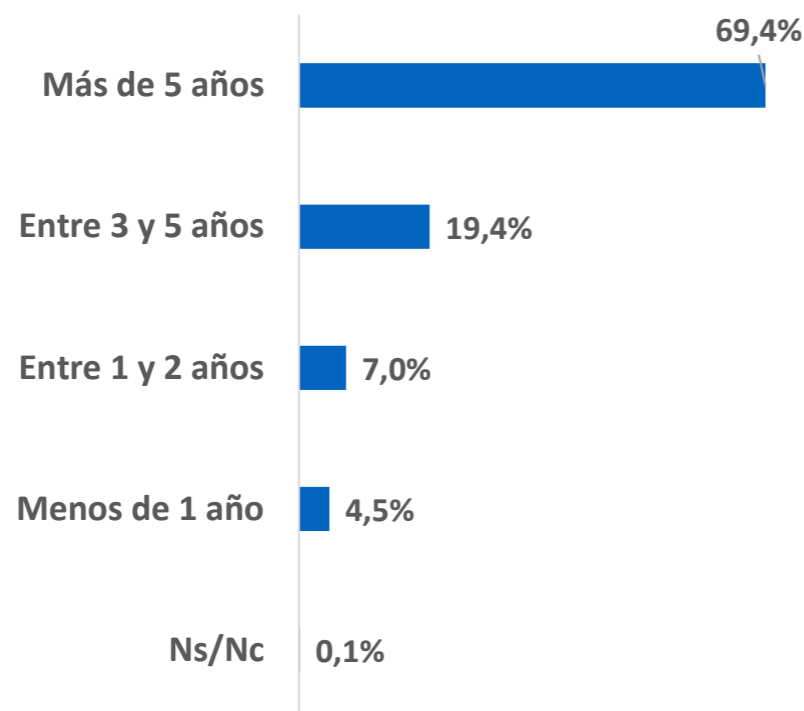
B: 1.200





# Antigüedad de socios y socias.

P.2- ¿Desde qué año acude al Centro Municipal de Mayores?



Promedio año de inicio: 2017

B: 1.200

	2019	2021	2022
Más de 5 años	19,0%	12,3%	69,4%
Entre 3 y 5 años	(*)	25,1%	19,4%
Entre 1 y 2 años	21,5%	38,9%	7%
Menos de 1 año	59,2%	23,3%	4,5%
Ns/Nc	-	0,8%	0,1%
Base	1.200	1.200	1.200

(\*): > 2 años





# Indicadores de impacto.

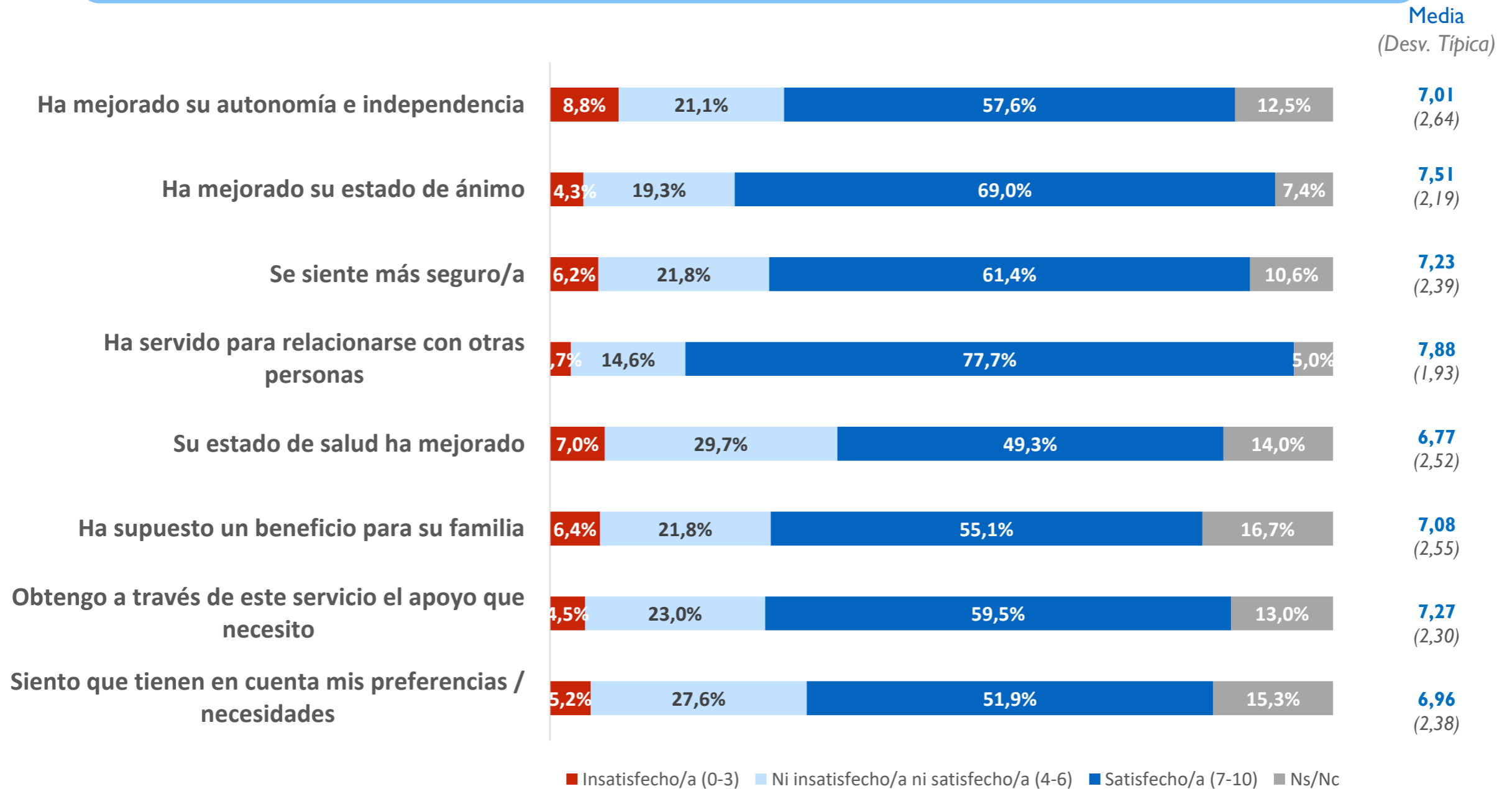
Satisfacción de las personas socias con determinados indicadores considerados de gran impacto en su calidad de vida y en la de su familia.





# Influencia en personas socias (I).

P.10.1 a P.10.8- Grado de influencia del servicio en la vida cotidiana de las personas socias.



B: 1.200

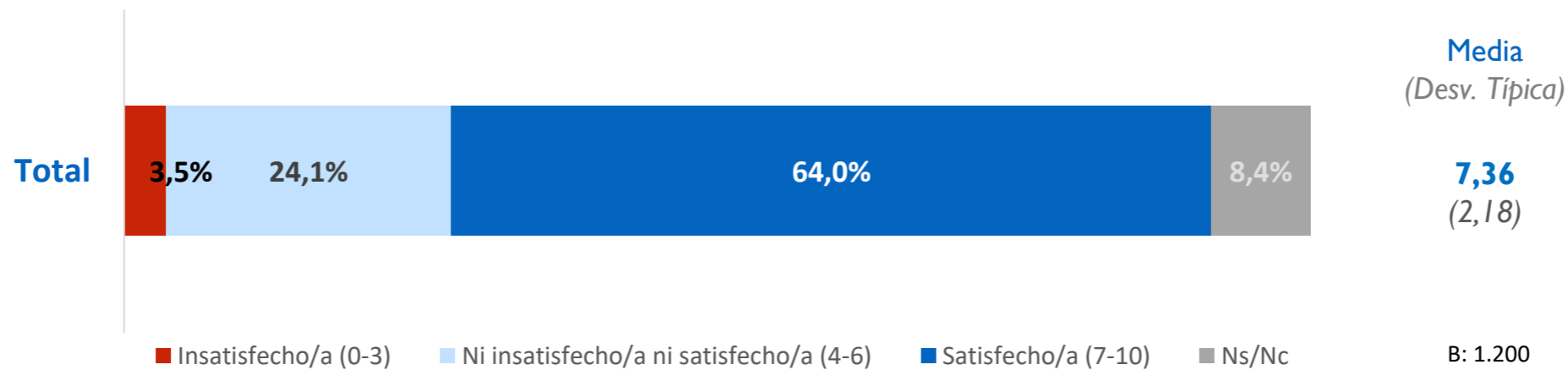






# Influencia en personas socias (II).

P.10.9- Globalmente, ¿este servicio ha mejorado su calidad de vida?





# Organización y prestación.

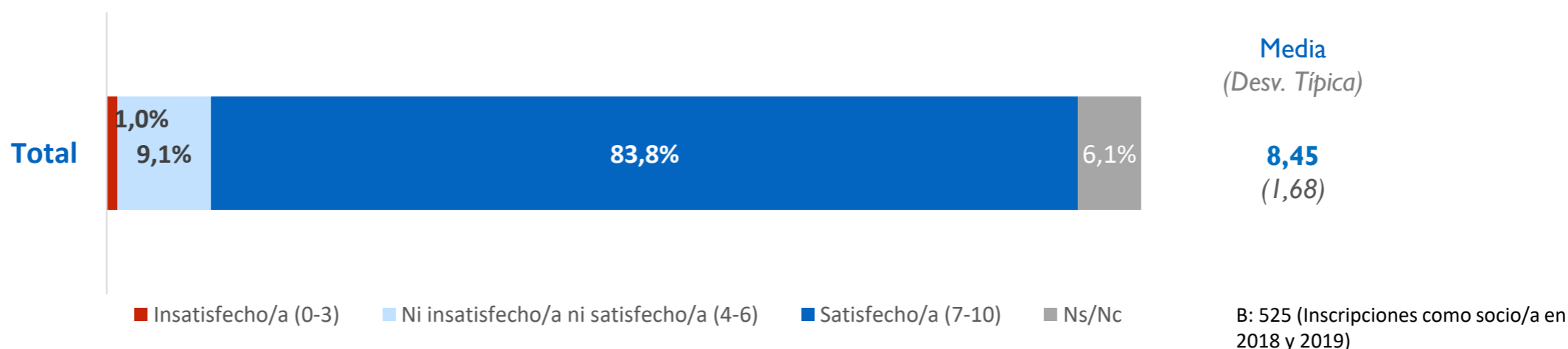
Satisfacción de las personas socias con una serie de indicadores que miden el modo en que se organiza y presta el servicio en los CMM.



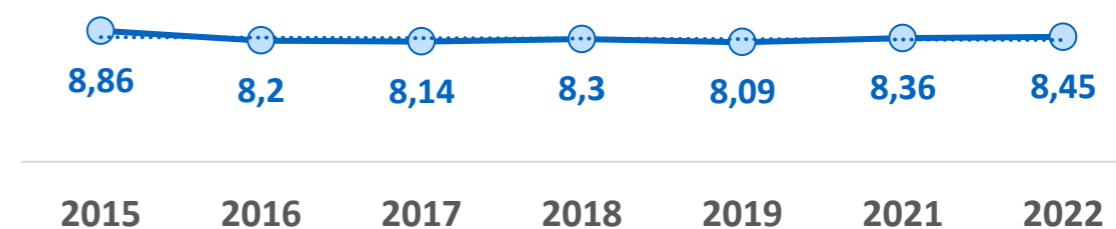


# Información.

P.3- ¿Puede decirme cómo se encuentra de satisfecho/a con la información que recibió sobre los programas y servicios en el momento de su incorporación al CMM?

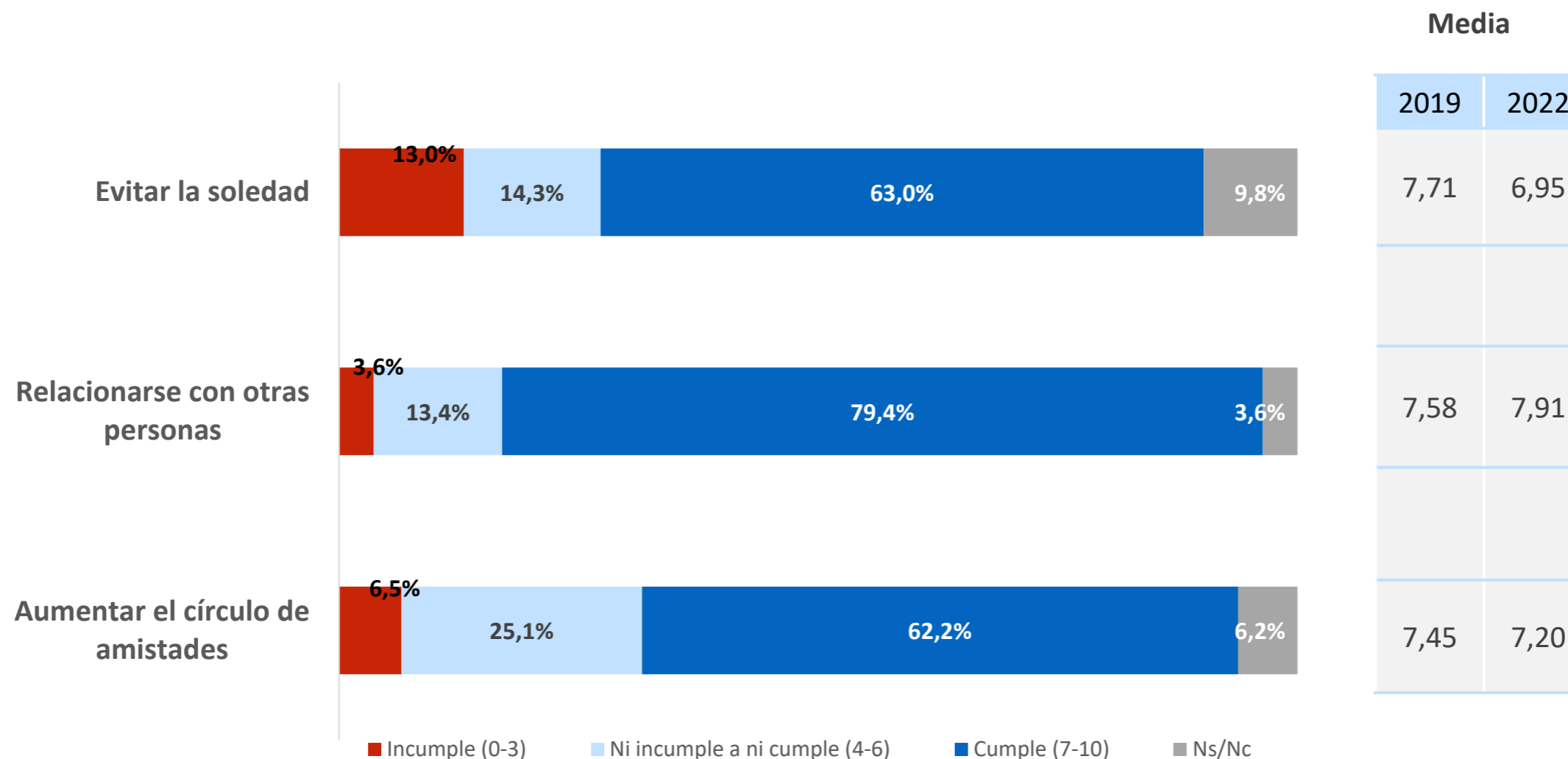


	2021	2022
Media	8,36	8,45
% valoraciones 7-10	81,1%	83,8%
Base (socios/as nuevos/as)	525	525



# Cumplimiento objetivos.

P.3.1 a 3.3 – En qué medida el acudir al Centro Municipal de Mayores ha servido para cumplir una serie de objetivos.

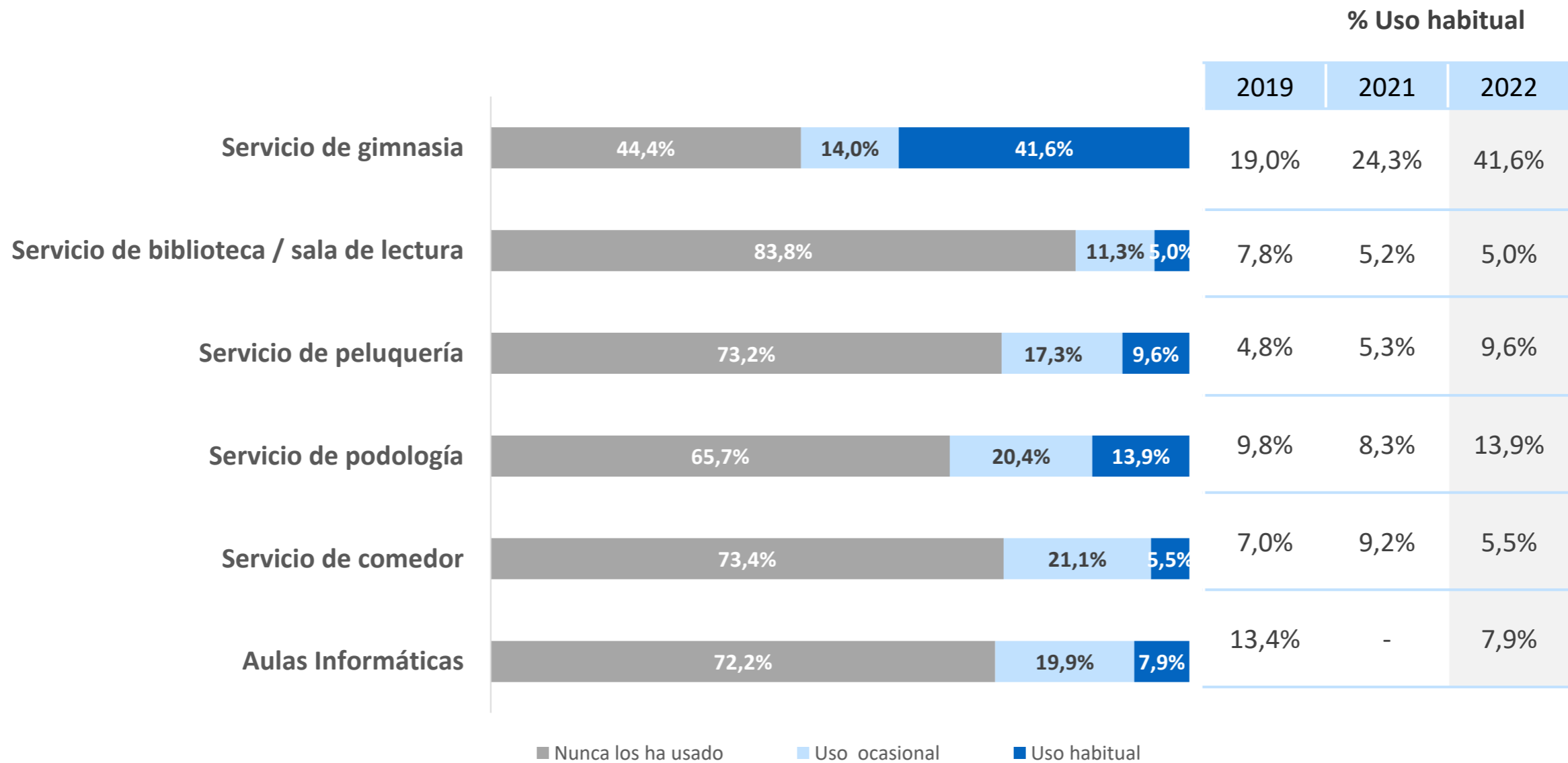


B: 1.200



# Servicios ofertados (I).

P.4.1 a 4.5 – Uso de los servicios ofertados en los CMM.



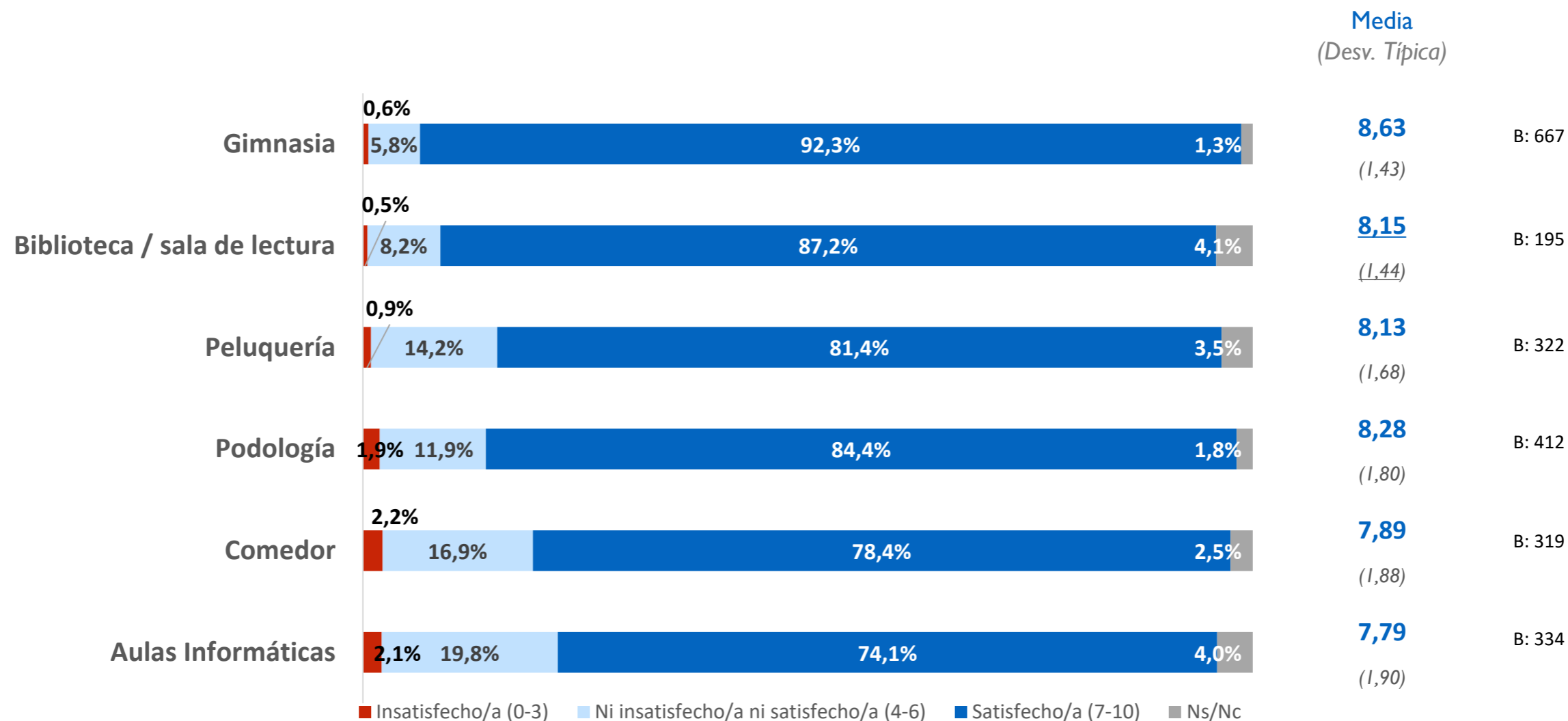
B: 1.200





# Servicios ofertados (II).

P.5.1 a 5.5 – Satisfacción con los servicios utilizados en los CMM.





# Servicios ofertados (III).

P.5.1 a 5.5 – Evolución (valores medios).

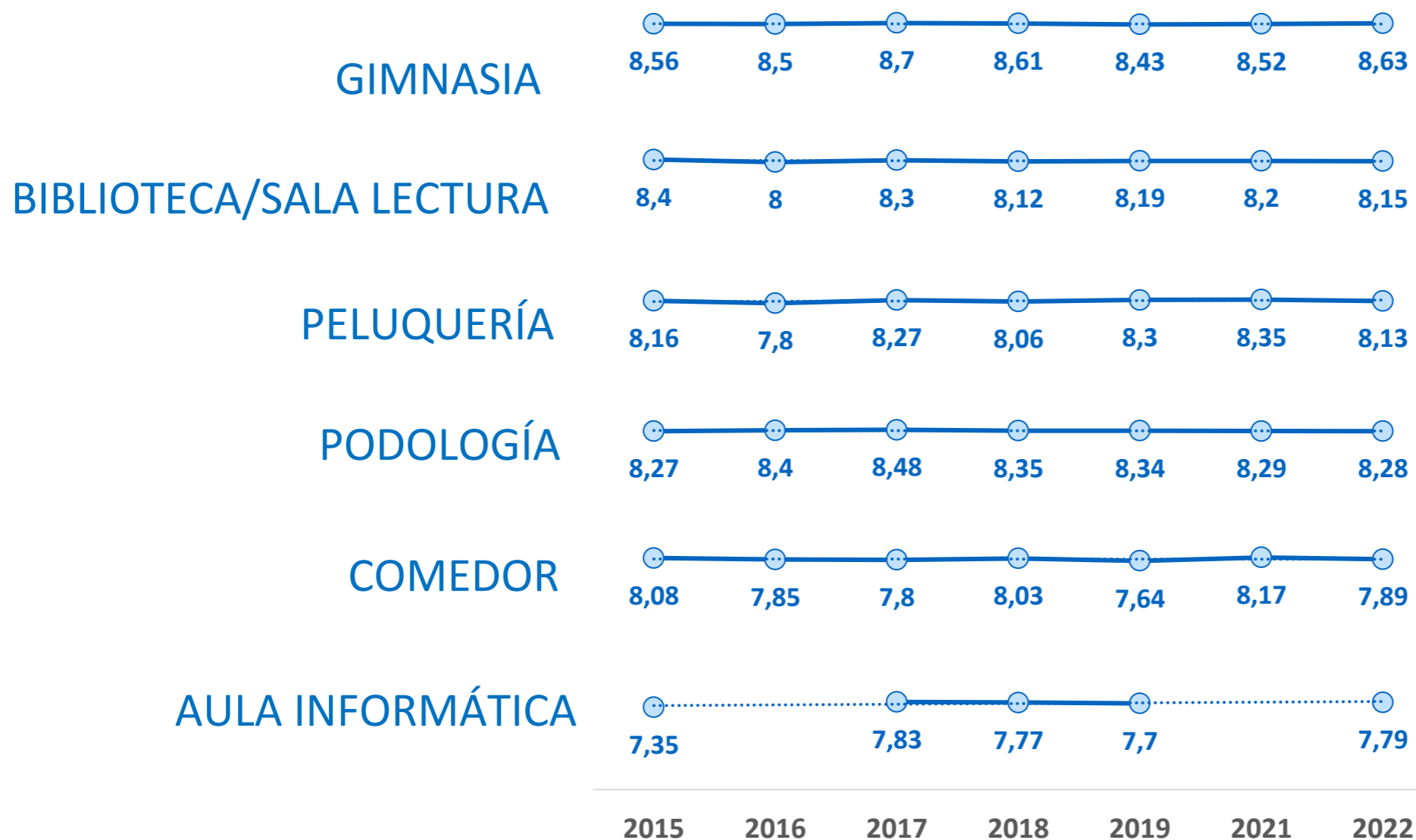
	2015	2016	2017	2018	2019	2021	2022
5.1. Gimnasia	8,56	8,50	8,70	8,61	8,43	8,52	8,63
5.2. Biblioteca / sala de lectura	8,40	8,00	8,30	8,12	8,19	8,20	8,15
5.3. Peluquería	8,16	7,80	8,27	8,06	8,30	8,35	8,13
5.4. Podología	8,27	8,40	8,48	8,35	8,34	8,29	8,28
5.5. Comedor	8,08	7,85	7,80	8,03	7,64	8,17	7,89
5.6. Aulas Informáticas	7,35	-	7,83	7,77	7,70	-	7,79





# Servicios ofertados (III).

P.5.1 a 5.5 – Evolución (valores medios).

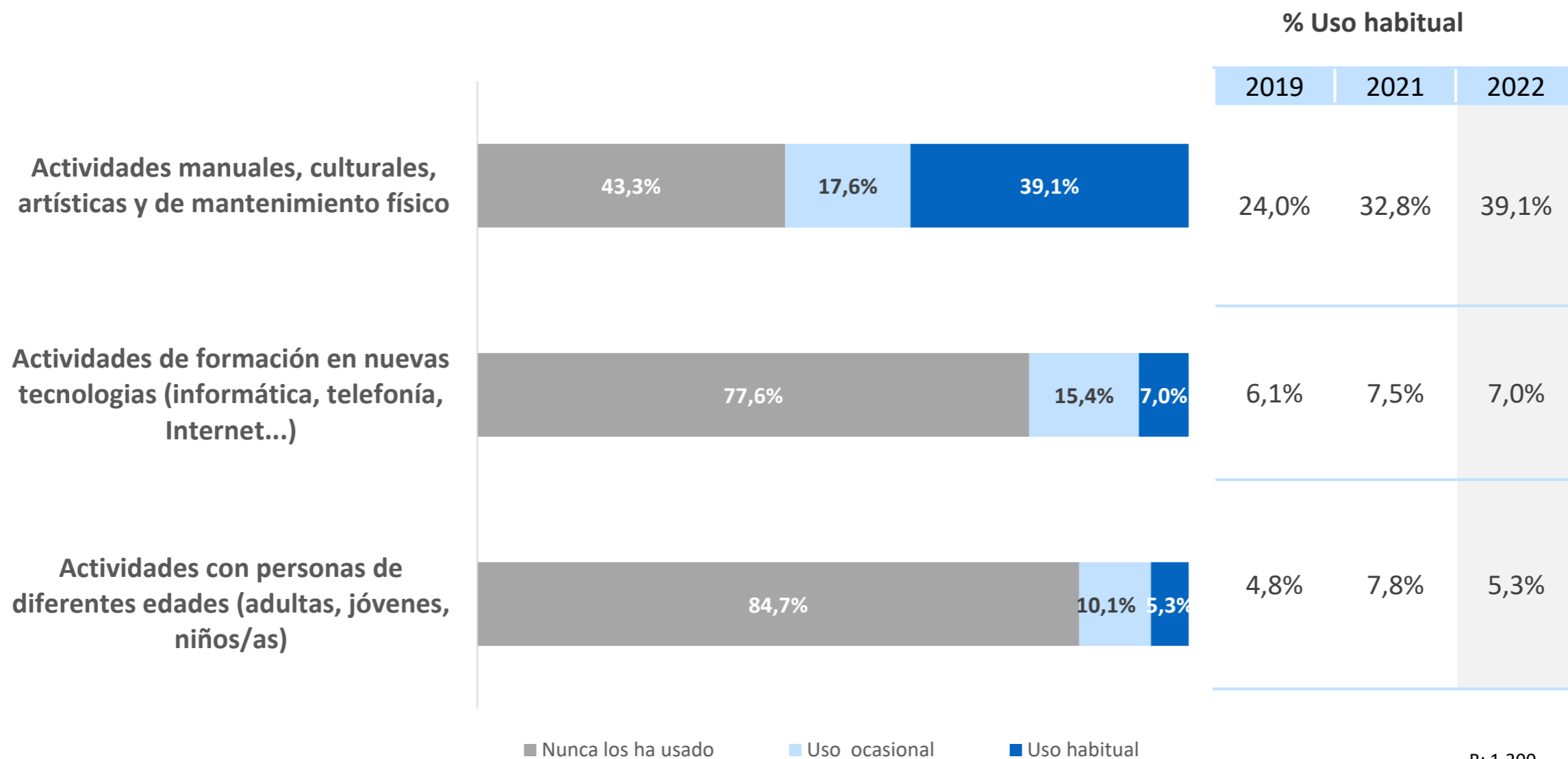






# Actividades ofertadas (I).

P.6.1 a 6.3 – Participación en las actividades ofertadas en los CMM.



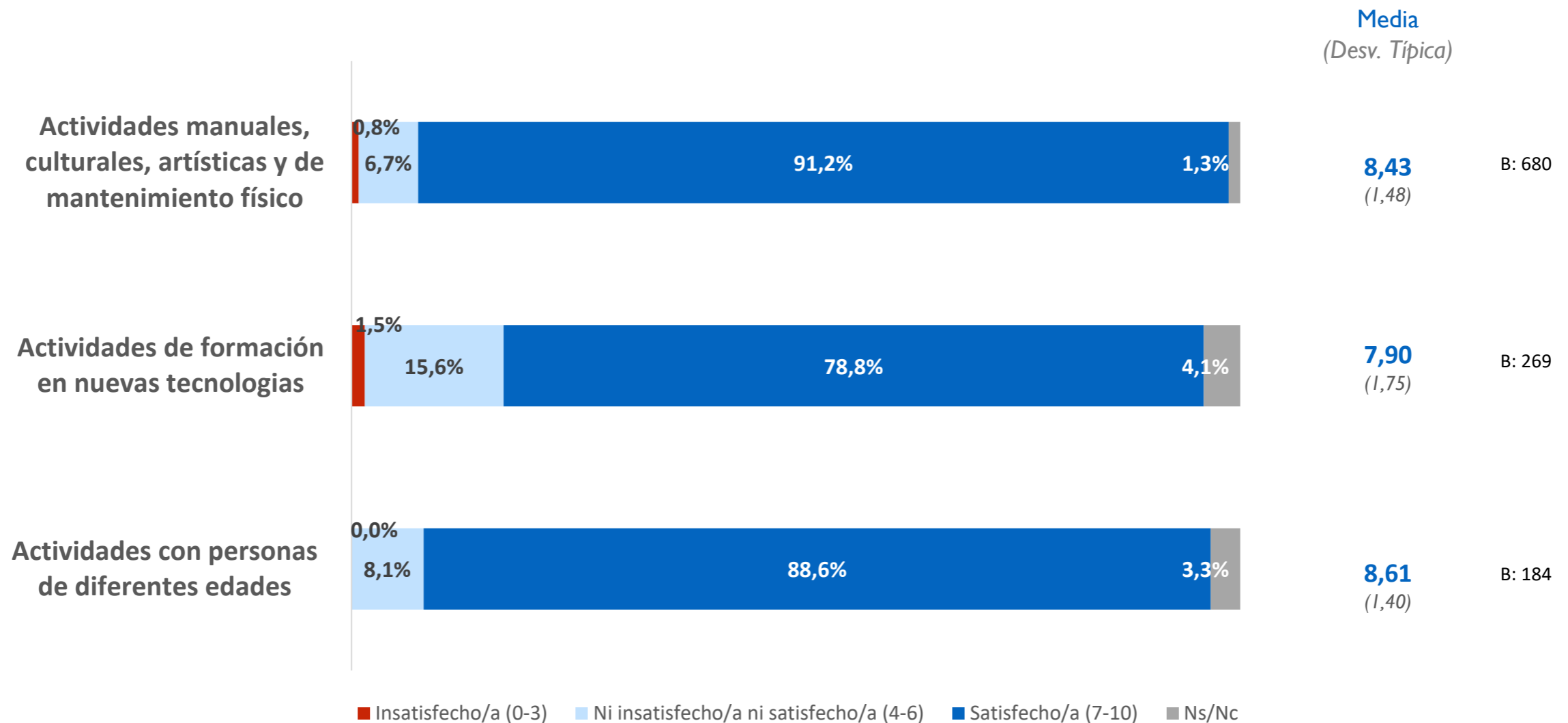
B: 1.200





# Actividades ofertadas (II).

P.7.1 a 7.3 – Satisfacción con las actividades utilizadas en los CMM.





# Actividades ofertadas (III).

P.7.1 a 7.3 – Evolución (valores medios).

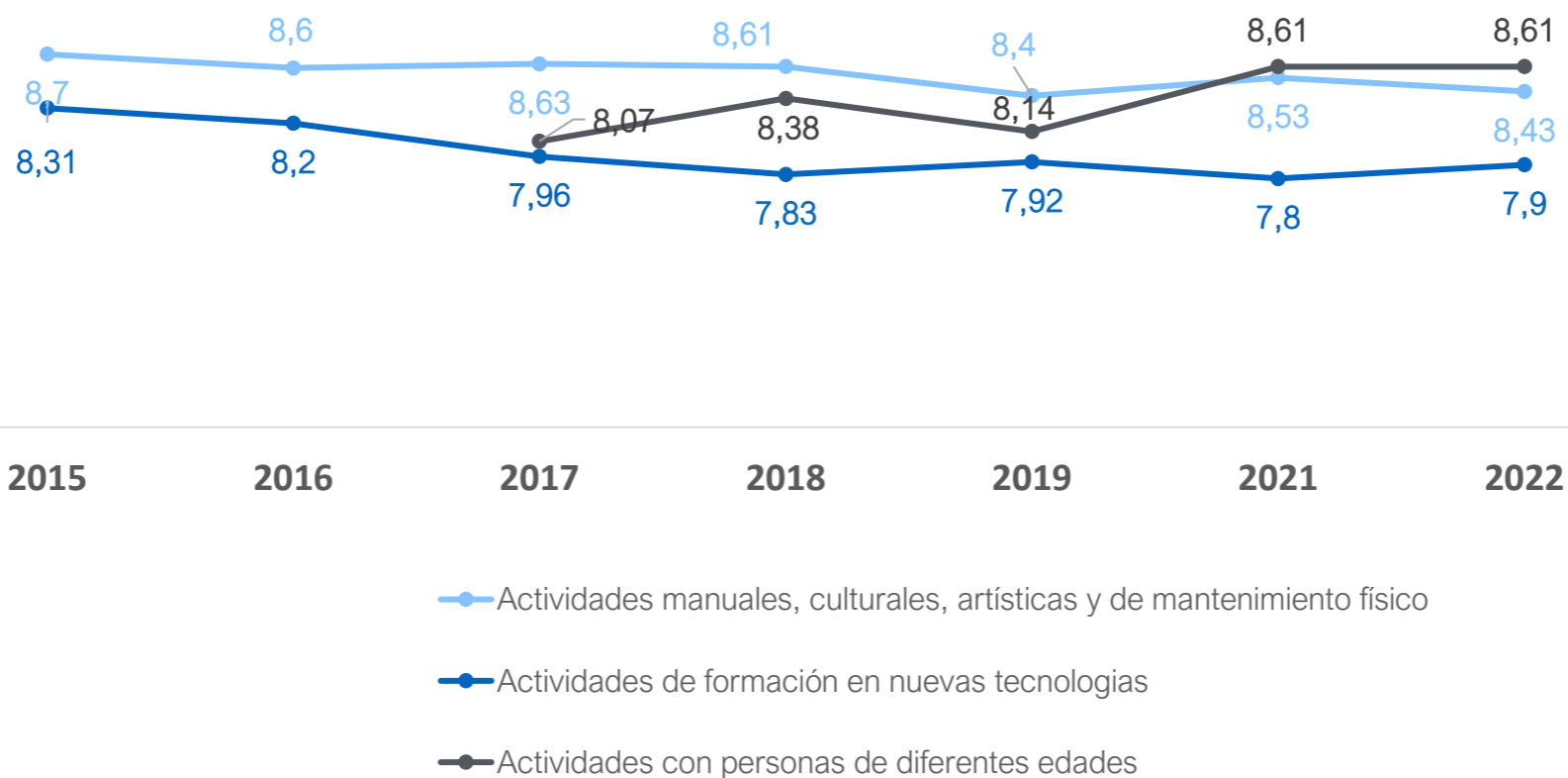
	2015	2016	2017	2018	2019	2021	2022
7.1. Actividades manuales, culturales, artísticas y de mantenimiento físico	8,70	8,60	8,63	8,61	8,40	8,53	8,43
7.2. Actividades de formación en nuevas tecnologías	8,31	8,20	7,96	7,83	7,92	7,80	7,90
7.3. Actividades con personas de edades diferentes	-	-	8,07	8,38	8,14	8,61	8,61





# Actividades ofertadas (III).

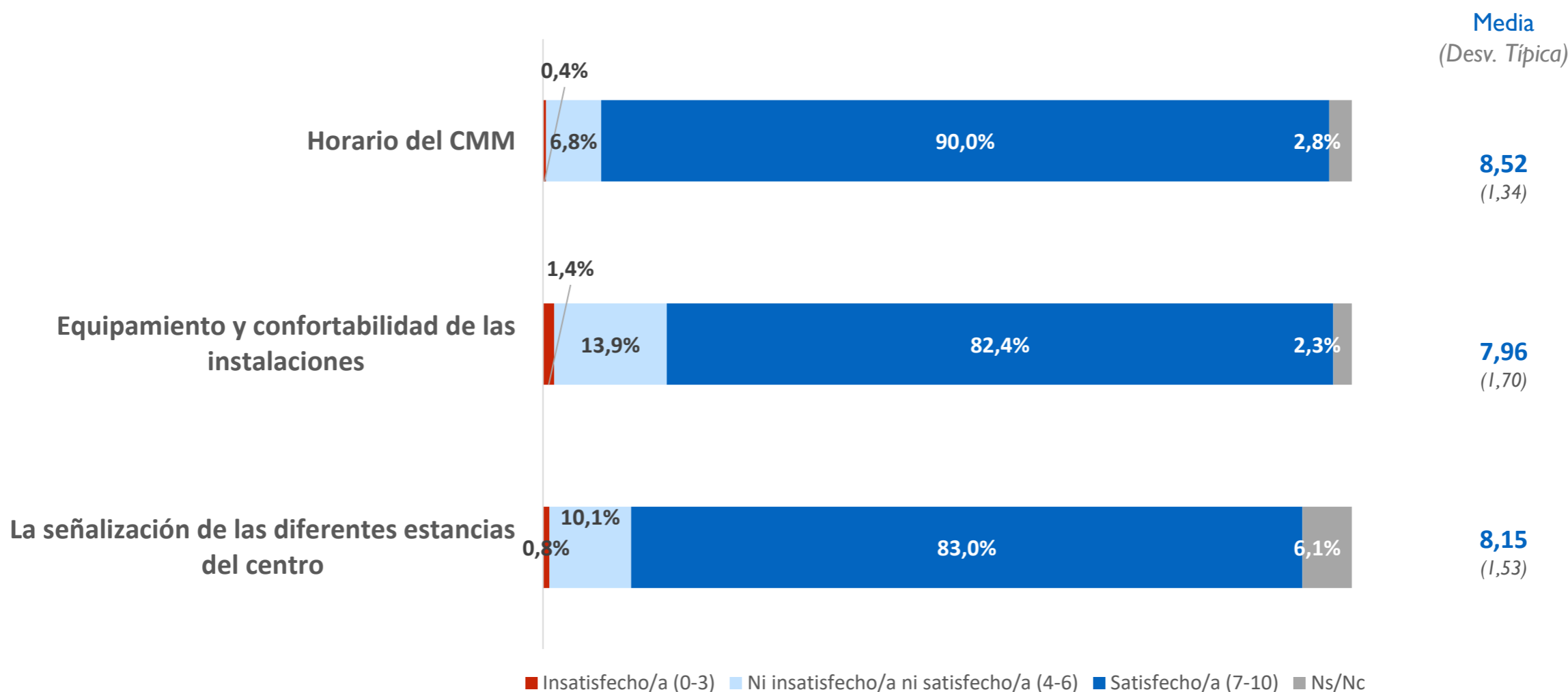
P.7.1 a 7.3 – Evolución (valores medios).





# Organización del servicio (I).

P.8.1 a 8.2 – Satisfacción con los siguientes aspectos referentes a la estructura organizativa de su CMM.



B: 1.200





# Organización del servicio (II).

## P.8.1 a 8.2 – Evolución (valores medios).

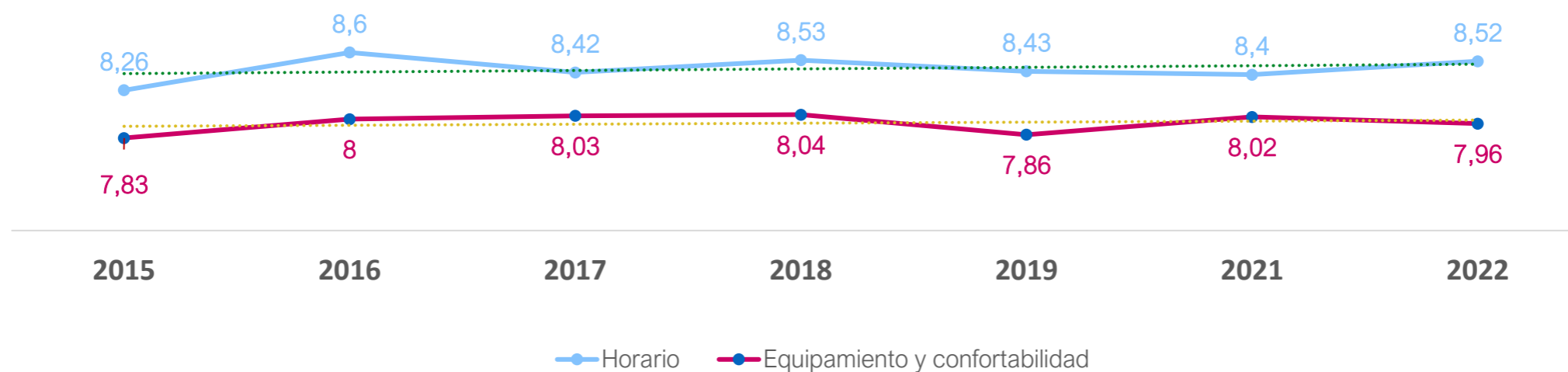
	2015	2016	2017	2018	2019	2021	2022
8.1. Horario del CMM.	8,26	8,60	8,42	8,53	8,43	8,40	8,52
8.2. Equipamiento y confortabilidad de las instalaciones.	7,83	8,00	8,03	8,04	7,86	8,02	7,96
8.3 La señalización de las diferentes estancias del centro.	-	-	-	-	-	-	8,15





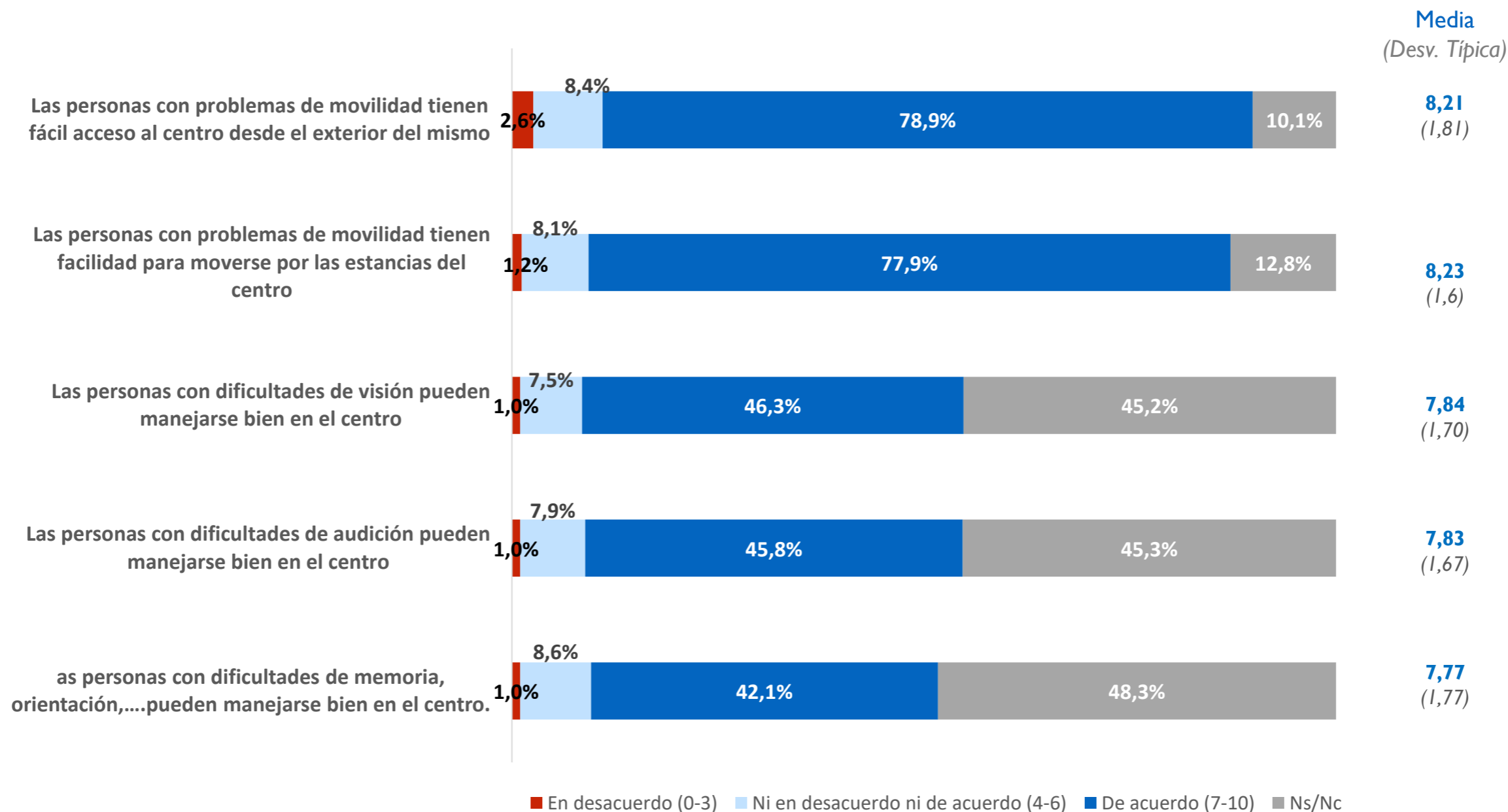
# Organización del servicio (II).

P.8.1 a 8.2 – Evolución (valores medios).



# Organización del servicio (III)

## P.8b – Grado de acuerdo con algunas afirmaciones.







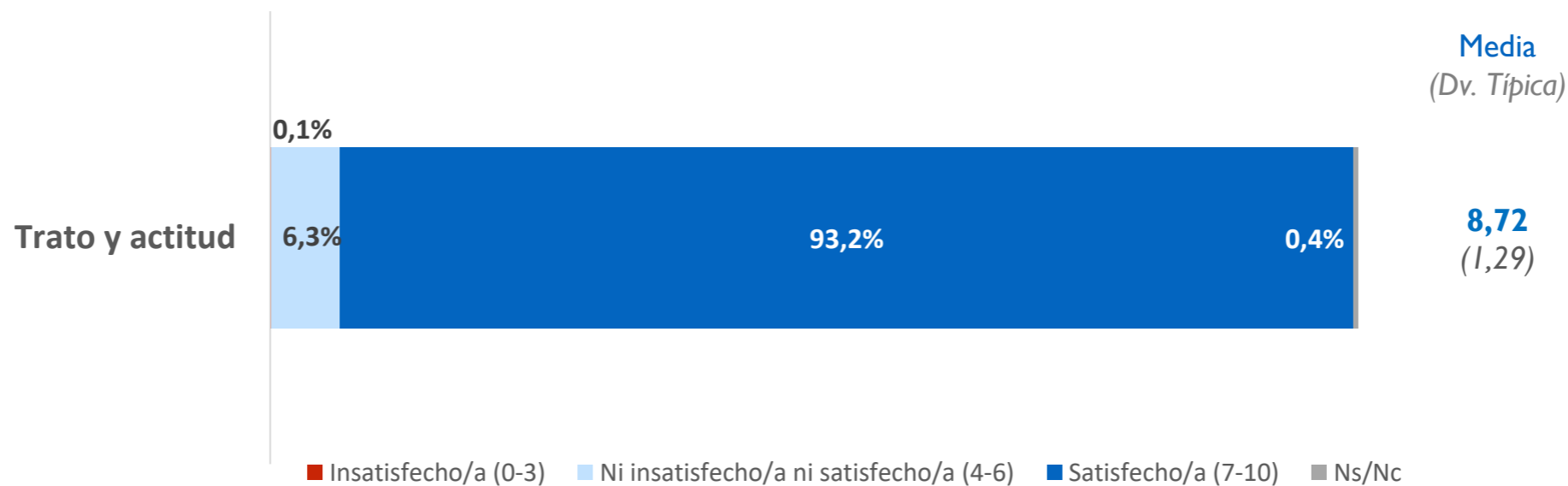
# Equipo de profesionales.

Satisfacción de las personas socias con el equipo de profesionales que presta el servicio.



# Profesionales.

P. 9- Valoración con el trato y la actitud de los/as profesionales que intervienen en la prestación del servicio.



	2021	2022
Media	8,76	8,72
% valoraciones 7-10	90,8%	93,2%
Base	1.200	1.200



# Profesionales.

P. 9- Valoración con el trato y la actitud de los/as profesionales que intervienen en la prestación del servicio. Evolución (valores medios)

	2015	2016	2017	2018	2019	2021	2022
Media	8,86	8,70	8,49	8,70	8,60	8,76	8,72





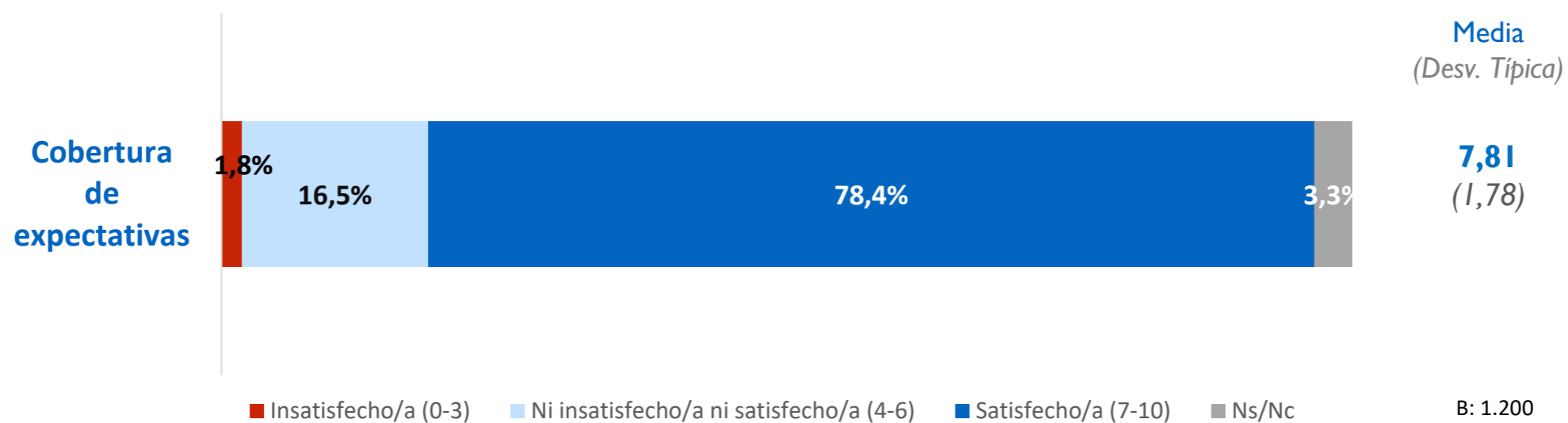
# Valoración global del servicio.

Beneficios a largo plazo, cobertura de expectativas y valoración general.



# Expectativas.

## P.11- Valoración de la satisfacción respecto a la cobertura de expectativas.



	2021	2022
Media	7,8	7,81
% de valoraciones 7-10	76,6%	76,6%
Base	1.200	1.200



# Expectativas.

P.11- Valoración de la satisfacción respecto a la cobertura de expectativas.  
Evolución (valores medios)

	2015	2016	2017	2018	2019	2021	2022
Media	8,03	-	8,17	8,11	8,01	7,80	7,81



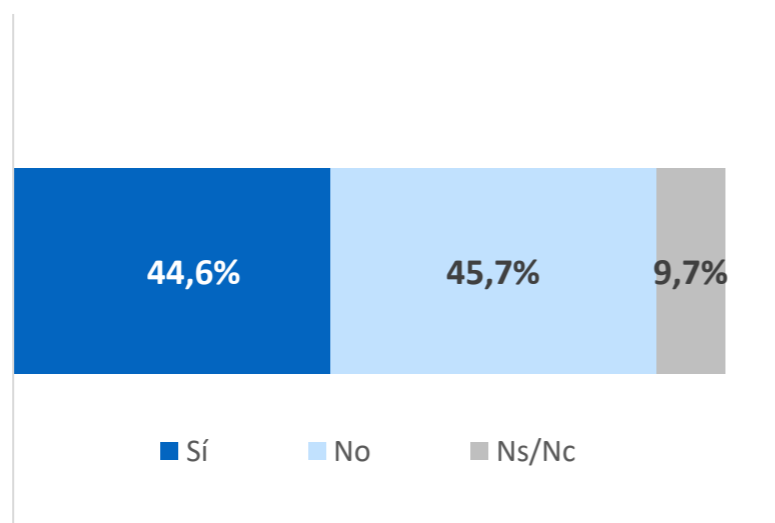
# Recomendación.

P.13- ¿Recomendaría usted el CMM a otras personas?

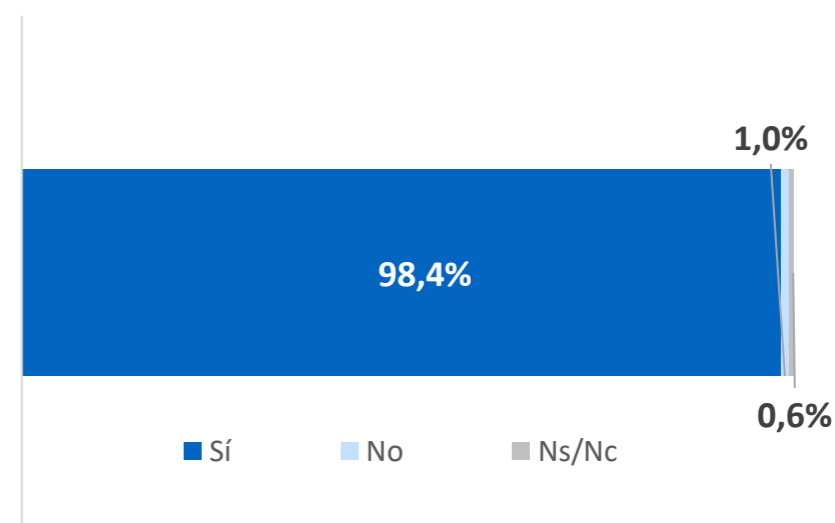
P.14- ¿Cree usted que acudir al CMM le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?

P.15- ¿Volvería a solicitar ser socio de un Centro Municipal de Mayores, si fuese posible?

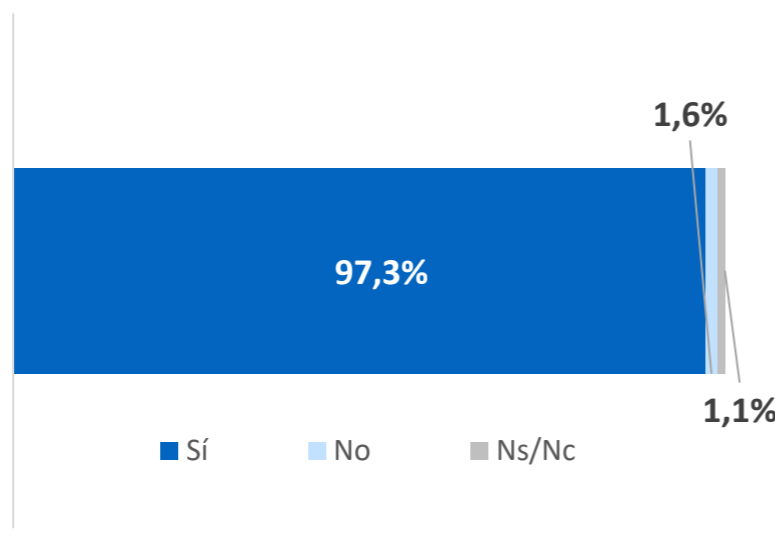
Mantenimiento en el domicilio



Recomendación



Volvería a solicitar ser socio

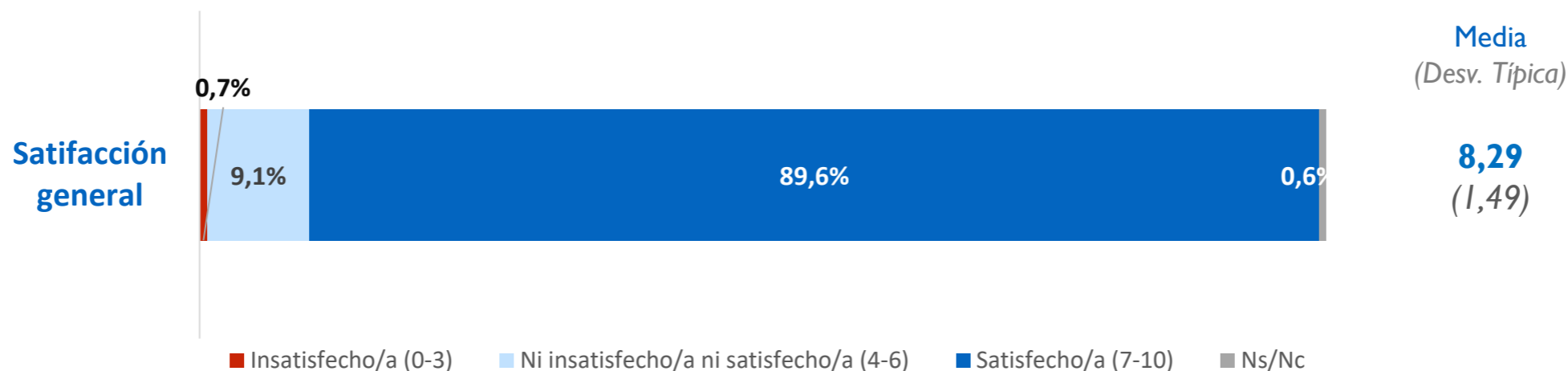


B: 1.200

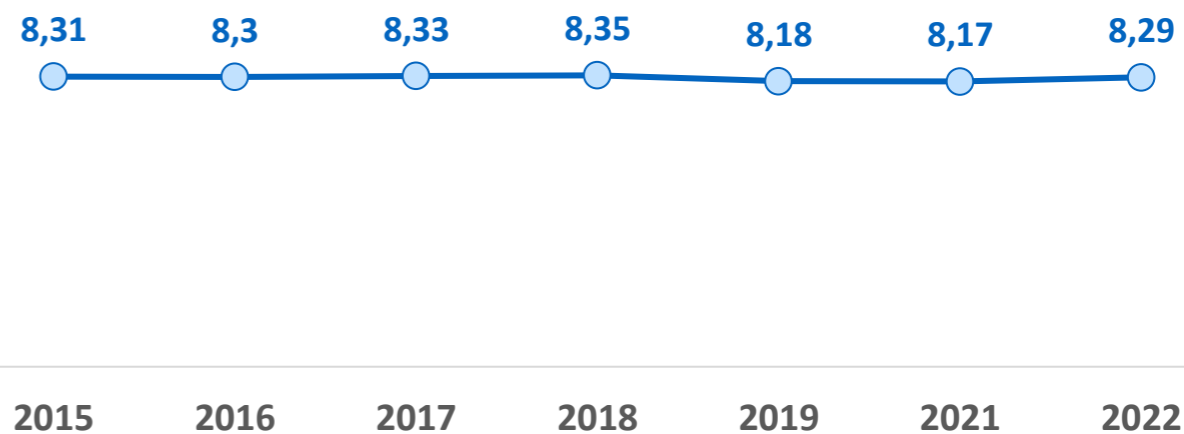
	2019	2021	2022
% mantenimiento en el domicilio	-	49,8%	44,6%
% recomendación	93,8%	93,3%	98,4%
% volvería a solicitar ser socio	-	-	97,3%
Base		1.200	1.200

# Valoración global.

P.12- En general, y teniendo en cuenta toda su experiencia, valore su satisfacción global con este servicio.



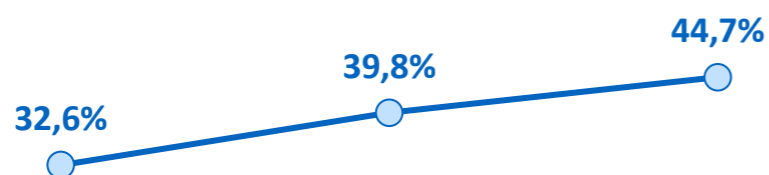
	2015	2016	2017	2018	2019	2021	2022
Media	8,31	8,3	8,33	8,35	8,18	8,17	8,29
% valoraciones 7-10	-	-	-	-	82,6%	83,1%	89,6%
Base	-	-	-	-	1.200	1.200	1.200



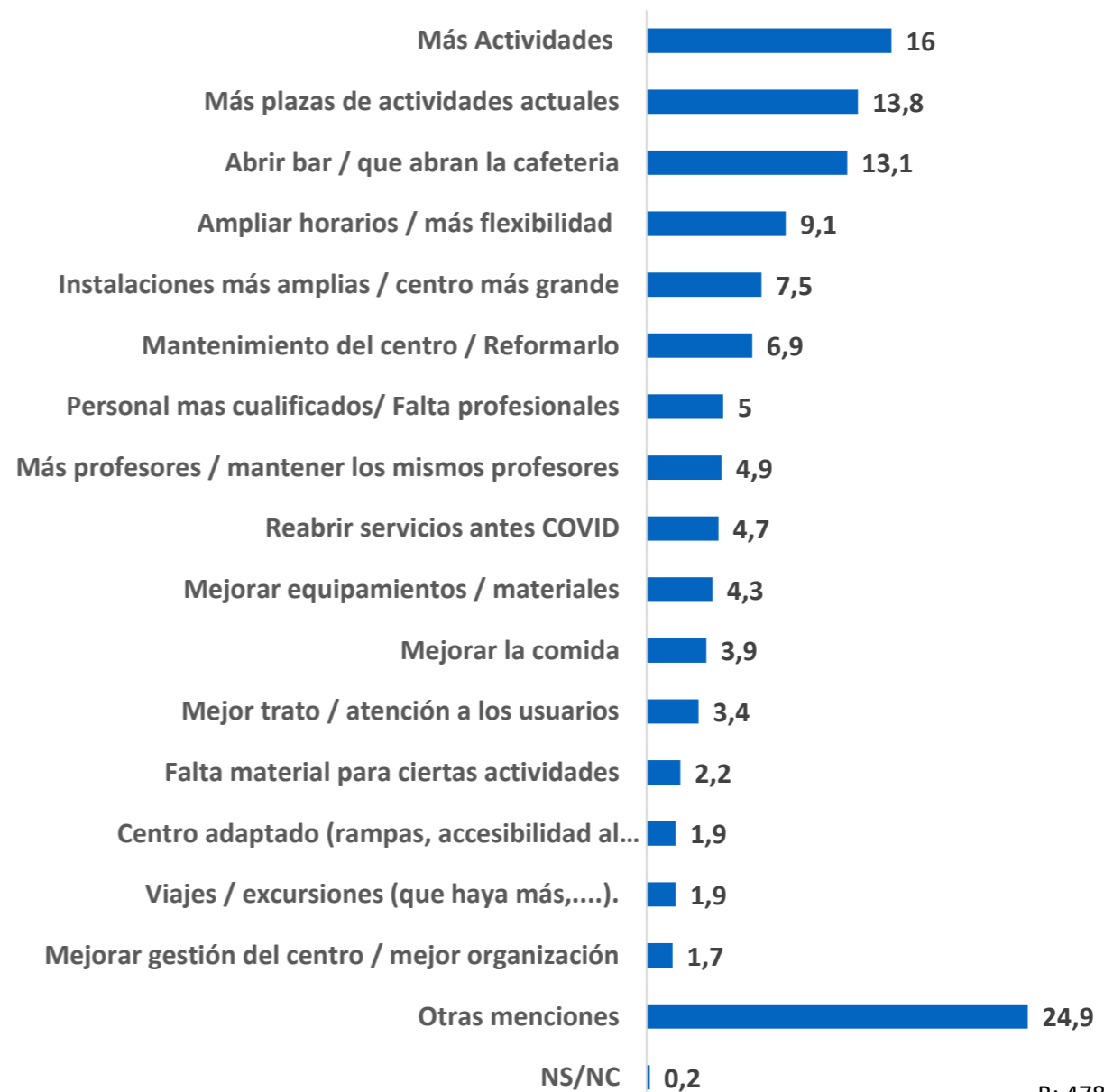


# Sugerencias.

P.15- ¿Tiene alguna sugerencia de mejora? P.15.b- ¿Cuál?



	2019	2021	2022
% de "Sí"	32,6%	39,8%	44,7%
Base	1.200	1.200	1.200



B: 478



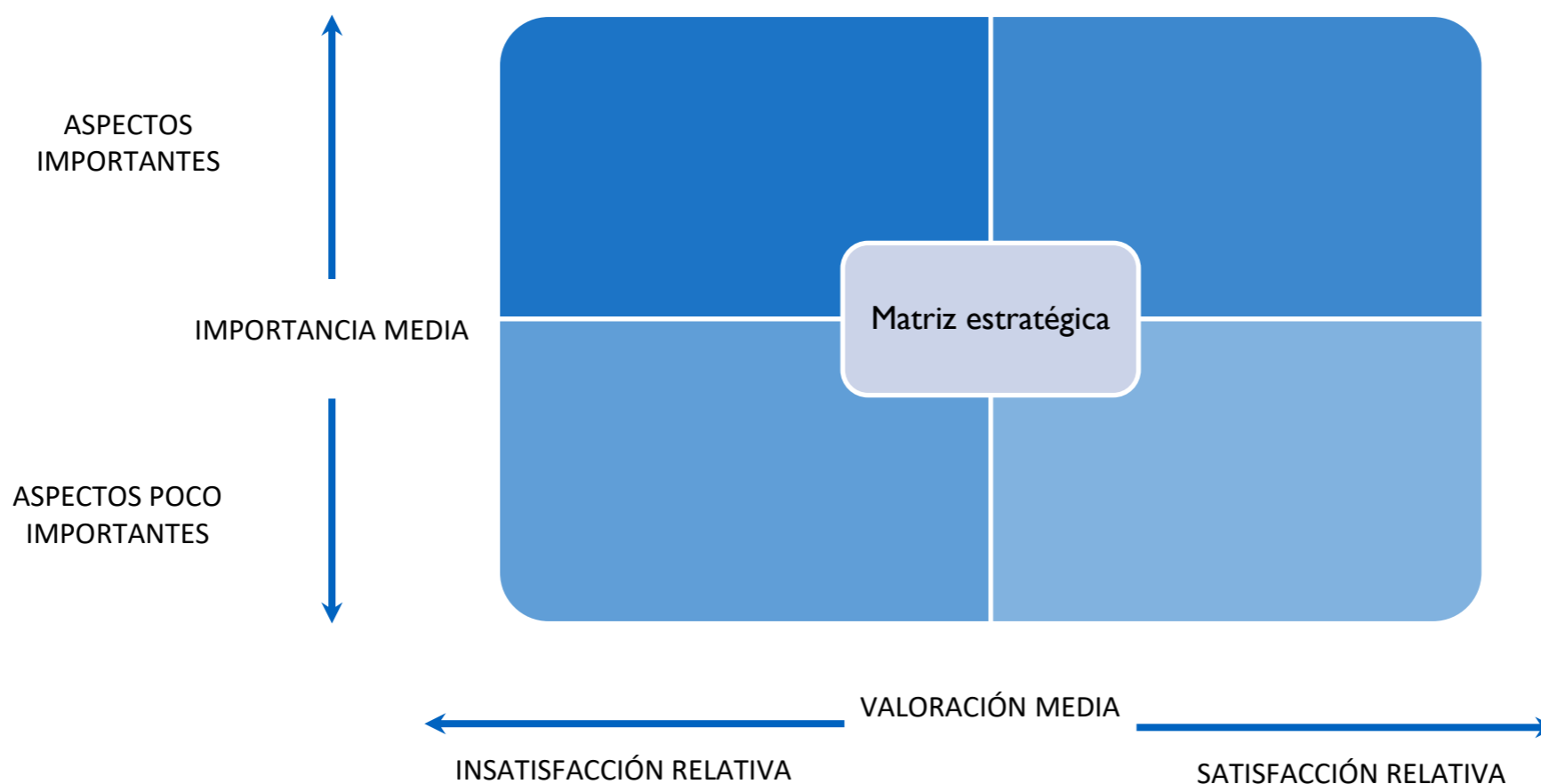
# Matriz de actuación estratégica.

Matriz de actuación estratégica.



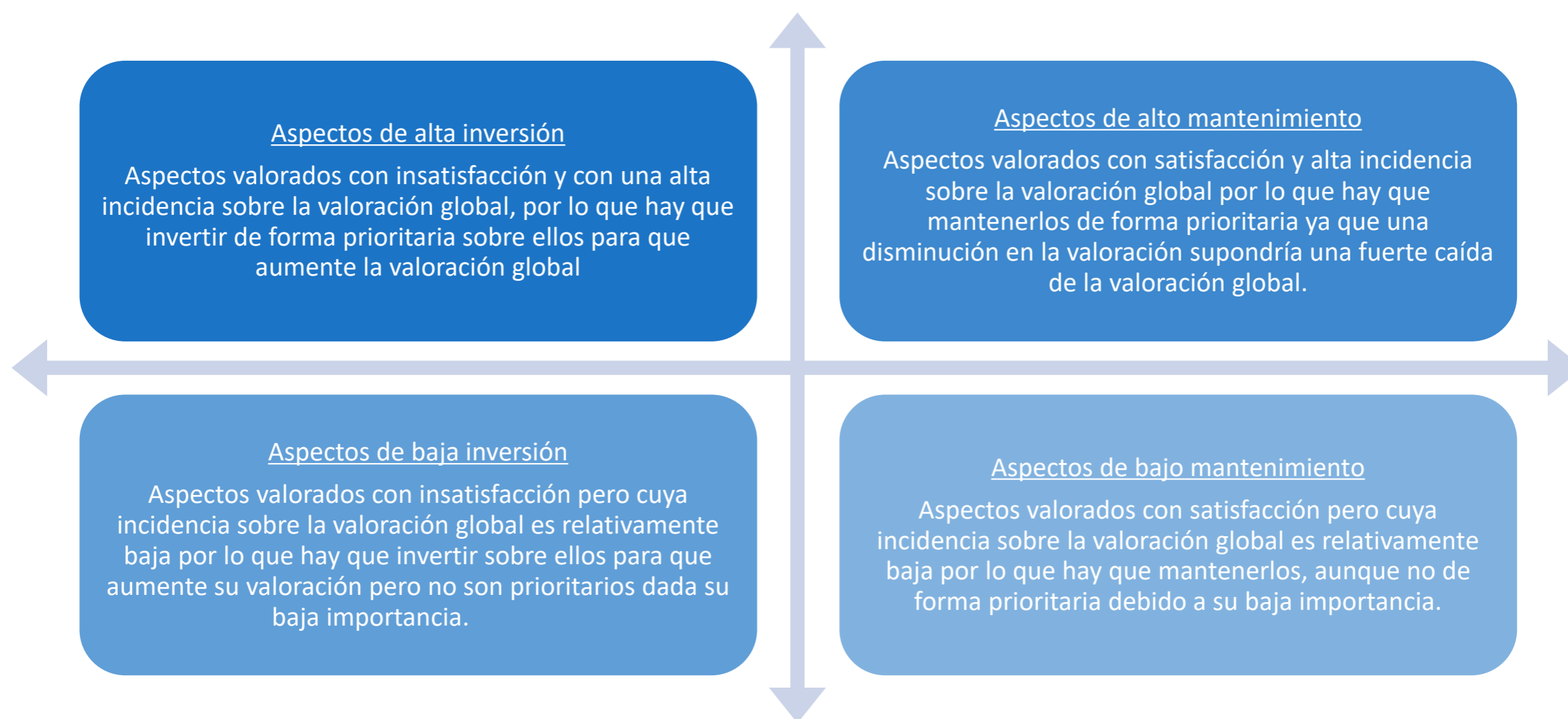
# Matriz de actuación.

- Esta matriz permite establecer el posicionamiento relativo de los distintos aspectos evaluados en función de la importancia y la valoración otorgada a los mismos. Se trata de un análisis que permite la fijación de políticas estratégicas de mejora de los Servicios Públicos, al identificar prioridades de actuación.
- La importancia se obtiene a partir de análisis de regresión lineal, obteniendo los coeficientes “beta estandarizados” que indican la importancia relativa que tienen cada una de las variables independientes sobre la dependiente: satisfacción global del servicio
- La valoración corresponde a la satisfacción respecto a cada una de las variables, de acuerdo a la respuesta obtenida en el cuestionario en una escala de 0 a 10.



# Matriz de actuación (II).

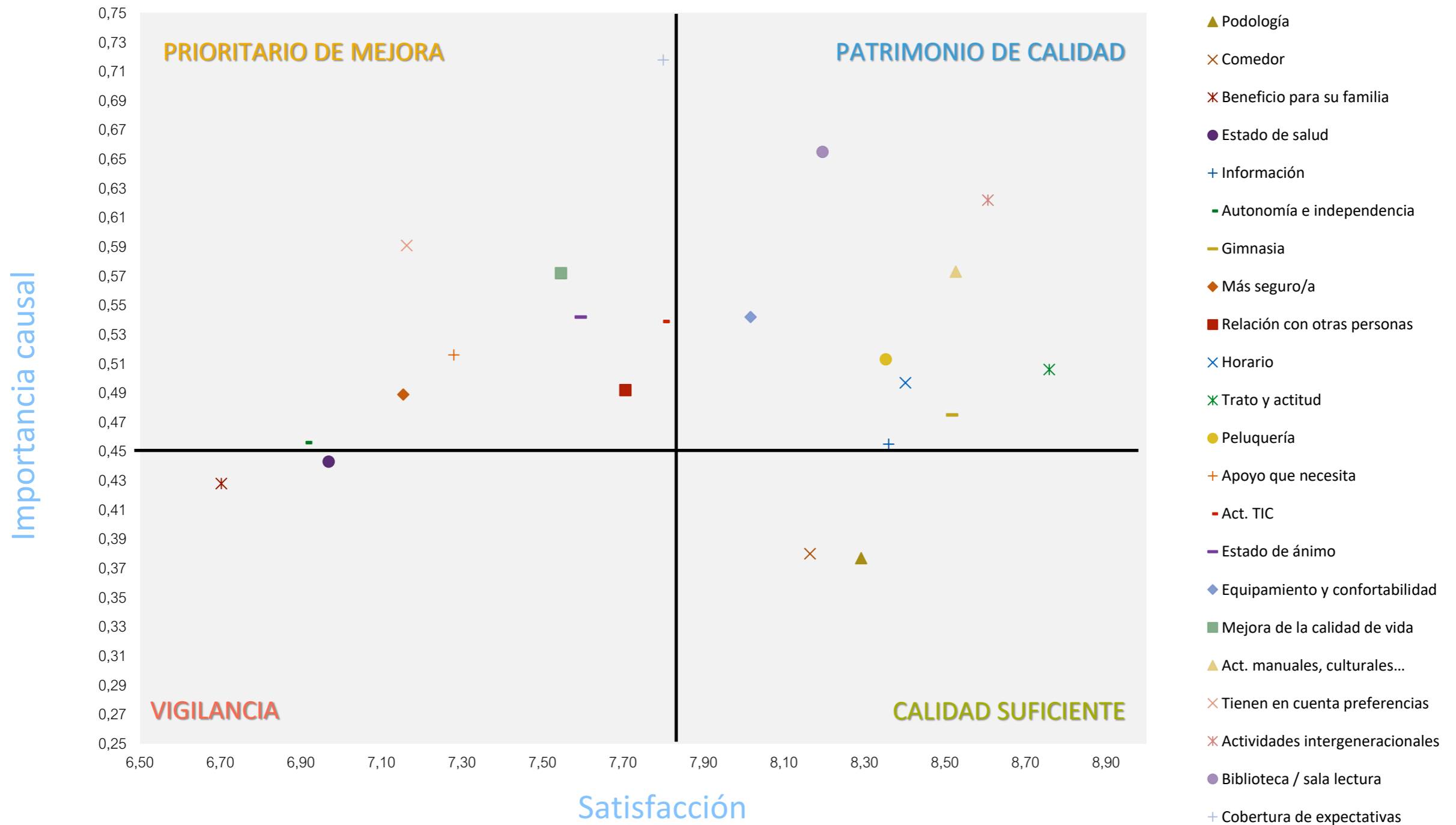
Explicación de los cuadrantes resultantes de la matriz:





# Matriz de actuación (III).

Resultados 2022:





# Matriz de lealtad.

Matriz de lealtad.







# Datos de clasificación.

Clasificación sociodemográfica, de salud y de estilo de vida de las personas entrevistadas.



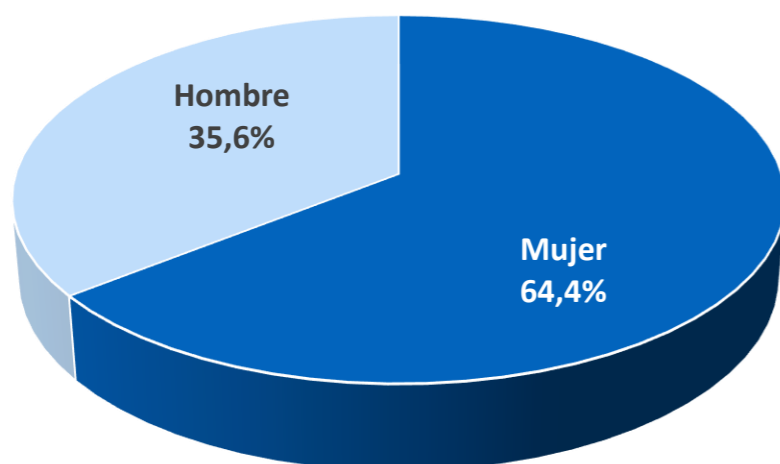




# Sexo y edad.

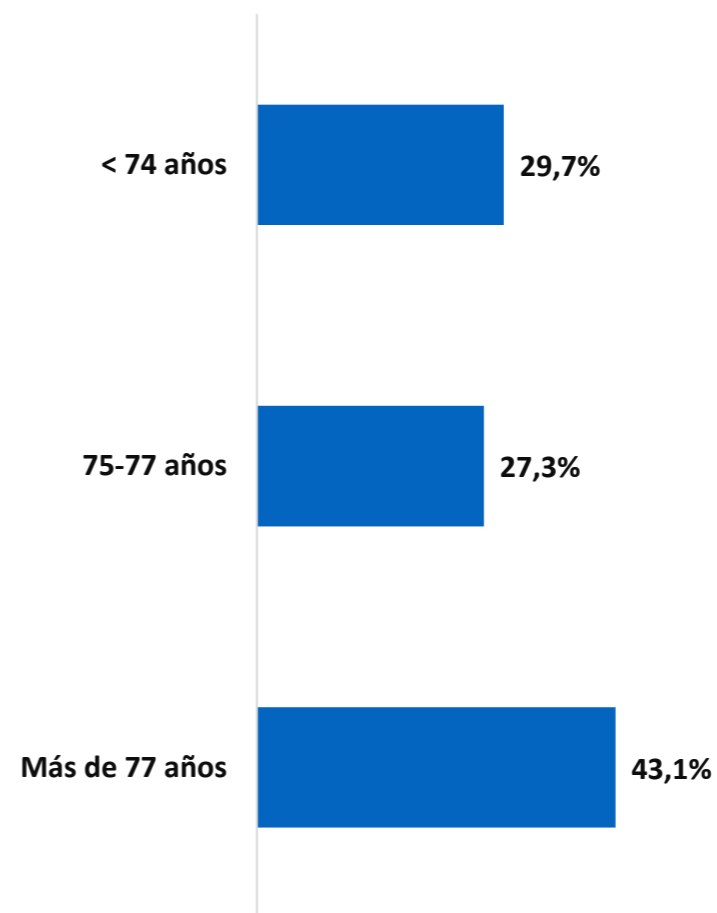
Datos sociodemográficos de las personas socias: sexo y rango de edad.

Sexo.



B: 1.200

Rango de edad.



B: 1.200

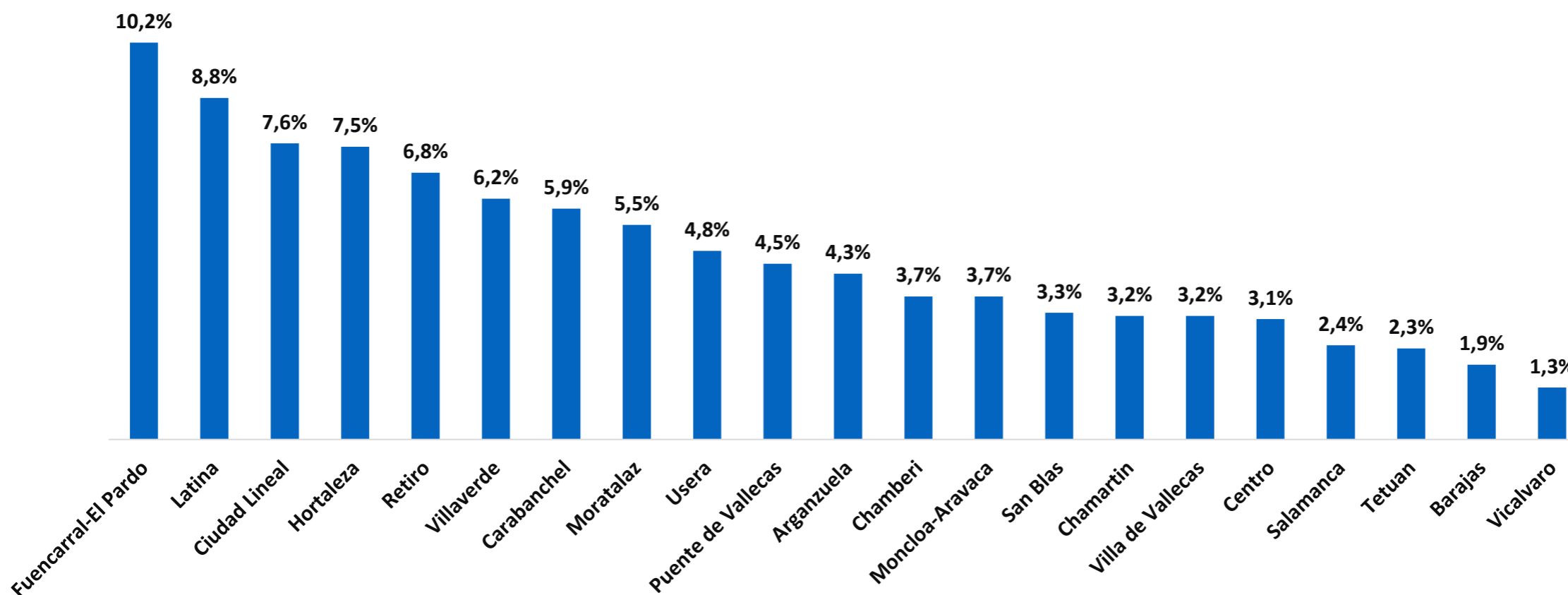




# Distrito.

Datos sociodemográficos de las personas socias: distrito de residencia.

## Distrito.



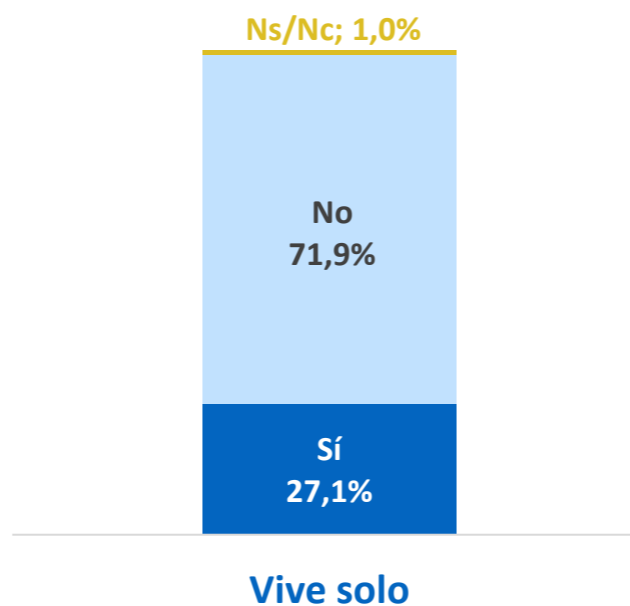
B: 1.200





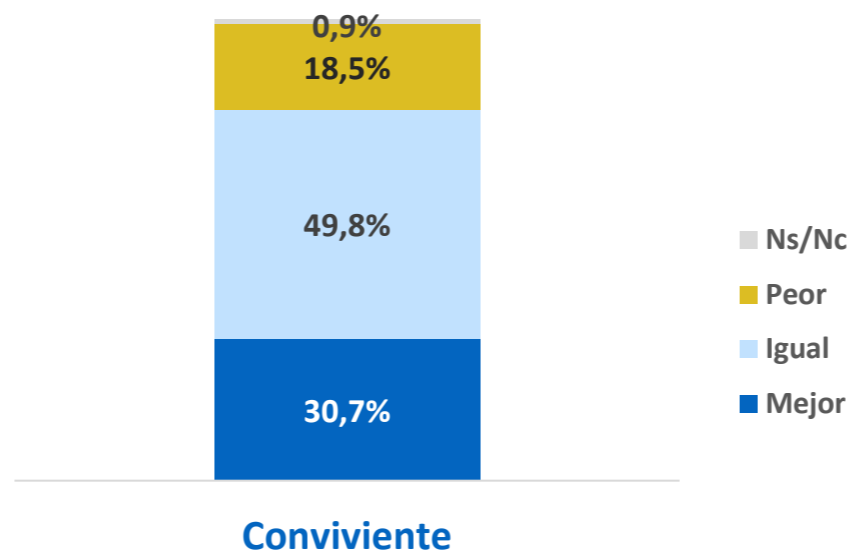
# Personas socias (I).

## C.2- ¿Vive solo/a?



B: 1.200

## C.3- ¿La persona con la que convive se encuentra mejor, igual o peor que usted?

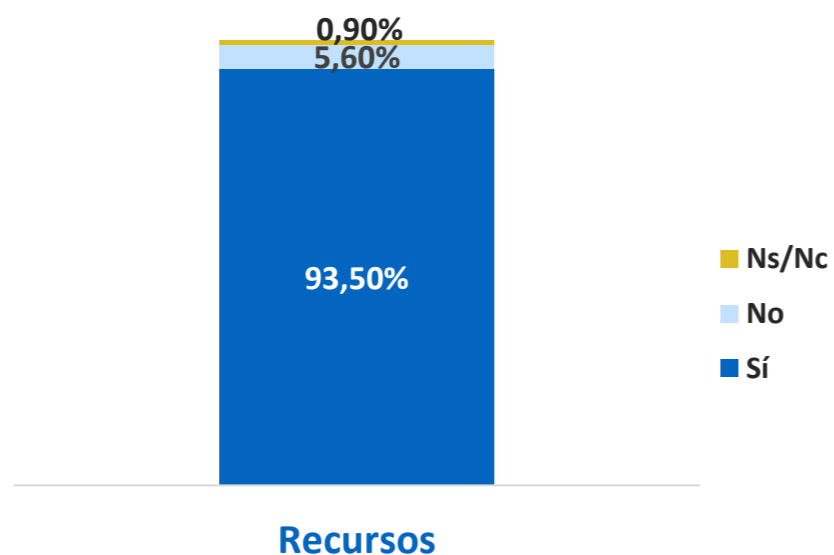


B: 863

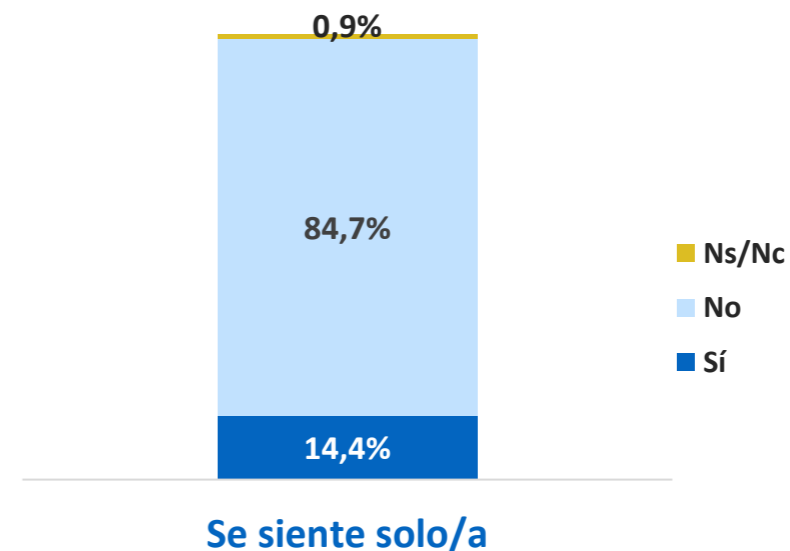


# Personas socias (II).

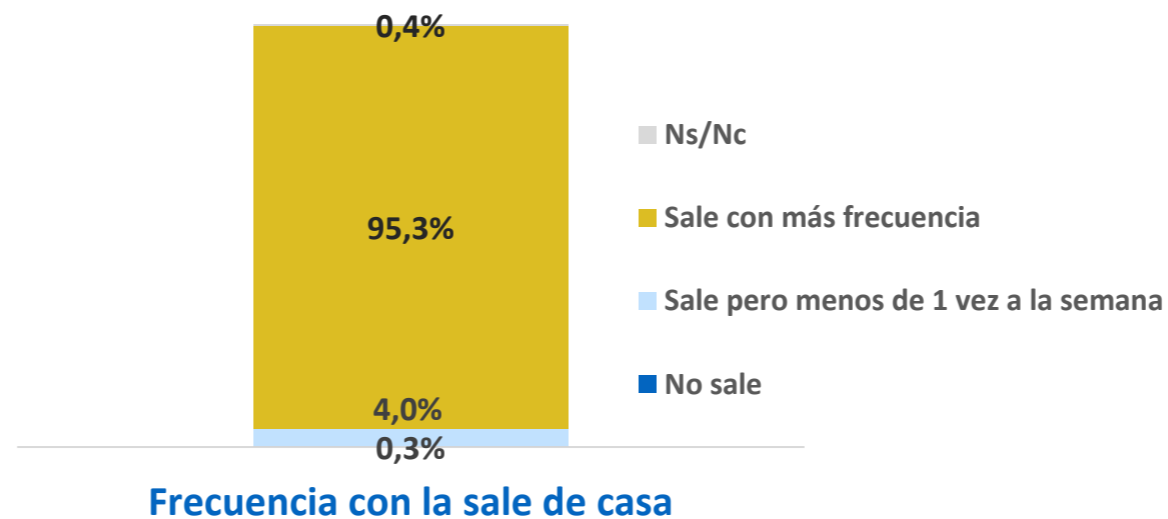
C.4- ¿Tiene usted a quien acudir si necesita ayuda?



C.5- ¿Podría decirme si se siente solo a menudo?



C.6- Debido a su situación, ¿con qué frecuencia sale usted de su domicilio?

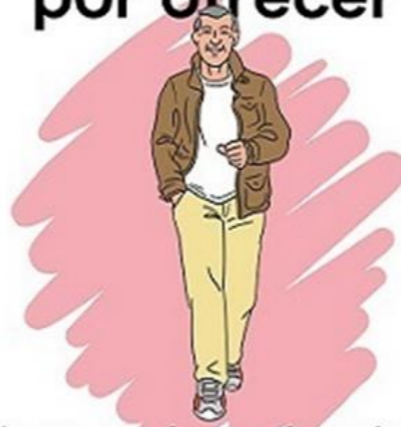


B: 1.200



# MADRID

## Mucho por ofrecer



Juntos, todo por descubrir con las personas mayores

## Mucho por enseñar



Juntos, todo por descubrir con las personas mayores

## Mucho por amar



Juntos, todo por descubrir con las personas mayores

## Mucho por contar



Juntos, todo por descubrir con las personas mayores

MERKKA  
STAR PF